



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

Prácticas De Bienestar Empresarial Que Impactan La Calidad De Vida Laboral De Los
Auxiliares De Servicios Generales De La Empresa De Aseo Y Servicio S.A.S.

PRESENTA:

JUAN CARLOS ARENAS URREA, JENNY JOHANA HERNÁNDEZ MARTÍNEZ COD.
100217545, CLAUDIA MARCELA LONDOÑO SALDARRIAGA COD. 174229, FREDY
RICARDO MUÑOZ ÁLVAREZ COD. 100218987 Y LIZETH JOHANNA VALDERRAMA
JEREZ COD. 140511

SUPERVISOR:

HEIDI URREGO. MGS.

BOGOTÁ, MARZO A JULIO DE 2022.

Resumen.....	1
Capítulo 1. Introducción.	2
Descripción del contexto general del tema.	2
Planteamiento del problema.....	3
Pregunta de investigación.	4
Objetivo general.	4
Objetivos específicos.	4
Justificación.	4
Capítulo 2. Marco de referencia.....	7
Marco conceptual.....	7
Bienestar Laboral	7
Calidad de Vida	7
Servicios Generales	7
Marco teórico.	7
Marco Empírico.	9
Capítulo 3. Metodología.	13
Tipo y diseño de investigación.	13
Participantes.	13
Instrumentos de recolección de datos.	13
Estrategia del análisis de datos.	14
Consideraciones éticas.	14
Capítulo 4. Resultados.	15
Discusión.....	16
Conclusiones.	18
Limitaciones.....	19
Recomendaciones.	19
Referencias bibliográficas.....	21
Anexos.	25

Tabla 1. Factor de bienestar psicosocial. Escala de afectos.....	25
Tabla 2. Factor de bienestar psicosocial. Escala de competencias.....	27
Tabla 3. Factor de bienestar psicosocial. Expectativas	25
Tabla 4. Factor de efectos colaterales. Escala de somatización	25
Tabla 5. Factor de efectos colaterales. Escala de desgaste	25
Tabla 6. Factor de efectos colaterales. Escala de alineación.....	25

Figura 1. Resultados Cuestionario de Bienestar Laboral General (QBLG)	15
Figura 2. Factor de bienestar psicosocial. Escala de afectos.....	25
Figura 3. Factor de bienestar psicosocial. Escala de competencias.....	27
Figura 4. Factor de bienestar psicosocial. Expectativas	25
Figura 5. Factor de efectos colaterales. Escala de somatización	25
Figura 6. Factor de efectos colaterales. Escala de desgaste	25
Figura 7. Factor de efectos colaterales. Escala de alineación.....	25

Resumen.

En la actualidad son diversas las compañías que han renovado sus políticas de calidad de vida laboral, para así poder cubrir las necesidades de sus colaboradores y a su vez cumplir con los objetivos trazados. Entendiendo que el personal que labora en una organización es quien conforma la misma y es su recurso más valioso, cada vez ha cobrado mayor importancia el tema de calidad y bienestar laboral, puesto que se ha comprobado que el atender con responsabilidad esta área conducirá a la organización hacia una gestión más efectiva y hacia la evolución en su negocio. Con el fin de analizar de qué manera las prácticas de bienestar empresarial impactan la Calidad de vida laboral de los auxiliares de servicios generales de la empresa de Aseo y Servicio S.A.S. se realizó una investigación cuantitativa de tipo descriptivo en la que participaron 25 auxiliares generales que laboran en un centro comercial de la ciudad de Bucaramanga, a los que se les aplicó el Cuestionario de Bienestar Laboral General el cual mide dos dimensiones principales, Bienestar Psicosocial y Efectos colaterales. Los resultados que se obtuvieron evidencian que, existen algunos aspectos positivos en la medición del bienestar laboral, pero llama la atención encontrar una considerable frecuencia de rasgos como insomnio, los dolores de cabeza, saturación mental, agotamiento físico y mal humor, cuyo origen se precisa desde el contexto laboral.

Palabras clave: Calidad de vida, bienestar laboral, servicios generales.

Capítulo 1.

Introducción.

Para las organizaciones y los empleados resulta importante conocer si con el trabajo realizado se cumplen las necesidades de cada campo, tanto a nivel profesional como a nivel laboral, puesto que estas son causas determinante en el desempeño, compromiso y duración del personal en la organización; en esta misma línea la empresa debe velar no solo por la rentabilidad de la misma, si no también se debe enfocar en tener un compromiso social y ayudar por medio de sus gestiones a que los trabajadores cada vez crezcan integralmente en todos los ámbitos y sobre todo sientan que todas las necesidades que se presentan, están apoyadas por medio de su actividad laboral. Así como lo menciona Granados, (2011) citando que, actualmente las compañías líderes han actualizado sus políticas de calidad de vida en la empresa y sus prácticas para atender las necesidades de sus colaboradores, en caminadas en el cumplimiento de los objetivos de negocio y en la permanencia de los mejores talentos.

En este orden de ideas el presente estudio tiene como fin analizar el impacto que se produce en la calidad de vida de los colaboradores de la empresa de Aseo y Servicios S.A.S, como consecuencia de la labor que la organización ejerce desde sus prácticas de bienestar empresarial. Este proyecto se llevará a cabo en la empresa de Aseo y Servicios S.A.S., con el propósito de identificar cuáles son las prácticas de bienestar laboral que la organización desarrolla, para así lograr medir el nivel de bienestar laboral actual de los auxiliares de servicios generales y cuáles pueden ser algunas estrategias que contribuyan con el bienestar laboral y mejoramiento de la calidad de vida laboral.

Descripción del contexto general del tema.

De acuerdo con un informe de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) para 2020 el promedio de horas trabajadas a la semana era de 48 por persona. Específicamente la organización encontró que en Colombia es el país donde más se trabaja, con un promedio de 48 horas laborales a la semana por persona, junto a México. Además, en América Latina, la media oscila en 20 horas semanales.

De acuerdo con el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), la tasa de desempleo durante 2021 fue de 13,7 %. Siendo aproximadamente 1,2 millones de personas que no tienen empleo, igual que en el 2019.

Sabiendo los datos anteriores se evidencia la necesidad de crear programas de bienestar hacia el trabajador donde el gobierno nacional asegura estar en proceso permanente de mejoramiento de calidad de vida. Por consiguiente, a través del presente proyecto como profesionales en formación, se pretende exponer sobre el manejo y desarrollo que se tiene en las organizaciones con temas como la calidad de vida y el bienestar laboral, partiendo del caso particular en campo de estudio de la empresa de Aseo y Servicios S.A.S, analizando las prácticas de bienestar empresarial y su impacto en la calidad de vida laboral de sus colaboradores, junto con la investigación de estudios similares que por medio de los hallazgos más relevantes en términos de bienestar y calidad de vida laboral, permitan visualizar un panorama más amplio del tema para así proponer estrategias prácticas y acciones de mejora.

Planteamiento del problema

Se ha determinado que el bienestar empresarial influye de manera directa en el desempeño del empleado dentro de la empresa al intervenir en aspectos como la motivación, adaptabilidad, productividad y el compromiso. Además de mejorar las relaciones interpersonales en la empresa, permite el desarrollo de las actividades laborales de una manera creativa y con dinamismo según los cambios que se puedan presentar (López et al., 2020).

Dada la importancia y los beneficios de este aspecto sobre los empleados y sobre la misma empresa, surge la necesidad de la creación de programas o actividades relacionadas con el bienestar laboral, las cuales permiten que la empresa incorpore al quehacer diario de sus empleados, el bienestar (Gobierno de España, 2019). Si bien, dentro de la mayoría de las empresas se incluyen dentro de su organización el plan de bienestar, muchas veces no se evalúa si realmente tienen un efecto significativo, y repercute en la calidad de vida de los empleados y, por tanto, en aspectos beneficiosos para la empresa

correspondiente. Esto es importante porque permite hacer las correcciones necesarias o el cambio completo del plan establecido que permita el cumplimiento de los objetivos.

En la empresa Aseo y Servicios S.A.S, dedicada a los servicios de aseo, cafetería, jardinería, salvamentos acuáticos y mantenimiento en general, se hace necesario evaluar el impacto que tienen los planes de bienestar laboral sobre los empleados, en este caso en específico, sobre los auxiliares de servicios generales (OSYA, s. f., 2022). Es por esto que, surge el siguiente interrogante:

Pregunta de investigación.

¿De qué manera las prácticas de bienestar empresarial impactan la Calidad de vida laboral de los auxiliares de servicios generales de la empresa Aseo y Servicio S.A.S.?

Objetivo general.

Analizar de qué manera las prácticas de bienestar empresarial impactan la Calidad de vida laboral de los auxiliares de servicios generales de la empresa de Aseo y Servicio S.A.S.

Objetivos específicos.

Identificar a través de literatura científica las prácticas de bienestar empresarial que impactan la calidad de vida laboral de los auxiliares de servicios generales.

Medir a través de una encuesta el bienestar laboral de los auxiliares de servicios generales de la empresa de Aseo y Servicio S.A.S. y su relación con la calidad de vida

Plantear estrategias que contribuyan con el bienestar laboral y mejoramiento de la calidad de vida de los auxiliares de servicios generales de la empresa de Aseo y Servicio S.A.S.

Justificación.

La presente investigación tendrá como fin realizar un avance académico e investigativo, que aporte al área de la psicología organizacional y que a su vez sirva como una herramienta útil a la Empresa de Aseo y Servicio S.A.S., logrando identificar de qué

manera las prácticas de bienestar empresarial generan impacto en la calidad de vida laboral de los auxiliares de servicios generales.

Con el paso del tiempo la calidad de vida laboral se ha convertido en un tema de estudio relevante, puesto que la relación entre empleador y trabajador ha venido evolucionando, trayendo nuevas dinámicas en cuanto a contextos y percepciones en los ámbitos sociales, económicos y psicológicos (Martínez, 2019). Investigar sobre procesos de calidad de vida y bienestar laboral que sean apropiados dentro de las organizaciones, permite visualizar un panorama ideal, fomentando la calidad de vida dentro de las empresas, siendo este un trabajo que requiere de compromiso, capacidad y conocimiento, para gestionar factores que conduzcan a una realización positiva (Cruz, 2018).

Actualmente son las mismas organizaciones las que han descubierto que en la medida en que sus empleados gocen de bienestar y condiciones laborales óptimas, simultáneamente se verán reflejados el desarrollo y crecimiento de la compañía (Alarcón y Cubas, 2018), por tal razón la viabilidad de esta investigación se encuentra sustentada en la disponibilidad de recursos económicos, humanos y en la cooperación brindada por la Empresa de Aseo y Servicio S.A.S al aportar fuentes de información necesarias para su realización.

En este sentido, el visualizar el impacto que el bienestar produce en la calidad de vida de personas que laboran como auxiliares de servicios generales, proporcionará una guía para que cada vez se implementen y desarrollen prácticas empresariales que produzcan empleados motivados, con sentido de pertenencia hacia la organización y con el alcance de un buen clima laboral. Así mismo servirá como punto de partido para seguir ahondando en el tema de bienestar y calidad de vida laboral, siendo referente para investigaciones futuras y para distintas organizaciones del sector laboral que promuevan y favorezcan la consolidación de culturas organizacionales empresarialmente responsables.

Capítulo 2.

Marco de referencia.

Marco conceptual

Calidad de Vida

Según menciona Cruz, J (2017) “La calidad de vida laboral (CVL) o calidad de vida en el trabajo (CVT) se basa en una percepción que expresan los empleados de una organización sobre su grado de satisfacción o insatisfacción con respecto al medio ambiente en el que laboran”.

Bienestar Laboral

Jiménez, D., Ortiz, M., Monsalve, M., Gómez, M. (2020) afirman que, “Hoy existen numerosas formas de concebir el bienestar psicológico y laboral. Su estudio está relacionado con conceptos tales como el de satisfacción laboral, capital psicológico, fluidez, compromiso y elevación; en suma, todo aquello que hace referencia al funcionamiento óptimo del individuo en el trabajo y que es un reflejo de su percepción de calidad de vida que experimenta”.

Servicios Generales

“Se entiende por servicios generales que son áreas o unidades que forman parte de una estructura organizada dentro de una empresa que se encarga de una cantidad importante y significativa de actividades operativas” (Euroinnova, 2021)

Marco teórico.

Con el fin de soportar la presente investigación desde un modelo teórico y contar con lineamientos efectivos para el óptimo desarrollo del contenido y el alcance de los objetivos trazados se tomó como base la teoría expuesta por Richard Walton en 1973 y citada Chiang y Krausse, 2015, en la cual se propone la existencia de ocho factores que afectan la calidad de vida en las organizaciones, a continuación, se expone cada uno de estos factores:

- **Compensación justa y adecuada:** Depende de la adecuada remuneración que recibe la persona por el trabajo que desempeña, el nivel de equidad y equilibrio entre las remuneraciones dentro de la organización y las remuneraciones del mercado externo.
- **Condiciones de seguridad y salud en el trabajo:** Se entiende como los recursos materiales, máquinas y equipos que se emplean en la ejecución de la labor, en condiciones ambientales saludables que procuren la conservación de la salud, estas incluyen la jornada laboral y el entorno físico adecuado para la salud y el bienestar de la persona.
- **Utilización y desarrollo de las capacidades:** Involucra el aprovechamiento de la creatividad y del capital humano, buscando incentivar la capacidad plena de cada individuo, reconociendo la necesidad de conceder autonomía y autocontrol, además de ofrecer información sobre el proceso total del trabajo y la constante realimentación sobre los resultados obtenidos.
- **Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad:** Tiene relación con las políticas de la empresa refiriéndose al crecimiento y desarrollo personal, posibilidad de crecimiento en la carrera y seguridad en el trabajo mediante un empleo perdurable.
- **Integración social en la organización:** Reconoce la igualdad de oportunidades sin importar el sexo, la clase social, la edad, la religión y otros aspectos limitadores de acceso de las personas, así como el establecimiento de buenas relaciones interpersonales
- **Constitucionalismo:** Se refiere a la instauración de normas y reglas de la organización, derechos y deberes del trabajador, recursos contra decisiones arbitrarias, libertad de expresión y un clima democrático dentro de la organización.
- **Trabajo y espacio total de vida:** El trabajo no debe absorber todo el tiempo ni la energía del trabajador en detrimento de su vida familiar y particular, de su tiempo de ocio y de sus actividades comunitarias.

- Relevancia social de la vida laboral: El trabajo debe ser una actividad social que enorgullezca a la persona por formar parte de una organización, la cual debe tener una actuación y una imagen delante de la sociedad, responsabilidad social, responsabilidad por los productos y servicios que ofrece, prácticas de empleo, reglas bien definidas de funcionamiento y de administración eficiente.

Marco Empírico.

Con el objetivo de establecer el marco empírico de la presente investigación, se abordarán 5 investigaciones realizadas a partir de temas afines al bienestar empresarial y la calidad de vida laboral, para contrastar los resultados obtenidos en ellas con las posibles conclusiones de este proyecto investigativo. Se tendrán en cuenta proyectos de investigación realizados entre el año 2016 y el año 2020.

En primer lugar, encontramos el trabajo de grado de Velandia (2016) denominado *“prácticas de responsabilidad social empresarial y bienestar de los empleados en el marco de las organizaciones saludables”*. El objetivo general planteado para esta investigación es el de describir las prácticas de responsabilidad social empresarial enfocadas en los empleados y los programas orientados a la generación de bienestar para los empleados en el marco de las organizaciones saludables. La metodología utilizada en esta investigación fue cualitativa, en donde a través de la técnica de recolección de información (complementada con el estudio documental, la recolección de datos, la codificación abierta y la codificación axial), concluyeron en calidad de resultados que las dos organizaciones objeto del estudio (Grupo éxito y Sodimac Corona), al adoptar prácticas de responsabilidad social empresarial favorecen el bienestar de los empleados lo que incide directamente en la productividad de las organizaciones. A diferencia de nuestra investigación, la indagación de Velandia está enfocada en la responsabilidad social empresarial, que, a pesar de estar íntimamente relacionada con las prácticas de bienestar empresarial, son perspectivas que distan principalmente en la materialización de estas en el interior de las organizaciones.

En segundo lugar, se revisó el artículo de Castañeda, et al. (2019) titulado “*Prácticas empresariales que favorecen el bienestar y la calidad de vida laboral, en los trabajadores administrativos de la empresa ARQ PROJECT S.A.S del municipio de Santa Rosa de Cabal - Risaralda*”. El objetivo general de esta investigación fue identificar cuáles son las estrategias empresariales que propendan por el favorecimiento del bienestar y la calidad de vida laboral, de los trabajadores administrativos de la empresa ARQ PROJECT S.A.S del municipio de Santa Rosa de Cabal en Risaralda. En este proyecto investigativo se utilizó la técnica mixta, es decir, con un enfoque tanto cualitativo como cuantitativo. Los resultados de esta investigación determinaron que la mayoría de problemáticas de los trabajadores que podrían relacionarse con el ambiente laboral, pueden encontrar resolución a través de las correctas actuaciones por parte del departamento de gestión del talento humano, pues en él se encuentra la potestad de incentivar y desarrollar programas que potencialicen el bienestar y la calidad de vida y consecuentemente, incrementar la productividad de la empresa. En relación con nuestra investigación, vale decir que esta encuentra una estrecha relación con lo planteado en la de Castañeda, et al., principalmente en cuanto se tienen en cuenta los conceptos clave de bienestar y calidad de vida laboral.

Ahora bien, el trabajo de investigación titulado “*Factores influyentes en el bienestar de los individuos en un contexto laboral*” (Bedoya, Posada y Zea, 2016), indican que el alcance del bienestar laboral dentro de una organización se determina no únicamente a través de las actividades o estrategias que se realicen para conseguirlo, sino también por una diversidad de factores psicológicos, organizacionales y por la forma en que se involucra el trabajador en la estructura empresarial. Esta investigación concluyó que el contexto laboral tiene gran incidencia en la vida personal, cultural y social de los trabajadores y que inevitablemente esto se reflejará en la percepción de estos respecto a la empresa, en cuanto no es posible el incremento de la productividad si no existe una relación congruente entre la organización-individuo. (Bedoya, et al. 2016) Como se observa, a diferencia de lo que será planteado en nuestra investigación, el trabajo de

Bedoya y otros está más enfocado en la descripción teórica de los factores de bienestar que inciden en los contextos laborales, sin entrar a estudiar las particularidades de una organización en específico.

En cuarto lugar, el proyecto de práctica titulado de Monterrey, et al. (2019) *“Importancia del clima laboral y cuál es su efecto en la productividad en la empresa de aseo Servilimpieza S.A”*, planteó como su objetivo general determinar como la sobrecarga laboral, el desmejoramiento de las condiciones laborales y la poca comunicación asertiva, afectan el clima laboral y la productividad en la empresa Servilimpieza S.A de la ciudad de Bogotá. Así como una de las investigaciones mencionadas anteriormente, esta contó con una metodología mixta de investigación, con elementos cualitativos como cuantitativos. Los investigadores indican que se realizó una recolección de datos de tipo cualitativo que son analizados de forma cuantitativa en una segunda fase de la investigación. Entre los resultados de este proyecto de práctica se determinó una falta de motivación de los trabajadores respecto a la relación con sus superiores y compañeros de trabajo y que, en efecto la sobrecarga laboral, el desmejoramiento de las condiciones laborales y la poca comunicación asertiva afectan el clima laboral de la empresa, dificultando la consecución de las metas y objetivos de la organización.

Por último, Torres (2017) en el trabajo de grado denominado *“El Bienestar Laboral en las Empresas como Responsabilidad Social Empresarial en Colombia”* indica que el bienestar laboral contribuye a la estabilidad laboral de las empresas e incluso al mejoramiento de la rentabilidad de las organizaciones. El autor utiliza una metodología cualitativa descriptiva de los distintos elementos que pueden extraerse del tema de bienestar laboral. Establece como conclusión que desde el área de gestión humana se debe velar por la salvaguarda del confort del trabajador por medio de la implementación de estrategias que impliquen un mejor desarrollo y una mejor calidad de vida laboral a sus servidores y de esa forma, cultivar cotidianamente en la Responsabilidad Social Empresarial. Es posible establecer que nuestra investigación podría fungir como un

complemento posterior al proyecto de Torres, en cuanto éste establece ciertas premisas a título de resultado respecto a la innegable importancia del bienestar laboral.

Abordando las cinco anteriores investigaciones, puede concluirse que el tema del bienestar empresarial y la calidad de vida laboral ha sido ampliamente estudiado desde una considerable diversidad de enfoques y perspectivas, por lo que resulta apropiado continuar en el estudio de esta área del conocimiento para perfeccionar la cognición al respecto con el propósito de que sea aplicable de modo más certero en la cotidianidad laboral y empresarial.

Capítulo 3.

Metodología.

Para el desarrollo del presente proyecto se realizará una investigación aplicada para así poder identificar las prácticas de bienestar empresarial que la empresa de Aseo y Servicio S.A.S. realiza con los auxiliares de servicios generales y así analizar de qué manera impactan su Calidad de vida laboral.

Tipo y diseño de investigación.

La metodología y tipo de investigación que se desarrollará en la presente investigación es cuantitativa de tipo descriptivo, siendo este un método científico basado en la observación, que busca descubrir y reconocer las características más relevantes del objeto de estudio sin tener necesidad de influir sobre el mismo, y a su vez teniendo en cuenta la descripción exacta de los procesos que buscan ser identificados y evaluados a través del instrumento aplicado a la población de estudio (Argibay, 2009).

Participantes.

La población está compuesta por 50 empleados de la empresa de Aseo y Servicio S.A.S., quienes desempeñan el cargo de Auxiliares de Servicios Generales. En cuanto a la muestra, la conforman 25 Auxiliares de Servicios Generales de uno de los centros de trabajo de Aseo y Servicios S.A.S., ubicado en un Centro Comercial de la ciudad de Bucaramanga. El rango de edad oscila entre los 20 a 55 años, cuentan con una antigüedad laboral de entre 3 a 5 años y su formación académica es como bachilleres. Esta muestra se eligió a través de un muestreo aleatorio simple, en el cual todas las personas que hacen parte de la población tuvieron la opción de ser seleccionados.

Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento que se empleará para la recolección de datos es el Cuestionario de Bienestar Laboral General (QBLG), el cual se utiliza para medir el bienestar laboral y la calidad de vida laboral; este cuestionario tiene dos dimensiones principales según lo explican Blanch, J.; Sahagún, M.; Cantera, L.; Cervantes, G. (2010) que son:

1. Bienestar Psicosocial que contiene las escalas de afectos - 10 ítems, competencias - 10 ítems y expectativas – 22 ítems.
2. Efectos colaterales que contiene las escalas de somatización – 5 ítems, desgaste – 4 ítems y alienación 4 ítems.

Cada escala se compone de diferentes preguntas que se miden en una escala de 1 a 7, donde 1 se identifica como la opción más baja o insatisfactoria y 7 se identifica como la opción más alta o satisfactoria. Es un cuestionario autoadministrable cuyo tiempo estimado de duración es de 25 minutos.

Anexo A.

Estrategia del análisis de datos.

Para la estrategia de análisis se empleará como herramienta principal la hoja de cálculo Excel, puesto que permite registrar allí los resultados obtenidos a través del instrumento aplicado, para posteriormente obtener la graficación de los ítems y categorías evaluadas. Esta herramienta es útil para analizar estudios de tipo cuantitativo, porque permite registrar y editar la información que se dispone en columnas y así obtener gráficas de los resultados del estudio a través de tortas que facilitan su interpretación (Pérez, 2016).

Consideraciones éticas.

Para las consideraciones éticas de la investigación se tiene presente la Ley 1090 de 2006 por medio de la cual se establece el reglamento del ejercicio profesional del psicólogo, los derechos de los participantes del estudio. Así mismo se considera la Resolución 8430 de 1993, “Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud y se implementa el consentimiento informado”. Adicionalmente, se les solicito a los participantes que la información suministrada sea lo más cercana a la realidad y brindada de manera veraz.

Resultados

- Al evaluar el factor de bienestar psicosocial se evidencia el 5.8 por ciento de los empleados actualmente en su trabajo se sienten satisfechos, el 5.7 se siente seguro, el 5.6 se siente tranquilo y el 5.5 por ciento siente bienestar.
- Al evaluar el factor de bienestar psicosocial en la escala de competencias, se refleja que el 4.9 por ciento de los empleados se siente eficaz el 5 por ciento se siente optimista y el 5.7 se siente seguro, el 5.6 se siente tranquilo y el 5 por ciento siente optimista.
- En cuanto al bienestar psicosocial se identificó que en cuestión de expectativas la motivación por el trabajo, el estado de ánimo laboral y la motivación profesional se encuentran en un 4.9%.
- En cuanto a la medición de efectos colaterales en una escala de somatización en un 5.3 % se presentan trastornos digestivos, en un 5.4 % por ciento dolores de cabeza, en un 5.4 % insomnio, en un 5.3% dolores de cabeza y en un 5.3% tensiones musculares.
- Se evidenció que, con relación al factor de efectos colaterales en una escala de desgaste, los colaboradores presentan sobrecarga de trabajo y desgaste emocional en un porcentaje del 5%, y presentan agotamiento físico y saturación mental en un 5.1%.
- Se evidenció que, en una escala de alineación, los colaboradores presentan en un 5.1 % mal humor, baja realización personal, trato despersonalizado y frustración.

Ver anexo resultados factor medido.

Discusión.

Los resultados obtenidos del Cuestionario de Bienestar Laboral General (QBLG), el cual se utiliza para medir el bienestar laboral y la calidad de vida laboral en la cual se propone la existencia de ocho factores que afectan la calidad de vida en las organizaciones; nos permite conocer la influencia que las prácticas de bienestar empresarial desarrollan en la vida laboral de un empleado, alcanzando distintos ámbitos de su vida, siendo evidente que el clima laboral y las condiciones en las que se labora son vitales no solo para el empleado, si no que se extiende hacia la productividad de la empresa, la cual coincide con “Torres (2017) en el trabajo de grado denominado “El

Bienestar Laboral en las Empresas como Responsabilidad Social Empresarial en Colombia” en el que se indica que el bienestar laboral contribuye a la estabilidad laboral de las empresas e incluso al mejoramiento de la rentabilidad de las organizaciones”, de igual forma en el trabajo de investigación titulado *“Factores influyentes en el bienestar de los individuos en un contexto laboral”* (Bedoya, Posada y Zea, 2016), en el que indican que el alcance del bienestar laboral dentro de una organización se determina no únicamente a través de las actividades o estrategias que se realicen para conseguirlo, sino también por una diversidad de factores psicológicos, organizacionales y por la forma en que se involucra el trabajador en la estructura empresarial.

Por otra parte también se evidencia que el estado emocional del empleado se ve reflejado en su vida laboral, esta afirmación se basa en los resultados obtenidos en esta investigación y observando la coincidencia de los resultados hallados en el proyecto de práctica titulado *“Importancia del clima laboral y cuál es su efecto en la productividad en la empresa de aseo servilimpieza S.A”*, de Monterrey, et al. (2019) en el que se plantea como objetivo general determinar como la sobrecarga laboral, el desmejoramiento de las condiciones laborales y la poca comunicación asertiva, afectan el clima laboral y la productividad en la empresa Servilimpieza S.A de la ciudad de Bogotá.

Es importante recalcar que según los resultados obtenidos en el presente estudio son varios los factores que pueden afectar la productividad del empleado en su ambiente laboral, lo que coincide con los hallazgos del artículo de Castañeda, et al. (2019) titulado *“Prácticas empresariales que favorecen el bienestar y la calidad de vida laboral, en los trabajadores administrativos de la empresa ARQ PROJECT S.A.S del municipio de Santa Rosa de Cabal - Risaralda”*, en los que se determinó que la mayoría de problemáticas de los trabajadores que podrían relacionarse con el ambiente laboral, pueden encontrar resolución a través de las correctas actuaciones por parte del departamento de gestión del talento humano, pues en él se encuentra la potestad de incentivar y desarrollar programas que potencialicen el bienestar y la calidad de vida y consecuentemente.

Indiscutiblemente la manera como se implementan las prácticas de bienestar empresarial impactan la Calidad de r laboral y hasta la productividad de la empresa,

puesto que la organización debe propender por solucionar, incentivar, mejorar las condiciones de sus trabajadores. Es meritorio recalcar que en este proyecto se podrían haber hallado datos más precisos si se hubiese contado con una muestra de trabajadores más amplia, sabiendo que a mayor número de encuestados más reales y precisos son los datos, lo que hubiera mejorado la veracidad de la encuesta, para que existiera mayor confiabilidad de los resultados.

Conclusiones.

Es evidente que el clima laboral y las condiciones de salud física y mental que de él pueden derivarse para los trabajadores, son aspectos determinantes en los índices de productividad empresarial y para el cumplimiento de objetivos en común. En el presente trabajo investigativo se logró determinar que los factores de bienestar laboral impactan de manera significativa la calidad de vida de los trabajadores de las empresas.

El capital humano de una empresa funge como uno de los principales y más cruciales elementos del trabajo mancomunado y por ello, debe propenderse por la satisfacción de sus necesidades. Consecuente a ello, será posible alcanzar una gestión empresarial más efectiva y de la misma forma contribuir al crecimiento personal de los trabajadores.

Concretamente, en este trabajo de investigación se precisaron algunos aspectos relacionados con los aspectos de bienestar psicosocial de los auxiliares de servicio generales de la empresa de Aseo y Servicio S.A.S, encontrándose que a pesar de encontrar algunos aspectos positivos en la medición de bienestar laboral, también se encontró una considerable frecuencia de rasgos como el insomnio, los dolores de cabeza, la saturación mental, el agotamiento físico y el mal humor, cuyo origen se precisa desde el contexto laboral.

La proliferación de los elementos anteriormente mencionados permite concluir que es necesaria la revisión del ambiente laboral y de los factores de bienestar que se están presentando al interior de la empresa, pues son aspectos personales que, aunado a determinar una menor calidad de vida para los trabajadores, también inciden directamente en los niveles de productividad y eficiencia organizacional.

Limitaciones.

Como se pudo observar en los resultados de esta investigación el tamaño de la muestra no fue lo suficientemente grande para poder obtener resultados más ajustados y exactos, esto ocurre puesto que en una investigación cuantitativa como está, se sugiere trabajar con una muestra más amplia, para así asegurar una distribución de la población escogida y los datos puedan ser tomados de manera más representativa.

Al ser esta investigación de tipo académica se presentan desventajas como el tiempo con el que se cuenta para llevar a cabo el estudio. Así también se presentan limitaciones que se relacionan con la ubicación geográfica de cada uno de los investigadores, puesto este factor no permite que se tenga un acercamiento directo con la población y su entorno.

Recomendaciones.

Se recomienda establecer una cultura organizacional que apunte a la comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores, esto a través del reforzamiento continuo de sus habilidades, competencias y destrezas; debido a los hallazgos encontrados se sugiere reforzar el programa de capacitación orientado en temas de relaciones interpersonales, comunicación asertiva, trabajo en equipo, roles y responsabilidades, liderazgo, convivencia, bienestar laboral, entre otras.

Se sugiere diseñar un programa de incentivos, en el que participen los empleos que mejor cumplan las metas trazadas por la organización, con el fin de incrementar el factor de motivación y contribuir con el bienestar laboral de los colaboradores.

Basados en los resultados generales se recomienda establecer canales de comunicación adecuados donde se permita el espacio de retroalimentación de información relevante. Así mismo se sugiere implementar estrategias que permitan mitigar los factores de riesgo internos o externos existentes o los que son fuentes potenciales de ocurrencia, que puedan afectar el bienestar y la calidad de vida laboral de los colaboradores.

Referencias bibliográficas

- Alarcón Villanueva, G., & Cubas Carranza, J. I. (2018). Cultura Organizacional Bienestar Laboral en las Empresas de Saneamiento del Norte del Perú.
<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/2553/BC-TES-TMP-1426.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Argibay, J.C. (2009). MUESTRA EN INVESTIGACION CUANTITATIVA. Subjetividad y Procesos Cognitivos, vol. 13, núm. 1, 2009, pp. 13-29.
<https://www.redalyc.org/pdf/3396/339630252001.pdf>
- Blanch, J.; Sahagún, M.; Cantera, L.; Cervantes, G. (2010) Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 26, núm. 2, agosto, 2010, pp. 157-170.
<https://www.redalyc.org/pdf/2313/231316500007.pdf>
- Bedoya, M., Posada, D., Quintero, M. y Zea, J. (2016). Factores Influyentes en el Bienestar de los individuos en un contexto laboral. *Revista electrónica Psyconex*. Vol. 8 N° 12. ISSN 2145-437.
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326978/20784204>
- Castañeda, H., Duque, C., González, J. y Muñoz, A. (2019). Prácticas empresariales que favorecen el bienestar y la calidad de vida laboral, en los trabajadores administrativos de la empresa ARQ PROJECT S.A.S del municipio de Santa Rosa de Cabal - Risaralda. *Politécnico Gran Colombiano, Bogotá, Colombia*.
https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2207/IMPORT_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiang, V. M. y Krausse, M. K. (2015). Empirical study of quality of labor life, four indicators: labor satisfaction, conditions and environment of the work,

- organization and global indicator, private and public sectors.development, application and validation of the instrument. *Horizontes empresariales*.
<http://revistas.ubiobio.cl/index.php/HHEE/article/view/2039/1902>
- Colombia, el país de la OCDE donde más tiempo se trabaja. (2022,13 de febrero).
Portafolio. <https://www.portafolio.co/economia/empleo/colombia-el-pais-donde-mas-tiempo-se-trabaja-segun-la-ocde-561442>
- Cruz, J. (2017) La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento y gestión*, N.º 45, ISSN 1657-6276. <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n45/2145-941X-pege-45-58.pdf>
- Cruz Velazco, J. E. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento & Gestión*, (45), 58-81.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762018000200058
- En todo 2021, la tasa de desempleo fue de 13,7% y hubo 3,35 millones de desocupados. (2022, 31 de enero). *La República*. <https://www.larepublica.co/economia/tasa-de-desempleo-en-2021-3294798>
- Euroinnova. Blog de Servicios generales que son.
<https://www.euroinnova.co/blog/servicios-generales-que-son#:~:text=Se%20entiende%20por%20servicios%20generales,adecuaci%C3%B3n%20de%20espacios%20e%20instalaciones>
- Jiménez, D., Ortiz, M., Monsalve, M., Gómez, M. (2020) “Felicidad” asociada al bienestar laboral: categorización de variables. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol.

25, núm. 90, pp. 462-476. *Universidad del Zulia*.

<https://www.redalyc.org/journal/290/29063559004/html/>

Gobierno de España. (2019). Bienestar laboral. Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/04/riesgos-bloque-3-bienestar-laboral-saludlaboralydiscapacidad.pdf>

Granados, I. (2011). *Calidad de Vida Laboral: Historia, Dimensiones y Beneficios*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. ISSN 1609 - 7445. Vol. 14 - N.º2-2011.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/2109/1827>

López, Á., Torres, A., Arango, N., Gutiérrez, R., & Ospina, Y. (2020). Impacto del plan de bienestar laboral en la calidad de vida de los colaboradores de la fundación Nutrir de Manizales. *Politécnico Gran colombiano, Bogotá*.
<https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2274/TRABAJO%20FIN%20AL.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Monterrey, A., Mosquera, M., Gallego, V., Jiménez, S. y Lemus, N. (2020). Importancia del clima laboral y cuál es su efecto en la productividad en la empresa de aseo Servilimpieza S.A. *Politécnico Gran Colombiano, Bogotá*.
<https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2207/IMPORT%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Martínez Triana, D. C. (2019). *Caracterización del ciclo de vida personal, familiar y laboral de trabajadores de la ciudad de Cali y su relación con el mundo del trabajo*.
<https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/3391/TESIS%20DE%20MAESTRIA%20DIANA%20MARTINEZ%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

OSYA. (s. f.). (2022). Aseo Servicios.

<https://serviciosyasesorias.com/portal/index.php/soluciones-osya/aseo-servicios>

Pérez, R. (2016). Excel 2016 el manual práctico paso a paso. *Alfaomega*.

<https://es.scribd.com/document/467257145/Pena-Perez-Rosario-Excel-2016-pdf>

Torres, S. (2017). El bienestar laboral en las empresas como responsabilidad social empresarial en Colombia. *Universidad de San Buenaventura Medellín, Colombia*.

http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/bitstream/10819/4289/1/Bienestar_Laboral_Empresas_Torres_2017.pdf

Velandia, C. (2016). Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial y bienestar de los empleados en el marco de las organizaciones saludables. *Universidad Colegio Mayor Nuestra Señora del Rosario, Bogotá, Colombia*.

<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/12108/VelandiaJarro-CamilaAndrea-2016.pdf?sequence=7&isAllowed=y>

Anexos

Producto Multimedia:

<https://youtu.be/a3TrPKGDkAc>

Matriz bibliográfica

Ver archivo Excel adjunto

Consentimientos informados e instrumentos diligenciados

Ver documento PDF adjunto.

Resultados

Tabla 1

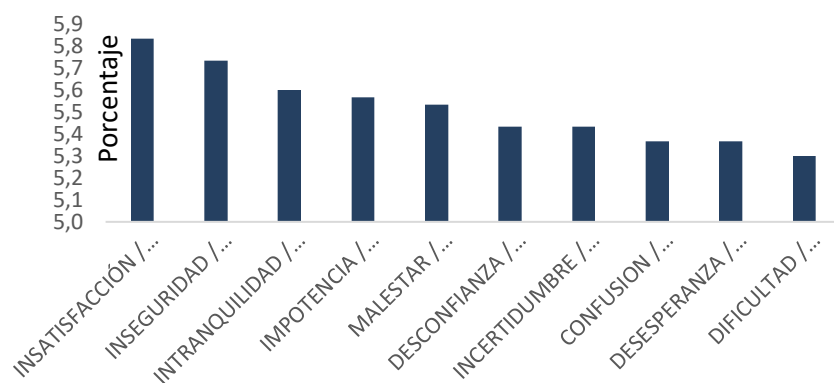
Factor de bienestar psicosocial. Escala de afectos

Actualmente, en mi trabajo, siento	Promedio
Insatisfacción / Satisfacción	5,8
Inseguridad / Seguridad	5,7
Intranquilidad / Tranquilidad	5,6
Impotencia / Potencia	5,6
Malestar / Bienestar	5,5
Desconfianza / Confianza	5,4
Incertidumbre / Certidumbre	5,4
Confusión / Claridad	5,4
Desesperanza / Esperanza	5,4
Dificultad / Facilidad	5,3
Promedio Escala de afectos	5,5

Nota. Creación propia

Figura 2

Factor de bienestar psicosocial. Escala de afectos



Nota. La figura muestra cómo se sienten actualmente en su trabajo los auxiliares de servicios generales de la Empresa de Aseo S.A.S.

Tabla 2

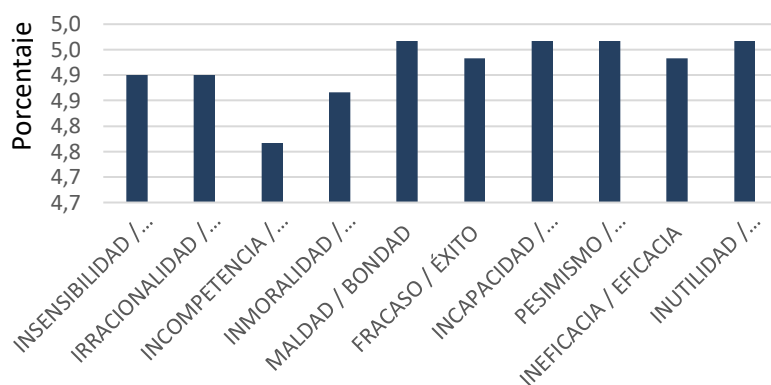
Factor de bienestar psicosocial. Escala de competencias

Insensibilidad / Sensibilidad	4,9
Irracionalidad / Racionalidad	4,9
Incompetencia / Competencia	4,8
Inmoralidad / Moralidad	4,9
Maldad / Bondad	5,0
Fracaso / Éxito	4,9
Incapacidad / Capacidad	5,0
Pesimismo / Optimismo	5,0
Ineficacia / Eficacia	4,9
Inutilidad / Utilidad	5,0
Promedio Escala de competencias	4,9

Nota. Creación propia

Figura 3

Factor de bienestar psicosocial. Escala de competencias

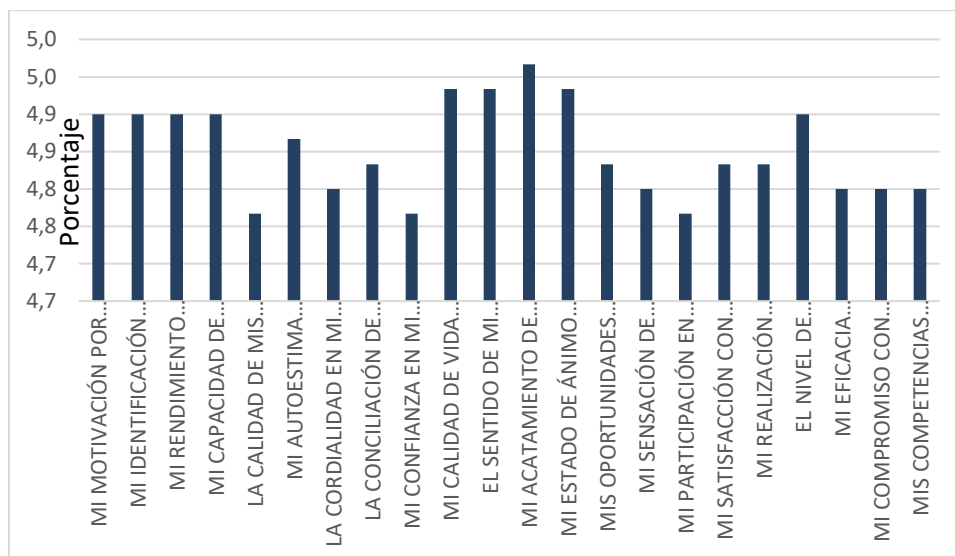


Nota. La figura muestra cómo se sienten actualmente en su trabajo los auxiliares de servicios generales de la Empresa de Aseo S.A.S.

Tabla 3*Factor de bienestar psicosocial. Expectativas*

MI MOTIVACIÓN POR EL TRABAJO	4,9
MI IDENTIFICACIÓN CON LOS VALORES DE LA ORGANIZACIÓN	4,9
MI RENDIMIENTO PROFESIONAL	4,9
MI CAPACIDAD DE GESTIÓN DE MI CARGA DE TRABAJO	4,9
LA CALIDAD DE MIS CONDICIONES DE TRABAJO	4,8
MI AUTOESTIMA PROFESIONAL	4,9
LA CORDIALIDAD EN MI AMBIENTE SOCIAL DE TRABAJO	4,8
LA CONCILIACIÓN DE MI TRABAJO CON MI VIDA PRIVADA	4,8
MI CONFIANZA EN MI FUTURO PROFESIONAL	4,8
MI CALIDAD DE VIDA LABORAL	4,9
EL SENTIDO DE MI TRABAJO	4,9
MI ACATAMIENTO DE LAS PAUTAS DE LA DIRECCIÓN	5,0
MI ESTADO DE ÁNIMO LABORAL	4,9
MIS OPORTUNIDADES DE PROMOCIÓN LABORAL	4,8
MI SENSACIÓN DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO	4,8
MI PARTICIPACIÓN EN LA DECISIONES DE LA ORGANIZACIÓN	4,8
MI SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO	4,8
MI REALIZACIÓN PROFESIONAL	4,8
EL NIVEL DE EXCELENCIA DE MI ORGANIZACIÓN	4,9
MI EFICACIA PROFESIONAL	4,8
MI COMPROMISO CON EL TRABAJO	4,8
MIS COMPETENCIAS PROFESIONALES	4,8
Promedio Expectativas	4,9

Nota. Creación propia

Figura 4**Factor de bienestar psicosocial. Expectativas**

Nota. La figura muestra las expectativas que actualmente tienen en su trabajo los auxiliares de servicios generales de la Empresa de Aseo S.A.S.

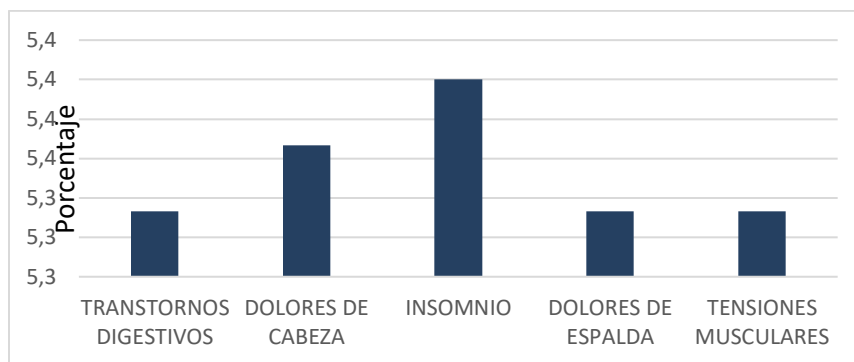
Tabla 4*Factor de efectos colaterales. Escala de somatización*

Trastornos Digestivos	5,3
Dolores De Cabeza	5,4
Insomnio	5,4
Dolores De Espalda	5,3
Tensiones Musculares	5,3
Promedio escala de somatización	5,4

Nota. Creación propia

Figura 5

Factor de efectos colaterales. Escala de somatización



Nota. La figura muestra el nivel de somatización que actualmente tienen los auxiliares de servicios generales de la Empresa de Aseo S.A.S.

Tabla 5

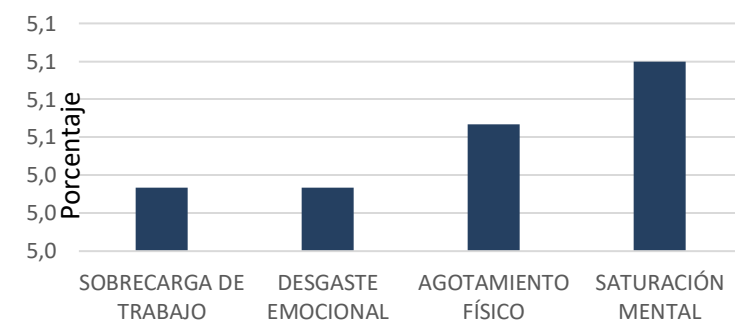
Factor de efectos colaterales. Escala de desgaste

Sobrecarga De Trabajo	5,0
Desgaste Emocional	5,0
Agotamiento Físico	5,1
Saturación Mental	5,1
Promedio Escala De Desgaste	5,1

Nota. Creación propia

Figura 5

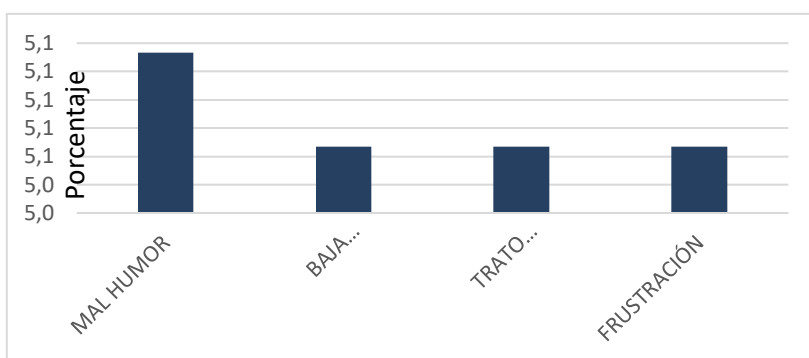
Factor de efectos colaterales. Escala de desgaste



Nota. La figura muestra el nivel de desgaste que actualmente tienen los auxiliares de servicios generales de la Empresa de Aseo S.A.S.

Tabla 6*Factor de efectos colaterales. Escala de Alineación*

MAL HUMOR	5,1
BAJA REALIZACIÓN PERSONAL	5,1
TRATO DESPERSONALIZADO	5,1
FRUSTRACIÓN	5,1
Promedio Escala de Alineación	5,1

Figura 7*Factor de efectos colaterales. Escala de Alineación*

Nota. La figura muestra la escala de alineación que actualmente tienen los auxiliares de servicios generales de la Empresa de Aseo S.A.S.