



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  
IMPORTANCIA DE LA SALUD MENTAL Y BIENESTAR LABORAL EN LOS  
AUXILIARES DEL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA SERVICIOS Y  
ASESORÍAS

PRESENTA:

AYLEN ALEJANDRA GUZMÁN BEJARANO, ID: 100126569  
EDINSON DANILO CAÑÓN HERNÁNDEZ, ID:100131185  
MAIRA ALEJANDRA URANGO DOMÍNGUEZ, ID:100120055  
MARYI LILIAN GUTIÉRREZ ÁNGEL, ID: 100107348  
JOHN JAIRO ZEA HENAO, ID:100125585

TUTORA:

HEIDI JACQUELINE URREGO VALENCIA

BOGOTÁ, MARZO - JUNIO, 2022

**Tabla de Contenidos**

Resumen.	3
Capítulo 1. Introducción.	4
Descripción del contexto general del tema.	4
Planteamiento del problema	4
Pregunta de investigación.	4
Objetivo general.	5
Objetivos específicos.	5
Justificación.	5
Capítulo 2. Marco de referencia.	7
Marco conceptual.	7
Marco teórico.	8
Marco Empírico.	10
Capítulo 3. Metodología.	12
Tipo y diseño de investigación.	12
Participantes.	12
Instrumentos de recolección de datos.	13
Estrategia del análisis de datos.	13
Consideraciones éticas.	14
Capítulo 4. Resultados.	15
Discusión.	23
Conclusiones.	25
Limitaciones.	26
Recomendaciones.	26
Referencias	28
Anexos	31

### **Resumen.**

La salud mental y el bienestar laboral, son factores determinantes para que los colaboradores sean más productivos laboralmente, logrando estímulos que incentiven y motiven a cumplir con mayor bienestar sus actividades cotidianas; es por ello que, cuando dichos factores se ven afectados, traen resultados negativos no solo en la salud mental y física de los colaboradores, sino también, en la productividad de una organización, razón por la cual, la presente investigación tiene como objetivo definir el porcentaje del personal de auxiliares del área de distribución de la empresa Servicios y Asesoría, que se han visto afectados en su salud mental y en el bienestar laboral, para el desarrollo de la investigación se emplea un diseño metodológico cuantitativo de tipo descriptivo, utilizando la encuesta como método de recolección de datos para ser evaluadas mediante un muestreo probabilístico simple, dando como resultado que el total del personal encuestado se ve afectado de manera directa e indirecta en su salud mental repercutiendo en el bienestar laboral.

*Palabras clave:* salud mental, motivación, estímulo emocional, bienestar laboral.

## **Capítulo 1.**

### **Introducción.**

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

La mayoría de los países han reconocido las enfermedades de salud mental como un fenómeno que afecta a personas desde los 14 años aproximadamente, además la segunda causa de muerte de los jóvenes entre los 15 y 29 años es el suicidio y esto debido situaciones como enfermedades, muerte de personas cercanas y perdida o insatisfacción laboral, teniendo en cuenta que el valor económico también es un factor que influye en la estabilidad emocional de la persona y de no ser tratadas provocaría una enfermedad mental. (Ramos, 2018)

La salud mental en es tan importante como la física, sin embargo, a lo largo de la experiencia que tiene un trabajador en su entorno laboral esta no es tenida en cuenta. Según, Ureña, (s.f.), la revista Empresarial & Laboral en un artículo (La Importancia de la Salud Mental de los Líderes) luego de una encuesta el 40 % de los participantes informan una disminución notable en la salud mental tanto de los subordinados como de los líderes.

#### **Planteamiento del problema**

En una organización el recurso humano es de suma importancia; no obstante, las exigencias laborales, las competencias y los medios para lograr dichas metas han conseguido que el bienestar de los colaboradores se vea afectado, repercutiendo en el bienestar tanto físico como mental. Es por esto, que el presente estudio busca responder la siguiente pregunta:

#### **Pregunta de investigación.**

¿Qué porcentaje de auxiliares del área de distribución de la empresa Servicios y Asesoría, se han visto afectados en su salud mental y en el bienestar laboral?

**Objetivo general.**

Determinar qué porcentaje del personal de auxiliares del área de distribución de la empresa Servicios y Asesoría, se han visto afectados en su salud mental y en el bienestar laboral.

**Objetivos específicos.**

1. Identificar las causas que afectan la salud mental y el bienestar laboral en los auxiliares de la empresa Servicios y Asesoría.
2. Describir de qué manera la salud mental influye en el bienestar laboral en los auxiliares de la empresa Servicios y Asesoría.
3. Establecer un plan de mejora para coadyuvar en la salud mental y bienestar laboral de los Auxiliares de la empresa Servicios y Asesoría.

**Justificación.**

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2018), la salud mental es un estado de bienestar en el que las personas desarrollan sus capacidades, hacen frente al estrés cotidiano, trabajan de forma productiva y contribuyen a su comunidad.

Por tal razón, en las diferentes organizaciones es primordial contar con el mejor ambiente laboral para las diferentes actividades que se ejecutan en las secciones de cualquier compañía, en la cual se encuentran funciones operativas y administrativas, como también las actividades de la parte directiva, desde este punto de vista se puede evidenciar como el ambiente laboral es tan importante por encontrarse en todas las áreas de una compañía, solo por contar con la importancia del talento humano, a esta connotación especial se le añade la salud mental, tema principal en la investigación, pero también va muy de la mano con lo anteriormente mencionado, pues es el punto de partida para un buen ambiente laboral, o de no encontrarse en la organización, un

desastre en la relaciones interpersonales, evitando así una buena comunicación asertiva desembocando de esta manera en un mal ambiente laboral.

La finalidad de esta investigación es resolver los hallazgos negativos del recurso humano en la compañía, con el fin de mejorar el bienestar laboral dando el respectivo tratamiento a la salud mental de cada integrante de la organización y mejorando los procesos, mitigando así ej.; burnout (estrés laboral), fatiga laboral, sobrecarga laboral, etc. Accediendo así a diferentes planes de mejoras y acción para lograr las metas propuestas.

## Capítulo 2. Marco de referencia.

### Marco conceptual.

**Salud Mental:** la salud mental es un conjunto de perspectivas que tiene el ser humano con respecto a su entorno, esta se define como un estado de bienestar cuando el individuo puede afrontar diferentes situaciones de la vida cotidiana así mismo como trabajar de manera eficiente y productivo; la salud mental no solamente es la ausencia de trastornos mentales también hace referencia a las actividades que se realizan para prevenir futuras enfermedades y/o tratamientos de recuperación para la persona afectada. (Porrás, 2017)

El bienestar mental y físico del trabajador está asociado con la armonía el equilibrio, la paz y de manera integral depende de ámbitos sociales, económicos, culturales, biológicos y medioambientales existentes en el lugar de trabajo de la persona que le permita desarrollar sus propias capacidades. (Porrás, 2017)

**Motivación:** Este es un proceso psicológico consiente, que se mantiene en el tiempo y le permite al individuo establecer un propósito a través de pensamientos íntimos positivos, este requieren de esfuerzos personales; la motivación activa y orienta a la persona a alcanzar metas; teniendo en cuenta la teoría de Maslow, el ser humano tiene diferentes necesidades y una de ella es alcanzar el éxito o la autorrealización, lo que quiere decir que cuando el individuo logra cumplir un objetivo inmediatamente se establece el próximo para permanecer satisfecho. Así mismo la motivación laboral requiere de esfuerzos propios, mantener un ambiente propicio y tener los recursos necesarios que permitan al trabajador obtener los resultados esperados. (Benavides Paz, 2016)

**Estímulo:** La conducta de una persona es la conexión entre un estímulo y su reacción estas pueden ser adquiridas o heredadas. Watson en su fórmula nos habla sobre el estímulo como reacción, es decir si no hay estímulo no hay reacción. (Zaragüeta, 1974)

Los estímulos pueden ser de tipo físico, muscular, cognitivos, sensitivos y motores, estos se adquieren a partir de los 6 primeros años de edad, en donde el niño se encuentra en un proceso de aprendizaje y/o progreso intelectual, los estímulos pueden percibirse a través de nuestros el tacto, los olores, sabores, formas y colores; el lenguaje también hace parte de los estímulos en donde se usa la voz o las palabras; teniendo en cuenta esta información se puede definir los estímulos como impulsos generados por los órganos que requieran de emitir alguna sensación o señal. Zaragüeta (1974)

**Bienestar Laboral:** Se establece una relación entre la satisfacción de la persona en su entorno laboral y como comportamiento organizacional, el bienestar laboral se asocia como un elemento que le permite al trabajador, realizar sus actividades de manera satisfactoria con compromiso y respeto sus actividades diarias, estas características son óptimas para un trabajador y representa su calidad de vida laboral. De acuerdo con estos conceptos el bienestar del trabajador depende de variables como la seguridad, y recompensa estas se asocian a la cultura organizacional e influyen ya sea negativa o positivamente a la productividad. (Gómez et al., 2020)

### **Marco teórico.**

El síndrome de burnout está directamente relacionado con la teoría de la conservación expuesta por Hobfoll que explica las variables que presenta un trabajador en su entorno laboral, estas tienen consecuencias en la salud del trabajador que inician con síntomas como el agotamiento, la despersonalización y falta de eficiencia, todas provenientes desde la emoción; las

etapas que puede presentar un trabajador durante el síndrome son la frustración, el agotamiento, estrés psicosocial apatía y cambios emocionales constantes esto hasta presentar un colapso de conducta que lo lleva a renunciar o abandonar su trabajo. (Fernández et al., 2020)

El modelo de esta teoría tiene que ver con la aplicación y construcción de emociones positivas que preparan a la persona para afrontar situaciones difíciles, el resultado de estas determina un afrontamiento resiliente que favorecen los recursos físicos, mentales y sociales a tal punto de generar una transformación personal. (Fernández et al., 2020)

Se observa en un grupo empleados expuestos a factores estresantes de trabajo, evidencia de niveles de estrés que han llevado a resaltar el desarrollo de este síndrome, una variable personalidad caracterizado por una mezcla de las emociones negativas (afectividad negativa) y la inhibición de estas emociones en situaciones sociales (inhibición social). El trastorno de la personalidad por estrés ha sido asociado como una de las peores en cuanto a salud física y psicológica. De la misma manera, las personas que han demostrado tener niveles significativamente más bajos de autoeficacia, utilizan malas estrategias de afrontamiento, al percibir menos apoyo social y presentan más disonancia emocional.

Las relaciones de afecto negativo se establecen con variables que podrían explicar los resultados de algunos estudios que han afirmado que las personas que perciben el trabajo como el ambiente más estresante. (Cuadrado, 2021)

La disonancia emocional y agotamiento es una parte del trabajo emocional en que los trabajadores regulan sus emociones y expresiones para satisfacer algunos estándares de visualización en la organización. Cuando hay una diferencia entre las emociones que se deben mostrar en el rol de un trabajador y sentir las emociones, aparece la disonancia emocional, esta es obviamente una fuente relevante de tensión.

En este sentido, existe una amplia literatura que relaciona la disonancia emocional con el agotamiento. Estos estudios la han definido como predictor relevante del estrés que sufren los trabajadores en el sector servicios, de modo que cuanto mayor sea la discrepancia que un empleado percibe entre las emociones que experimenta en el trabajo y las emociones que puede mostrar a los usuarios, mayor el grado de estrés experimentado en el lugar de trabajo. Esta relación se ha demostrado en una amplia variedad de profesiones, tales como los asistentes, enfermeras, policías, personal de hotel y entre otros; por otra parte, se observó que la disonancia emocional no solo estaba relacionada con la negativa afecto y el agotamiento, sino que también media la relación entre estas variables. En la misma línea, emocionalmente la falta de conformidad también se ha relacionado con el trastorno de personalidad. (Cuadrado, 2021)

### **Marco Empírico.**

Se han realizado diferentes investigaciones sobre la importancia que tiene la salud mental en los trabajadores, adolescentes y estudiantes una de ellas la realizada por la asociación Aragonesa de Psicopedagogía, (Soler Nages et al., 2018) su objetivo principal fue analizar la salud mental y los factores que influyen en los estudiantes hombre y mujeres con edades entre los 14 y 20 años, esta investigación utilizó cerca de 533 personas, se aplicaron cuestionarios como Escala de salud Positiva y percepción de la salud, como resultado de esta exploración se pudo evidenciar que los estudiantes al tener como única actividad como los es asistir a clase no existe una carga que genere problemas graves de salud mental, los adolescentes comparten actitudes positivas este enfoque es fundamental ya que las emociones positivas generan felicidad y satisfacción lo que en un futuro les servirá para afrontar de forma acertada una vida laboral, teniendo en cuenta esta información se puede mencionar que la salud mental se categoriza por edades, niveles académicos y por su cultura.

Usando un método de investigación descriptivo sobre como los trastornos en la salud mental puede generar perdida en la productividad del personal, costado así millones de dólares para la economía, no solo para el directamente perjudicado y sus familias, se realizó un acompañamiento a los trabajadores de DIRECTV, se tomó como muestra personal entre líderes y colaboradores en general para asistir a un hogar. Para ello, la empresa trabajó con médicos y especialistas en la materia que brindaron charlas y apoyo a los empleados. Este acompañamiento psicológico personal se vio complementado de todo el equipamiento técnico necesario para desarrollar la tarea en campo y apuntar fuertemente al miedo y la salud psicológica; en este caso incluyó nuevos protocolos de trabajo, acompañamiento uno a uno a líderes y empleados, fortalecimiento de la empatía y la flexibilización según las necesidades (Bermúdez, 2021).

Es importante conocer las implicaciones del ambiente de trabajo en el bienestar de los empleados para poder garantizar un mejor estilo de vida que no vea al trabajador como una máquina. Hay varios factores que influyen en el bienestar individual, como por ejemplo las relaciones interpersonales y las líneas de mando. A su vez algunos sectores de la fuerza laboral pueden enfrentar riesgos que pueden repercutir en su bienestar físico y mental, los cuales inciden en la salud mental. Es por ello se deben estudiar y entender los antecedentes de estos con el fin de buscar alternativas y medidas que propicien ambientes de trabajo favorables para el personal. De esta manera, se podrá ir avanzando e innovando como organización y como sociedad. En fin, la salud mental debe tomar mayor visibilidad en el ambiente de trabajo ya que el capital humano es el capital más valioso de cualquier empresa, y para poder velar de manera acertada por la organización se debe garantizar el bienestar laboral de los empleados como individuos y como equipo. (Hernandez, 2020)

### **Capítulo 3.**

#### **Metodología.**

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

La metodología de la presente investigación es cuantitativa, teniendo en cuenta que con los datos y cifras extraídas de la población objeto de estudio se busca medir variables como la salud mental, motivación, estímulo emocional, bienestar laboral, dando como resultado el porcentaje de trabajadores que se ven afectados en relación con su salud mental y bienestar laboral. Según el autor, Roberto Hernández (2018), la investigación cuantitativa es de índole secuencial para poder probar ciertas suposiciones y plantea una ruta a través de fases que se anteponen, siendo necesarias para un desarrollo lineal.

Con la finalidad de dar cumplimiento al objetivo de estudio, se toma como base un diseño transeccional descriptivo, permitiendo identificar las variables de manera organizada y simple, con la intención de clasificarlas según su importancia y dirigir las al objetivo de la investigación. Es importante mencionar que, según Hernández et al., (2014) este tipo de estudio tiene como objetivo:

Indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción. (p.155)

##### **Participantes.**

La población objeto del estudio comprende 50 colaboradores de la empresa Servicios y asesorías del área de distribución en Bogotá, hombres y mujeres con un rango de edad entre los 25 a 45 años, residentes en la ciudad de Bogotá quienes ostentan el grado de escolaridad básica

(bachiller), con una experiencia laboral como auxiliar en logística, distribuidos en los turnos de 06:00 a 14:00 y de 14:00 a 22:00 esta población difiere diferentes estratos socioeconómicos.

El muestreo utilizado para esta investigación es un muestreo probabilístico, teniendo en cuenta que los participantes se toman de manera aleatoria, en las franjas horarias que estos puedan desarrollar el total de los instrumentos. La muestra se obtuvo realizando la fórmula de estadística de población, con un margen de error del 10% y un nivel de confianza del 90%; esto nos arroja un total de 30 personas para la aplicación del instrumento.

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

Con el fin de recolectar los datos para dar cumplimiento a los objetivos planteados y en concordancia con el diseño metodológico, el instrumento a implementar es la encuesta, los autores López y Fachelli (2015) indican que la encuesta es el método más utilizado en la investigación cuantitativa, y la describen como una “técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida” (p.8)

La encuesta planteada (ver anexo II) está compuesta por doce (12) ítems cerrados, que nos permiten medir las variables estudiadas y de esa forma analizar los hallazgos de forma pertinente.

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

Al utilizar la encuesta como instrumento para medir las variables definidas por la investigación, se utilizó el programa de formularios Google en donde se establecieron 12 preguntas cerradas con única selección que permitió unificar de manera sistemática las respuestas de los participantes, la condición para el diligenciamiento de este formulario es que el encuestado contara con un correo personal que les permitiera el acceso a la encuesta con el fin

de obtener respuestas transparentes, así mismo se realizó un consentimiento informado (ver anexo I), para cada participante en donde se garantiza el resguardo de identidad y la información de los participantes.

### **Consideraciones éticas.**

En el desarrollo de la presente investigación fue determinante la implementación de las consideraciones éticas plasmadas en el Código Deontológico y Bioético de Psicología, ley 1090 de 2006, en el cual reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología, donde nos describen la garantía de los derechos de los participantes, la confiabilidad, el consentimiento informado, plasmados en los artículos: 2, 23, 25, 26, 29, 30, como también, en el capítulo III, en el artículo 36, donde se describe los “deberes del psicólogo con las personas objeto de su ejercicio Profesional”.

De igual forma, se tuvo en cuenta la Resolución 8430 de 1993, “Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud”, en su art. 5, indica que en las investigaciones en que una persona sea sujeto de estudio deberá predominar el respeto a la dignidad y la protección a sus derechos y bienestar, por otra parte, se le informa al personal encuestado todo lo relacionado con el consentimiento informado plasmado en los artículos 14, 15 y 16 de dicha resolución.

## Capítulo 4.

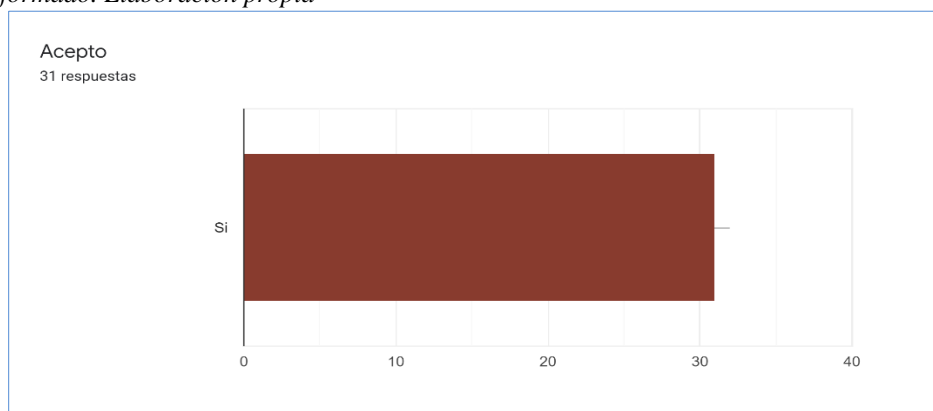
### Resultados.

Para la aplicación del instrumento fue necesario seleccionar 31 personas con un rango de edad de 25 a 40 años, pertenecientes al área de distribución, que contaran con experiencia en el proceso de logística; de manera voluntaria aceptan participar en el diligenciamiento de la encuesta y aceptan los criterios descritos en el consentimiento informado (*Grafico 1*).

- Acepta participar voluntariamente en el proyecto de investigación aplicada realizado por los estudiantes de la asignatura practica II- investigación Organizacional de la universidad del Politécnico Grancolombiano

**Figura 1.**

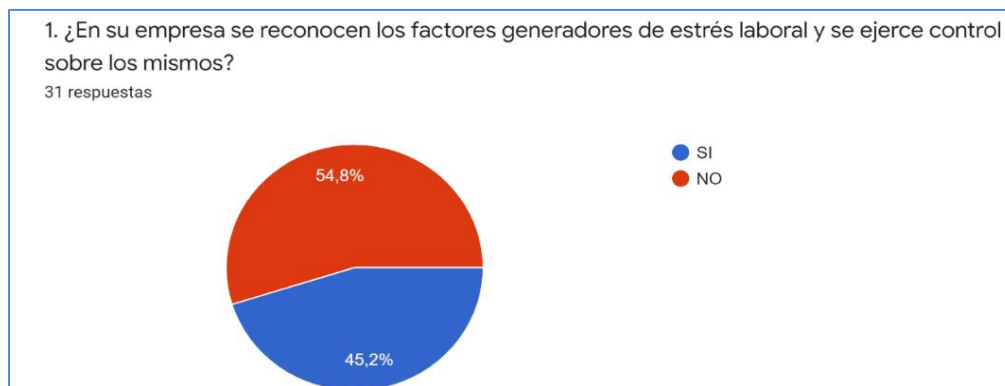
*Consentimiento informado. Elaboración propia*



Dentro de las primeras preguntas formuladas para la encuesta de esta investigación se establece la variable de salud mental así:

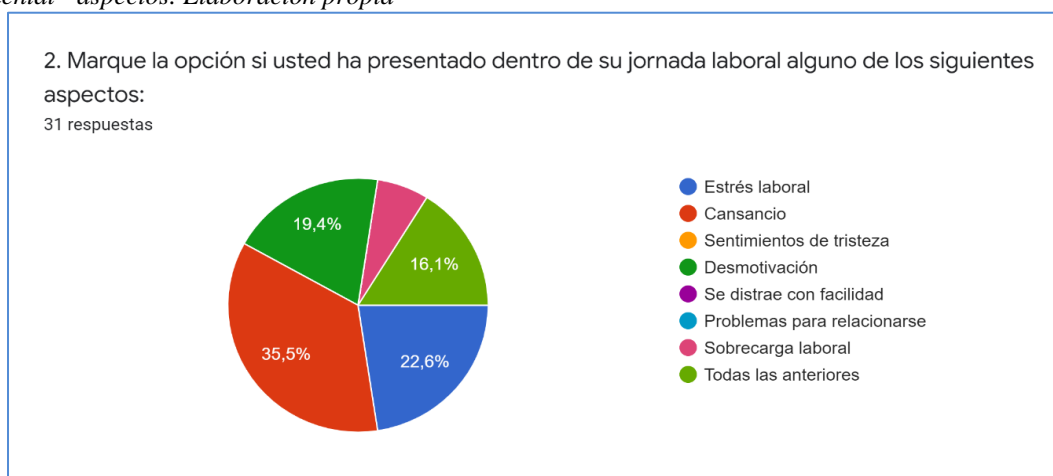
**Figura 2.**

*Salud mental - estrés laboral. Elaboración propia*



Como se puede observar en el gráfico 2, a pesar de que un 45,2% del personal reconoce que hay un control sobre los factores generadores del estrés laboral, más de la mitad de los colaboradores un 54,8% desconoce la existencia de los controles dentro de la empresa servicios y asesorías.

**Figura 3.**  
*Salud mental - aspectos. Elaboración propia*

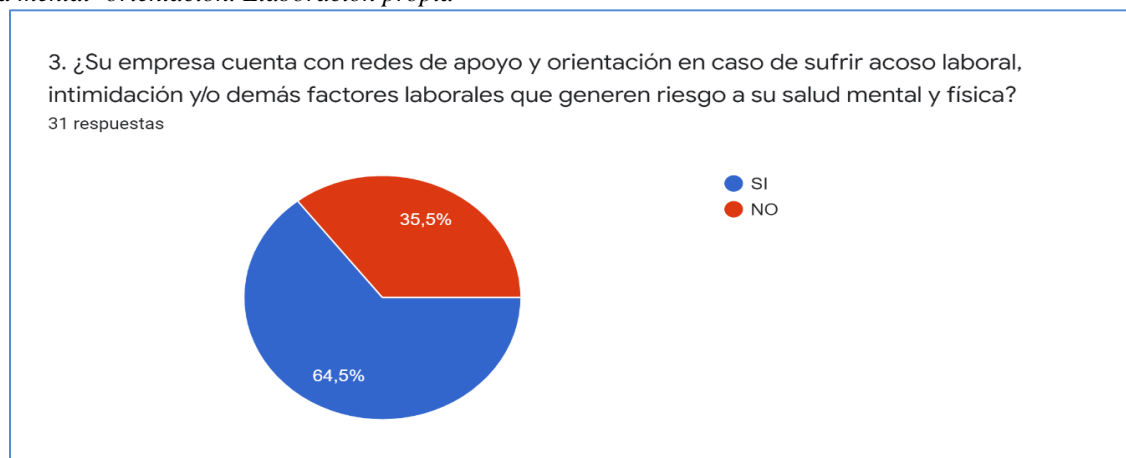


Para la pregunta número 2, se plantearon 6 síntomas que se pueden evidenciar en los trabajadores en su jornada laboral; cansancio, sentimiento de tristeza, desmotivación, distraerse con facilidad, problemas para relacionarse, sobrecarga laboral y una opción que representa todos los aspectos antes mencionados.

Según la gráfica 3 los síntomas que más se han presentado en los colaboradores son el cansancio, con un 35,5% y el estrés laboral con un 22,6%, sin embargo, la desmotivación tiene valor representativo considerable del 19,4%, un total de 5 personas exponen que han presentados todos los síntomas dentro de su jornada laboral lo cual da un total del 16,1% y por último un 6% de personas presenta aspectos relacionados con la sobrecarga laboral.

**Figura 4.**

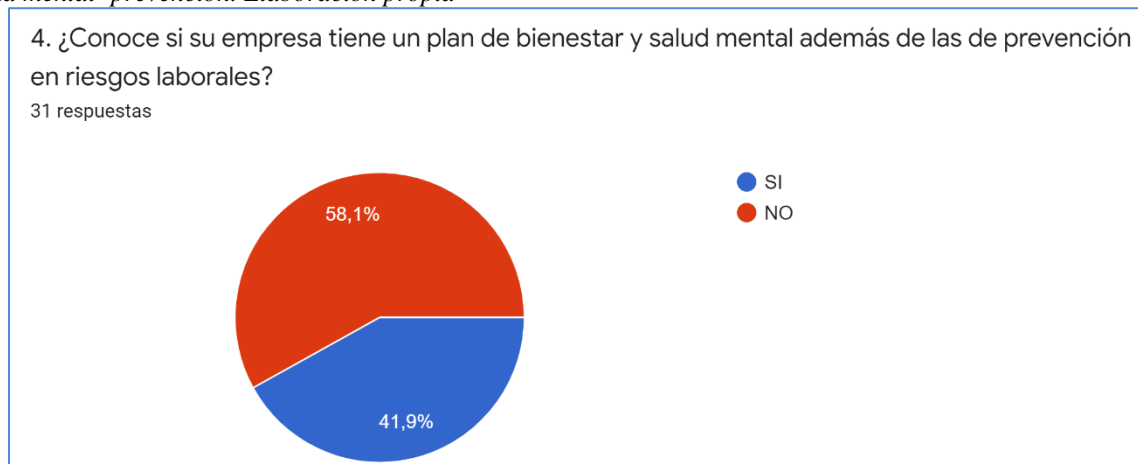
*Salud mental- orientación. Elaboración propia*



Respecto al gráfico 4, los colaboradores del área de distribución con un total del 64,5% aseguran conocer las redes de apoyo y orientación cuando se presentan casos que perjudiquen la salud mental y física, mientras que un porcentaje del 35,5% desconocen totalmente estas redes, teniendo en cuenta la cantidad de encuestados es un porcentaje alto.

**Figura 5.**

*Salud mental- prevención. Elaboración propia*



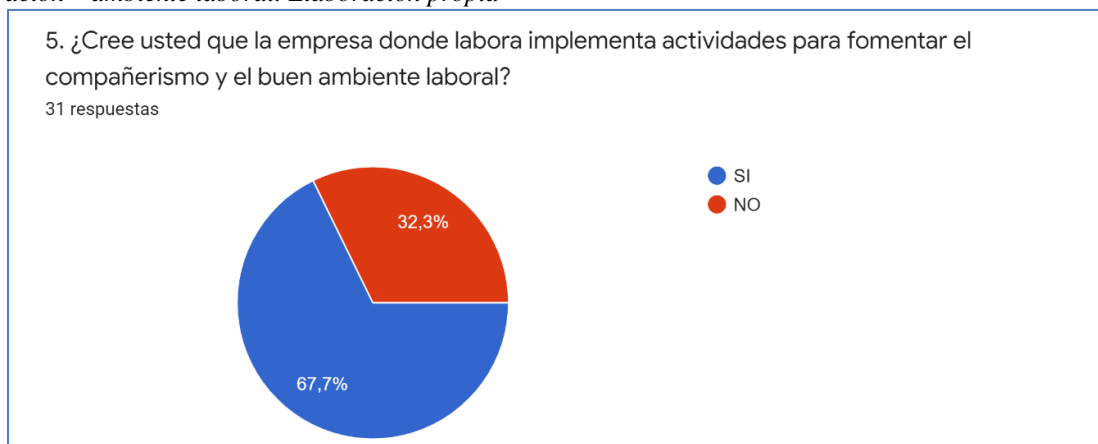
Para la variable de salud mental asociada a la prevención se evaluó el conocimiento con respecto a los planes que tiene bienestar, en esta un poco más de la mitad de los participantes

58,1% niegan conocer el plan de prevención para la salud mental del trabajador y un 41,9% conoce o sabe que si existe un programa liderado por bienestar.

En cuanto a la segunda variable denominada Motivación se establece 3 preguntas, así:

**Figura 6.**

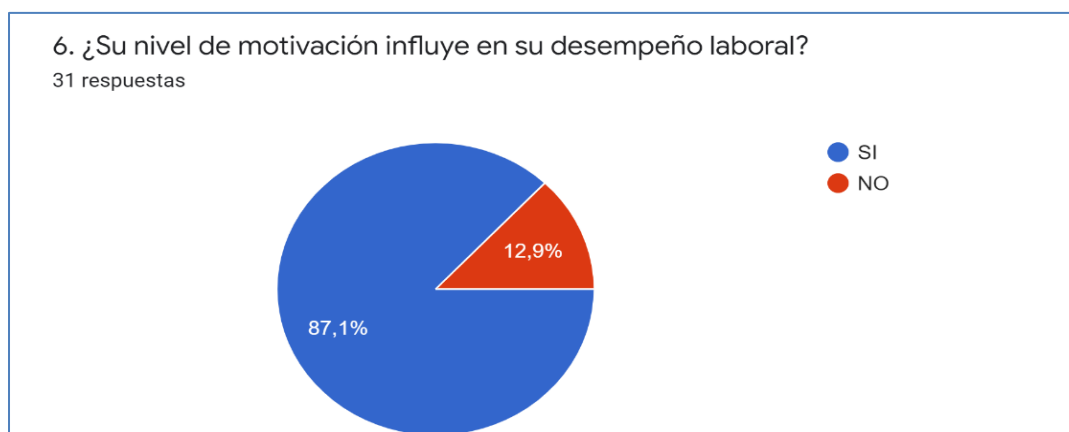
*Motivación – ambiente laboral. Elaboración propia*



Un buen ambiente laboral puede verse afectado por diferentes circunstancias, para la pregunta número 5, se desea conocer si existe fomento de buenas relaciones interpersonales a lo que un 67,7% los encuestados contestan de manera afirmativa y un 32,3% de manera negativa.

**Figura 7.**

*Motivación – desempeño laboral. Elaboración propia*

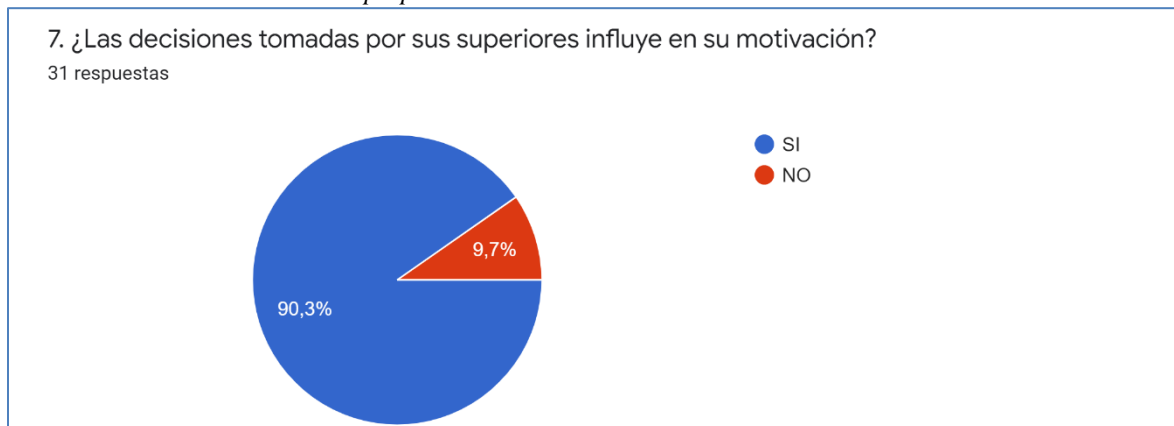


Por otra parte, obteniendo un porcentaje de 87,1, podemos afirmar que la teoría de la motivación según Maslow representa un vínculo importante frente al desempeño de los

trabajadores, ya que el éxito está asociado con una de las necesidades del ser humano, aun así, el 12,9% tiene un concepto diferente a lo que podría llegar a ser su desempeño laboral.

**Figura 8.**

*Motivación – decisiones. Elaboración propia*



El vínculo ejercido con los superiores y/o jefes y las decisiones que estos puedan tomar tiene un 90,3% de relevancia con respecto a la motivación, cuando estas decisiones afectan directamente las responsabilidades del trabajador dentro de la organización, un 9,7% niega que estas afecten su desempeño, lo que corresponde a 3 personas de los 31 encuestados.

La tercera variable se denomina estímulo emocional y dentro de la encuesta se plantearon 3 preguntas, de la siguiente manera:

**Figura 9.**

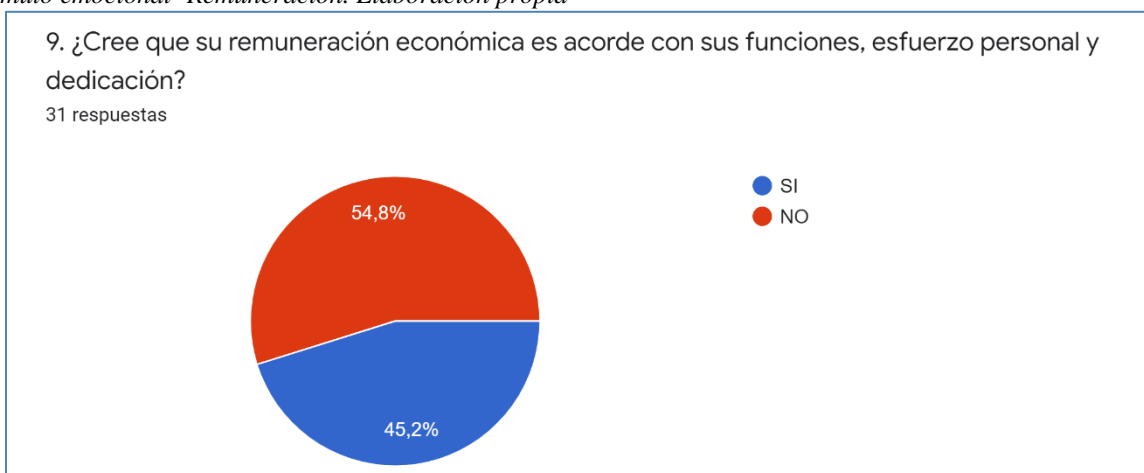
*Estímulo emocional-Condición. Elaboración propia*



Todos los aspectos relacionados con condiciones de trabajo tienen que ver con la calidad de vida y la salud tanto física como mental del trabajador, a la pregunta realizada y según la *gráfica 9*, un 87,1% de personas considera que estas si son reconocidas y cumplen con lo establecido en la ley, sin embargo, el 12,9% considera que algunas de estas son vulneradas.

**Figura 10.**

*Estimulo emocional- Remuneración. Elaboración propia*



Al tratarse de personal auxiliar el esfuerzo requerido dentro del área de distribución y las exigencias que esta jefatura demanda un 54,8% correspondiente a 17 encuestados, consideran que su remuneración económica no es acorde con las funciones, horarios y requerimientos que se presentan allí, mientras que el 45,2% del personal evaluado considera que su sueldo si está acorde con sus labores.

**Figura 11.**

*Estimulo emocional- reconcomiendo. Elaboración propia*

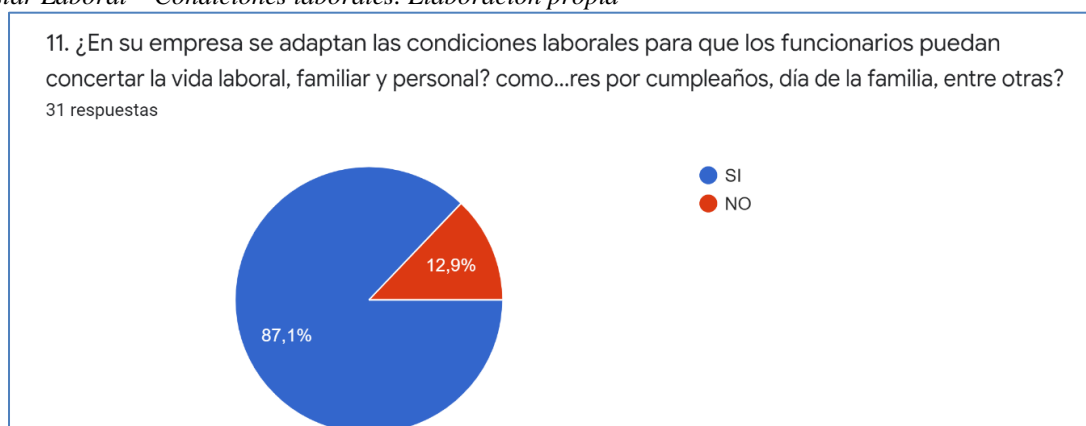


Siguiendo la teoría de Maslow, sobre las necesidades del ser humano y donde se encuentra el reconocimiento como factor importante, se estableció una pregunta que permitiera evaluar si dentro la organización el trabajador se ha sentido satisfechos al recibir un mensaje de felicitaciones por las labores diarias, el 80,6% de los encuestados afirma en algún recibió este mensaje.

La última variable corresponde al bienestar laboral.

**Figura 12.**

*Bienestar Laboral – Condiciones laborales. Elaboración propia*



Aunque dentro de la norma (Código sustantivo del trabajo), no existe una ley que le exija la empleador dar los permisos para asistir a citas médicas y tampoco a ser acompañante de las mismas, si se contempla el derecho prioritario a la salud; además los temas relacionados con la

familia, son importantes para la estabilidad emocional del trabajador, el objetivo principal de esta investigación es conocer el porcentaje de personas que se ven afectadas en su salud mental y física, por lo tanto esta respuesta se hace relevante, un 87,1% de los colaboradores consideran que estas condiciones si son otorgadas citas médicas al igual que acompañamiento a los familiares a las mismas, días libres por cumpleaños, día de la familia, etc.

**Figura 13.**

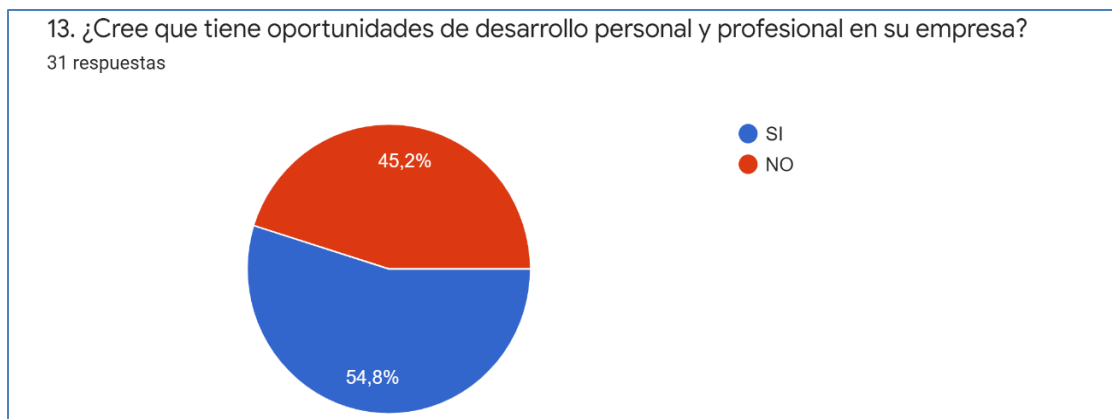
*Bienestar Laboral – Valor. Elaboración propia*



Tener un sentimiento de aceptación y valor tanto con los compañeros como con los superiores, fortalece el desempeño laboral, el reconocimiento es importante para motivar y generar un estado de bienestar, un total de 20 personas correspondiente al 64,5% de los encuestados contestan de manera positiva al sentirse valorados y reconocidos en sus puestos de trabajo por su desempeño laboral, sin embargo, el porcentaje que niega tener este sentimiento es relativamente alto el cual corresponde al 35,5%.

**Figura 14.**

*Bienestar Laboral –Desarrollo. Elaboración propia*



Por último, el 54,8% de los participantes consideran que tienen la oportunidad de obtener un avance dentro de la organización de manera personal y profesional, para Maslow, según la jerarquía de las necesidades humanas se encuentra el éxito, encontrar un estado de plenitud y de realización es importante para fortalecer la salud mental, un 45,2% de los encuestados creen no tener esta oportunidad.

### **Discusión.**

La salud mental de los trabajadores es tan importante como la salud física, teniendo en cuenta los resultados de encuesta aplicada a los auxiliares del área de distribución y enfocados a 4 variables de la investigación se puede evidenciar afectaciones en las emociones de los colaboradores, a tal manera que puede desencadenar problemas en la salud mental, afectación de la motivación, falta de estímulos emocionales y de bienestar laboral.

Como lo indica la teoría de la conservación expuesta por Hobfoll, Soler Nages et al., (2018), existen variables que se presentan en la vida laboral, la no construcción de emociones positivas impide la preparación del individuo para afrontar situaciones futuras teniendo como consecuencia síntomas como el estrés, el cansancio y la desmotivación en un trabajador, este

teoría coincide con las respuestas obtenidas a través del instrumento en la variable de salud mental lo cual confirma el desencadenamiento de estos síntomas.

Se puede observar que la disonancia emocional no solo está relacionada con la negativa del afecto y el agotamiento mostrándonos al mismo tiempo variables entre las mismas, según Cuadrado (2021), la falta de conformidad también se ha relacionado con el trastorno de personalidad, analizando el contexto que nos plantea habla de lo importante que es conocer el ambiente laboral entre los empleados de una empresa para que de esta manera se pueda garantizar un mejor estilo de vida y que los empleados no sean observados como una maquina; los factores que influyen en un bienestar laboral, entre las relaciones interpersonales y las relaciones de mando se define como riesgos que repercuten en el bienestar físico y mental de un empleado, siendo este un factor negativo para garantizar que verdaderamente los trabajadores de una empresa tengan una mejor calidad de vida, una mejor integración social y buen rendimiento laboral, al obtener los resultados de esta investigación se pudo corroborar la información con respecto a la importancia de mejorar y mantener colaboradores con un buen estado mental y físico.

La construcción de emociones positivas según Fernández et al. (2020) como sentimiento de desarrollo personal y profesionalmente, tener buenas relaciones en un ambiente laboral sano preparan al trabajador a desempeñarse laboralmente mejor, lo que genera un mejor afrontamiento de dificultades futuras, esta construcción de felicidad y satisfacción laboral favorecen el estado mental, es por ello que según nos plantea el autor antes mencionado hay que dar a los empleados alternativas y medidas que garanticen un ambiente de trabajo sano.

existe una clara respuesta en cuanto a la actitud que tiene que tener un empleado con su respuesta de equipamiento emocional laboral, las emociones siempre se deben mostrar en los

roles de un trabajador y a su vez sentirlos, es importante observar el comportamiento de los empleados para asegurar de que se tenga un mejor bienestar laboral, facilitando que las organizaciones puedan tener un mejor desempeño de responsabilidades siendo más productivos y activamente participativos.

### **Conclusiones.**

A través del instrumento aplicado, se pudo determinar que el total de la muestra de auxiliares de la empresa Servicios y Asesoría se han visto afectados directa o indirectamente en su salud mental y en el bienestar laboral, relacionados con factores como el estrés laboral, cansancio, sentimientos de tristeza, desmotivación, distracción, problemas para relacionarse con los demás compañeros y sobre carga laboral.

Del mismo modo, se pudo identificar que las principales causas de afectación a la salud mental y el bienestar laboral en la población de estudio son: la remuneración económica no acorde a las funciones, las pocas oportunidades de desarrollo tanto personal como profesional, el no sentirse valorado y reconocido por el desempeño laboral y la falta de motivación.

Por otra parte, se conoce que, si bien es cierto la empresa cuenta con redes de apoyo y orientación en caso de presentar factores que incidan en la salud mental y física, no es de conocimiento en la totalidad de los funcionarios, igualmente, la organización implementa actividades para fomentar el buen ambiente laboral y se permiten los espacios para las actividades personales y familiares.

De tal manera, se puede concluir que las afectaciones a la salud mental influyen en el bienestar laboral de los auxiliares de la empresa Servicios y Asesoría, de manera negativa y

podría llevar a consecuencias a largo plazo, debido a que, cuando se alteran estas variables las afectaciones no recaen solo en el colaborador sino en la organización.

### **Limitaciones.**

Limitaciones por una muestra no representativa, teniendo en cuenta que, para la aplicación de los parámetros determinados de la investigación, se escogió a la muestra conveniente para el desarrollo del estudio, en este caso, el personal de auxiliares de la empresa Servicios y Asesoría, ya que, al ser una empresa con un talento humano numeroso no fue posible realizar el estudio con toda la población, por ende, el tamaño de la muestra no tiene el 100% de veracidad.

Limitaciones del instrumento, ya que para la recopilación de la información se aplicó la encuesta, este instrumento es categorizado, lo que quiere decir que el resultado de una persona encuestada no nos permite conocer las razones personales y no se puede generalizar que dichos resultados se acoplen a las circunstancias de las personas con las que convive laboralmente.

### **Recomendaciones.**

De acuerdo con los hallazgos obtenidos, es pertinente recomendar la creación y aplicación de programas para mitigar los factores más afectados, así como, las capacitaciones para dar a conocer las redes de apoyo y orientación para el bienestar físico y emocional, del mismo modo, continuar con el plan de bienestar laboral para que el 100% de los colaboradores puedan beneficiarse, con el fin de mejorar su calidad de vida y el crecimiento de la organización.

Igualmente, se recomienda la aplicación de ejercicios para la prevención y disminución del estrés, ya que éste es considerado el factor más influyente en la salud mental y física de los

colaboradores, por lo tanto, es pertinente crear espacios dentro de la jornada laboral para realizar actividades de relajación, pausas activas, charlas donde se enseñe estrategias de afrontamiento y control del estrés en las situaciones que se puedan presentar en el ámbito laboral.

Por último y no menos importante, para la aplicación de nuevas investigaciones, se sugiere realizar un muestreo al menos con el 90% del personal de estudio, así como, la aplicación de diferentes instrumentos para resultados más verídicos.

Se sugiere desarrollar el plan de mejora planteado por los estudiantes del programa de Psicología. (Anexo IV)

## Referencias

- Benavides Paz, O. (2016). Motivación Laboral de los egresados del programa de Administración de Empresas de la Universidad de Nariño. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Universidad de Nariño*, 18(1), 41-54.  
<https://doi.org/10.22267/rtend.171801.63>
- Bermúdez, D. (2021). Cómo influye la salud mental en el bienestar laboral. *Great Place to Work Colombia*. <https://www.greatplacetowork.com.ec/es/publicaciones/blog/como-influye-la-salud-mental-en-el-bienestar-laboral>
- Cuadrado, E., Taberero, C., Fajardo, C., Luque, B., Arenas, A., Moyano, M. y Castillo, R. (2021). Trabajadores con personalidad tipo D: la exploración del rol protector de la motivación laboral intrínseca en el burnout. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 37(2), 133–141. <https://doi.org/10.5093/jwop2021a12>
- Fernández, V. M., Soler, S. I. y Meseguer de Pedro, M. (2020). Burnout, salud y capital psicológico: Un acercamiento desde la teoría de la conservación de recursos. *Revista Iberoamericana de Psicología*, 13(3), 181-188. <https://doi.org/10.33881/2027-1786.rip.13311>
- Gómez, G., Jiménez, S. D, Ortiz, P. M., y Monsalve, P. M. (2020). “Felicidad” asociada al bienestar laboral: categorización de variables. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 462-476. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29063559004>
- Hernández, S. R., Fernández, C., C. y Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta. ed). McGraw Hill / Interamericana Editores S.A.

- Hernández, S. R. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill / Interamericana Editores S.A.  
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hernandez, N. (2020). *Ambiente laboral: Implicaciones para la salud mental*. Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras  
[https://static1.squarespace.com/static/50c39c53e4b097533b3492dd/t/5fe390e7178b9009b0b6116e/1608749289921/9\\_Hern%C3%A1ndez-Santiago+%282020%29+Ambiente+Laboral+Implicaciones+para+la+Salud+Mental.pdf](https://static1.squarespace.com/static/50c39c53e4b097533b3492dd/t/5fe390e7178b9009b0b6116e/1608749289921/9_Hern%C3%A1ndez-Santiago+%282020%29+Ambiente+Laboral+Implicaciones+para+la+Salud+Mental.pdf)
- Ley 1090 de 2006. (2006, 6 de septiembre). Congreso de la República. Diario oficial No 46.383.  
[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1090\\_2006.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1090_2006.html)
- López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona.  
[https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2018, 30 de marzo). *Salud mental: fortalecer nuestra respuesta*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- Porras Velásquez, N. R. (2017). Análisis de la relación entre la salud mental y el malestar humano. *Equidad y Desarrollo*, 29, 161-178. <https://doi.org/10.19052/ed.4173>
- Ramos, M, J. (2018). *Ética de la salud mental*. Herder.

Resolución 8430 de 1993. (1993, 4 de octubre). Por la cual se establecen las normas científicas, t. y. *Ministerio de Salud*.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>

Rodríguez, S. J. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. *Información Tecnológica*, 31(2), 207–220. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000200207>:

Soler Nages, J. L., Díaz Chica, Ó., Escolano Pérez, E., y Rodríguez Martínez, A. (2018).

*Inteligencia Emocional y bienestar III. Reflexiones, experiencias profesionales e investigaciones*. Ediciones Universidad San Jorge Campus Universitario Villanueva de Gállego.

<https://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/94917/capitulo%20Percepcion%20e%20Salud%20Libro%20Inteligencia%20emocional%20%20completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ureña, A. (s.f.). La Importancia de la Salud Mental de los Líderes. *Empresarial & Laboral*.

<https://revistaempresarial.com/gestion-humana/la-importancia-de-la-salud-mental-de-los-lideres/>

Zaragüeta Bengoechea, J. (1974). *La estructura de la conducta estimulo, situación y conciencia*.

Real academia de ciencias morales y políticas (Pág. 114).

<https://www.racmyp.es/docs/academicos/278/discurso/d73.pdf>

## **Anexos**

### **Anexo I y II**

Consentimiento informado e instrumento:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdx7VCloBGiO7CzHg\\_ttlVmtV1Uuym05TBppZLUVodsxxvoaw/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdx7VCloBGiO7CzHg_ttlVmtV1Uuym05TBppZLUVodsxxvoaw/viewform)

### **Anexo III**

Producto multimedia

<https://www.youtube.com/watch?v=jbbU5qE-sTk>

### **Anexo IV**

Plan de mejora salud mental y bienestar laboral.

## Anexo IV

**Tabla1.**

*Plan de mejora salud mental y bienestar laboral.*

Plan de mejora en la salud mental y bienestar laboral					
Objetivos	Tareas	Responsable	Tiempo	Recursos	Seguimiento
Reconocer casos de estrés laborales	1. Identificar personal con baja productividad	Jefe directo	Diario	1. Sistema integrado de indicadores internos	Primeros días de cada mes
	2. Espacios de liberación de sobre carga laboral	Bienestar	Diario	2. Personal capacitado para pausas activas	Diario
	3. Seguimiento de labores diarias	Jefe directo	Diario	3. Reporte de novedades	Primeros días de cada mes
Garantizar redes de apoyo en caso de problemas de salud mental.	1. Capacitación sobre el programa de orientación psicológica.	Área de capacitación	Inicio de contrato	1. Personal capacitado en el programa. 2. Material didáctico para la capacitación.	Firma de documento (Asistencia) con asunto - Programa de orientación psicología - ingresos
Realizar actividades para la prevención de problemas de salud mental	1. Capacitación (Importancia de la salud mental)	Bienestar	Semana de la salud	1. Personal capacitado. 2. Material didáctico para la capacitación.	Firma de documento (Asistencia) con asunto - Prevención Salud mental
	2. Pausas activas diarias con estímulos de salud física y mental.	Bienestar	Diario	Salud ocupacional	
	3. Fomento de compañerismo, perdón, autoestima y concentración.	Jefe directo	Diario	Salud ocupacional	
Evaluar estado de salud mental	Teniendo en cuenta el objetivo 1, solicitar al área de gestión humana seguimiento psicológico	Salud ocupacional- Psicólogo encargado	Tiene en cuenta el reporte del jefe directo	1. Personal psicólogo(a)	Citación y aceptación por parte del trabajador, de asistir al acompañamiento psicológico.