

Universidad del Norte
Santo Tomas de Aquino
Facultad de Ciencias de la Salud
Licenciatura en Psicología

“Bienestar laboral percibido en los trabajadores de una empresa de diagnóstico por imágenes de Tucumán”

Alumno: García Manrique Romina
Macarena
Director: Mg. Matías Martin Sánchez
Asesor metodológico: Lic. Sergio Mejail
AÑO: 2019

En el verano de 1939, un periodista le preguntó a Sigmund Freud qué era para él una persona sana, madura e integrada en la sociedad. Esperando un largo discurso, se quedó sorprendido con la brevedad de la respuesta: “Amigo mío, cualquier persona capaz de amar y trabajar”

**Anuncio televisivo de Bassat Ogilvy para fundación
ONCE-2010**

INDICE

1. Introducción	3
2. Marco teórico	5
2.1 Concepto de salud	5
2.2 Concepto de trabajo.....	5
2.3 Bienestar laboral	7
2.4 Malestar laboral	12
2.5 El rol del psicólogo en la empresa.....	13
3. Metodología	15
3.1 Población y método de muestreo	15
3.2 Técnicas de recolección de datos.....	16
3.3 Procedimiento.....	17
4. Resultados.....	19
4.1 Escala de afectos.....	19
4.2 Escala de competencias.....	20
4.3 Escala de expectativas.....	21
4.4 escala de efectos colaterales.....	22
5. Conclusiones	24
5.1 Propuestas a la institución.....	26
6. Referencias Bibliográficas:.....	28
7. Anexos	30
7.1 Consentimiento informado.....	30
7.2Adaptación del Cuestionario de Bienestar Laboral General	31

1. Introducción

El trabajo atraviesa la vida de las personas desde tiempo remotos, es la forma de sustento económico, pero también de identidad, es decir repercute en la vida de las personas y por ende en su entorno.

En la actualidad el escenario laboral es inestable, la crisis, la globalización, el capitalismo, configuran un mercado de cambio constante, dinámico ante las nuevas exigencias y formas de mercado, donde el ser humano se ve obligado a adaptarse acérrimamente para poder subsistir, dejando muchas veces de lado sus intereses, gustos y limitaciones.

Podríamos sostener que el "*bienestar* (subjetivo o psicológico) consiste en un conjunto de juicios valorativos y de reacciones emocionales concernientes al grado en que la propia experiencia es vivida como satisfactoria, agradable y positiva" (Andrews y Withey, 1976; Diener, 2000; Diener y Suh, 2001; Diener, Oishi y Lucas, 2003; Lucas, Diener y Suh, 1996)

El bienestar laboral refiere a juicios valorativos positivos y reacciones emocionales satisfactorias en relación a la institución a la que pertenecen, a las tareas que desarrollan, al grupo humano que conforman.

El estado de bienestar o no, es importante para las empresas por el rendimiento y la productividad de sus trabajadores, ya que puede ser fuente de motivación, identificación y compromiso, o de lo contrario un empleado sumido en malestar no será capaz de explotar sus potencialidades.

Además, dicho estado no solo es dentro del empleo, sino que puede interferir en la vida privada de los trabajadores, mejorando o empeorando su situación personal y familiar, pero también se da a la inversa, los estados personales interfieren en el ámbito laboral, por eso cada vez es mayor el interés de las asociaciones en brindar mejores condiciones que incluyan también el entorno, la familia y los intereses, y mejoren la calidad de vida de los trabajadores.

Podríamos concluir en que el trabajo es una parte importante en la vida de las personas, no se puede separar a la persona de su empleo, sino que se complementan y nutren mutuamente.

La presente investigación refleja una síntesis de lo adquirido durante el cursado de la Licenciatura en Psicología, en la Facultad de Ciencias de la Salud, perteneciente a la Universidad del Norte Santo Tomás de Aquino, más la experiencia alcanzada a través de las prácticas profesionales supervisadas.

Se basa específicamente en la práctica referida al área de psicología laboral desarrollada en una empresa especializada en diagnósticos por imágenes, que realiza estudios médicos como ecografías, radiografías, tomografías computadas, resonancias magnéticas, entre otros, en la ciudad de San Miguel de Tucumán.

Es una institución familiar, y su principal interés está en conservar ese aspecto. Un grupo empresarial comprometido con el crecimiento y las inversiones en tecnología de avanzada. Orientados a la búsqueda concreta de la excelencia para la plena satisfacción de los clientes. Grandes conocedores del rubro por su vasta experiencia, capacitación y permanencia en el mercado.

El trabajo realizado es una investigación, cuya temática es "el bienestar laboral dentro de la misma", el objetivo específico es poder realizar una valoración del bienestar o no que perciben los empleados de la empresa, para de esta manera visibilizar la problemática, si así lo requiriera y actuar en consecuencia, esperando lograr aportes significativos desde nuestra formación en el campo de la psicología. Para lograrlo los objetivos fueron:

- Indagar información sobre cómo se perciben los empleados respecto a su trabajo.
- Definir el nivel de expectativas que tienen, develando también el grado de compromiso con el trabajo y a qué factores lo asocian.
- Detectar la presencia de efectos colaterales en la salud de los empleados producto de su labor.

2. Marco teórico

2.1 Concepto de salud

Según la Organización Mundial de la salud: "La salud es el estado de completo bienestar físico, mental y social y no solo la ausencia de enfermedades; es un derecho humano fundamental y un objetivo social sumamente importante en todo el mundo, cuya realización exige la intervención de muchos otros actores sociales y económicos, además del de la salud".

Es el estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones de la vida, trabajar productivamente y es capaz de contribuir a la sociedad.

La O.M.S también explica "Como el medio ambiente de trabajo constituye una parte importante del medio total en que vive el hombre, la salud depende de las condiciones de trabajo".

Históricamente se puso énfasis en medir el malestar en las empresas, gracias a este nuevo enfoque de "no solo ausencia de enfermedad" de a poco fue cambiando esta visión.

El trabajo puede ser considerado fuente de salud, no solo porque a través de él las personas consiguen satisfacer sus necesidades económicas y adquirir bienes materiales que sin lugar a duda mejoran las condiciones de vida, si no también otros aspectos, como la socialización, actividad física y mental, sentirnos útiles, crear un proyecto de vida que nos sostenga.

2.2 Concepto de trabajo

Podríamos definir el trabajo como la ejecución de tareas que implican un esfuerzo físico y/o mental y que tienen como objetivo la producción de bienes y/o servicios para atender las necesidades humanas; realizar una acción en torno a algo en un tiempo determinado; un intercambio entre un valor creado y su equivalente en un salario.

El trabajo es parte fundamental en la vida, de hecho, también de la identidad de las personas, la mayoría de las veces para referirnos a nuestra ocupación utilizamos la palabra "soy", por ejemplo, soy médico, soy vendedor, en vez de decir hago un trabajo de... medico, vendedor, etc. Es decir, forma parte del yo, y de él depende que el ser humano enfrente las vicisitudes de la vida, de forma adaptativa, plástica, o no. Ya Freud definía a la salud como la capacidad de amar y trabajar, es decir, poder poner en movimiento el deseo y visualizar un proyecto de vida.

En los últimos veinte años, se han operado una serie de cambios en el contexto del trabajo, y no todas las personas están preparadas para afrontar las nuevas realidades laborales que implican cambios inciertos, con demandas de disponibilidad y actualización permanentes, más allá de las capacidades y la formación específicas (Bauman, 2000; Sennett, 2002).

Mañas (2001) afirma que las condiciones de trabajo pueden influir positiva o negativamente en la salud, aumentando el nivel de esta o causando la pérdida de la misma. Los daños a la salud de los empleados se concretan en enfermedades del trabajo (enfermedad profesional y enfermedad vinculada al trabajo) y accidentes laborales, aunque también existen otras expresiones de las malas condiciones de trabajo. De acuerdo con la definición global adoptada por el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y de la Organización Mundial de la Salud (OMS, "la finalidad de la salud en el trabajo consiste en lograr la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todos los trabajos; prevenir todo daño causado a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de agentes perjudiciales a su salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas; y en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su actividad" (Organización Internacional de Trabajo, 2003).

Artazcoz (2002) señala que, aunque en los diferentes contextos de trabajo todavía persisten los riesgos laborales clásicos, pero cada vez es mayor el protagonismo de los factores de riesgo psicosocial y del estrés laboral derivados de las nuevas formas de organización, marcando como los más relevantes la flexibilización del empleo y la intensificación (horarios irregulares-tareas extras)

2.3 Bienestar laboral

Existe una relación directa entre la satisfacción de las personas con su trabajo, lo que se ha dado a llamar bienestar laboral y el desempeño de los mismos dentro de sus puestos laborales, temática relevante ya que repercute en los resultados económicos de la empresa como así también en la satisfacción de los clientes y la vida cotidiana de los trabajadores. Según la acepción comúnmente aceptada, el *bienestar* (subjetivo o psicológico) consiste en un conjunto de juicios valorativos y de reacciones emocionales concernientes al grado en que la propia experiencia es vivida como satisfactoria, agradable y positiva (Andrews y Withey, 1976; Diener, 2000; Diener y Suh, 2001; Diener, Oishi y Lucas, 2003; Lucas, Diener y Suh, 1996)

En este caso particular se habla del bienestar laboral percibido, que hace referencia a lo subjetivo, lo que siente cada individuo más allá de otros tipos de análisis que puedan hacerse dentro de las organizaciones.

El problema del bienestar laboral es de vieja data, desde finales del siglo XIX ya preocupaban las condiciones de satisfacción de los trabajadores: "como los industriales habían logrado riqueza y posición mediante el trabajo de otros, estaban moralmente obligados a asumir sus responsabilidades, no sólo frente a la economía, sino frente al bienestar individual y colectivo de sus empleados" (Barley y Kunda, 1992, p. 142) Con el auge de la teoría de las relaciones humanas, el foco cambió, impulsando el desarrollo de programas que ofrezcan beneficencia,

vacaciones, licencias por enfermedad, servicios de salud, pensiones, buscando incrementar el bienestar y su rendimiento.

Después de la segunda Guerra Mundial, la necesidad radicaba en incrementar la lealtad y la motivación. En los años setenta, el concepto de bienestar comienza a ligarse con el de calidad en la vida laboral.

En conclusión las prácticas alrededor del bienestar laboral, inicialmente, se centraron en programas sociales tendientes a mejorar las condiciones morales y mentales del trabajador con proyectos orientados a modificar las condiciones de trabajo o a ofrecimientos de prestaciones especiales que complementen los ingresos y condiciones sociales del trabajador; tiempo después se ocuparon de estrategias para el incremento de la lealtad, la motivación, y por último, a la búsqueda de condiciones que mejoraran de manera integral la calidad de vida laboral (Barley y Kunda, 1992).

Como resultado ha surgido la necesidad de lograr un estado de bienestar que vaya más allá de programas asistencialistas, de "dar cosas", actuando sobre factores estructurales como prácticas de gestión de recursos humanos, sistemas de comunicación, integración de las personas y la organización, sistema de compensación y beneficios, entre otros.

Chiavenato define el bienestar laboral como la calidad de vida dentro del ámbito del trabajo, considerando tanto los aspectos intrínsecos como extrínsecos del cargo, sosteniendo que afecta las actitudes personales y los comportamientos importantes para la productividad, como la motivación, adaptabilidad a los cambios, la creatividad y la voluntad.

La manera de medir el bienestar laboral es a través de la satisfacción en el trabajo, entendida como la actitud general hacia éste, más que como un comportamiento aislado. A lo largo del tiempo se ha intentado, con gran énfasis, establecer esta relación entre bienestar y satisfacción laboral, pero no se ha encontrado una relación en un solo sentido, la satisfacción

puede incrementar la productividad, pero también al aumentar la productividad de un trabajo aumenta la satisfacción de quien lo realiza.

Estudios recientes sostienen que eficiencia y productividad no son suficientes para el éxito organizacional, se requiere movilizar la mente, las capacidades creativas de quienes están en los procesos, lo cual se alcanza con trabajadores satisfechos. Se han encontrado una diversidad de factores asociados con la satisfacción en el trabajo como la dignidad, el respeto, el autocontrol y autonomía, reconocimiento de las contribuciones, recompensas acordes con el desempeño, identificación con los grupos de trabajo y seguridad en el mismo.

La «Teoría de los Dos Factores» primera teoría de la satisfacción laboral es la de Frederick Herzberg, propone dos tipos de factores, intrínsecos o motivadores, como reconocimiento, promoción, estimulación, y extrínsecas, políticas de la empresa, administración, sueldo, condiciones de trabajo.

De modo que «satisfacción laboral» e «insatisfacción laboral» se explican por diferentes factores; la primera por Factores Intrínsecos, mientras que la segunda, por la carencia de Factores Extrínsecos, pero de ningún modo una es lo opuesto de la otra. Los factores intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto, porque pueden satisfacer las «necesidades de desarrollo Psicológico». De modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo «ausencia de satisfacción» (Atalaya, 1995).

Otros autores identificaron doce dimensiones de la satisfacción: la organización del trabajo, las condiciones laborales, la comunicación, el rendimiento laboral y revisión del rendimiento, los compañeros de trabajo, la supervisión, la administración de la empresa, los sueldos y

salarios, las prestaciones, el desarrollo y la capacitación para la carrera, la satisfacción y el contenido del trabajo, el cambio y la imagen de la compañía (Robbins, 1994, p. 203).

Otro aspecto que ha sido considerado importante tanto por investigadores de la cultura como del bienestar es el ajuste persona-organización como factor de satisfacción y de rendimiento, que toma mayor importancia con la incursión de la mujer en el mundo laboral.

La evaluación de la satisfacción laboral permite conocer y explicar varios resultados conductuales del trabajador, como su desempeño laboral. La satisfacción laboral, de acuerdo con Herzberg (1954), está definida por circunstancias extrínsecas a las motivaciones del sujeto, como, por ejemplo, el trabajo rutinario, las políticas de la organización. Del mismo modo, también se determina por la búsqueda de salario, estatus, seguridad en el trabajo, etc. Una adecuada conjugación de estas características logrará una satisfacción exitosa en el trabajo. Algunos consideran la satisfacción intrínseca como esencial para generar sentimientos positivos de agrado y disfrute por la realización del trabajo, los mismos que producen mayor compromiso organizacional.

Con el bienestar laboral se busca mediar los intereses de la empresa y de los trabajadores, desarrollando en estos un mayor sentido de pertenencia, compromiso y motivación, mejorando su calidad de vida, incluyendo su familia y entorno.

Además, representa beneficios para la empresa, como reducción del ausentismo, aumento de la productividad, reduce las molestias, aumenta la comunicación, pero también para los trabajadores, no solo aumentando la satisfacción general en el quehacer diario si no contribuyendo además al desarrollo personal, mayor capacitación, reducción de inseguridad, beneficios y oportunidades adicionales.

Las condiciones y medio ambiente de trabajo están constituidas por un conjunto de variables que, de manera directa o indirecta, van a influir sobre la vida y la salud física y mental de los trabajadores, influencias que van a depender en cada caso de las respectivas capacidades de

adaptación y resistencia a los factores de riesgo. Estas variables son en primer lugar, el proceso de trabajo predominante que determinara la naturaleza, el contenido, la organización y la división del trabajo, abarca factores como la higiene, la seguridad y la medicina laboral, entre otros. Implica partir del concepto de "hombre en situación de trabajo", tomando al trabajador como un sujeto; apunta a considerar al trabajo como la actividad humana orientada hacia un fin, contraria al fatalismo; se hace alusión a un colectivo de trabajo donde se integran y se coordinan los esfuerzos de estos; se le otorga gran saber al colectivo de trabajo como conocedores de su propio malestar; es así que las CYMAT, no son simples factores que se anexan al trabajo, sino que se constituyen como elementos del mismo.

Factores:

- Higiene – seguridad y salud ocupacional
- Duración y configuración del tiempo de trabajo: En Argentina por ley, la jornada máxima de trabajo es de ocho horas, aunque los trabajadores tienen varios empleos o realizan horas extras, que llevan a prolongar excesivamente la jornada de trabajo en busca de un mejor rendimiento económico.
- La carga física del trabajo: que implica también desplazamientos dentro de la empresa, con cargas o sin ellas, gestos operativos, posturas determinadas o esfuerzo para desplazarse desde y hasta el mismo. Cualquiera sea la naturaleza del trabajo, este requiere entonces que el cuerpo adopte diversas posturas. No podemos tomar la presencia del esfuerzo físico.
- Carga mental del trabajo: implica carga atencional y cognitiva. Los tiempos impuestos por la organización del trabajo para realizar la tarea, la competitividad y rapidez con que debe ejecutarse, la atención que exige y la solución de problemas que se van presentando, la minuciosidad requerida y la precisión exigida.

- La carga psíquica del trabajo: el clima social reinante dentro de la empresa tiene sus repercusiones, el grado que el trabajador tiene para organizar su propio proceso de trabajo y utilizar sus conocimientos, experiencia y creatividad, la posibilidad que tienen los trabajadores de comunicarse con sus compañeros durante el tiempo de trabajo. Este grado de satisfacción o insatisfacción, moldea la propensión al ausentismo.
- La organización y el contenido del trabajo: relacionado con el proceso de trabajo y con la división del trabajo correspondiente.
- Ergonomía: consiste en la adaptación de las instalaciones, el ambiente, los medios y los objetos de trabajo al hombre que los ejecuta.
- El sistema de remuneraciones
- Las condiciones generales de vida: el modo de vida, entre las diversas clases y capas sociales genera también un impacto en las CYMAT dentro del establecimiento.

2.4 Malestar laboral

El malestar puede entenderse como la sensación de inquietud y desazón que se siente ante un acontecimiento considerado de forma negativa. (Abbagnano, 2010) dicha sensación puede darse en relación al trabajo, ligado a jornadas laborales intensas, falta de reconocimiento, tareas monótonas, violencia, discriminación, explotación, malas relaciones personales entre compañeros, repercutiendo negativamente en las personas y por supuesto en las tareas que ejecutan, podría detectarse con indicadores como tasas altas de ausentismo, bajo rendimiento, desinterés, aislamiento, entre otros.

Muchas veces permanece invisible, ya que ante la crisis y la ausencia de puestos laborales lo que importa es acceder a un trabajo, dejando el malestar en segundo plano, a pesar de que

puede ocasionar problemas psicológicos como trastornos de ansiedad, estrés, depresión, miedo, sufrimiento, angustia, y afecciones físicas por ejemplo cardiovasculares, digestivas.

La organización debe realizar análisis constantes para detectar estos factores de riesgo y de ese modo actuar en consecuencia. El primer paso es descubrir los motivos de dicho estado, tarea muchas veces difícil de concretar, pero no imposible, ya que la insatisfacción se manifiesta de diferentes formas, Por ejemplo, podrían quejarse, insubordinarse, tomar bienes de la empresa o evadir parte de sus responsabilidades.

C. Rusbult y Lowery proponen algunos indicadores de malestar laboral:

- Abandono: La insatisfacción expresada mediante la conducta orientada a irse, incluye la búsqueda de otro empleo y renuncia.
- Expresión: La insatisfacción expresada por intentos activos y constructivos por mejorar la situación. Implica sugerir mejoras o analizar los problemas con supervisores.
- Lealtad: Expresada mediante una espera pasiva y optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la administración hará lo más conveniente.
- Negligencia: Implica actitudes pasivas que permiten que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, merma de esfuerzos, y aumento de errores.

2.5 El rol del psicólogo en la empresa

Ante el dinamismo excesivo del mercado actual, por ende el ámbito laboral y los cambios radicales en el mundo del trabajo, el psicólogo laboral ya no se ocupa exclusivamente de la selección de personal, si bien puede hacerlo ya que es de gran utilidad el poder

discriminar según los requisitos del puesto quien es más efectivo para responder a ellos, no es su único cometido, el interés está puesto en los recursos humanos; hace referencia a la "aplicación o extensión de los hechos y principios psicológicos a los problemas que conciernen a los seres humanos que operan en el contexto de los negocios, la industria o las empresas" (Blum)

No es necesario que pertenezca a la empresa, muchas veces es llamado como experto ante situaciones que lo requieran. Pero nunca debe olvidarse de que cada organización es única, singular. Su deber se centra en la prevención y promoción de la salud, para esto debe conocer las características de la empresa, conciliando recursos humanos, estado de la misma, y los objetivos de negocio.

Además, no creara dependencia, buscare la autonomía, brindando herramientas para futuros sucesos.

3. Metodología

La presente investigación, ejecutada en una empresa de diagnóstico por imágenes de la provincia de Tucumán, por propuesta de la cátedra de Psicología Laboral, en el marco de las prácticas profesionales supervisadas (PPS), fue realizada con el fin de valorar el estado de bienestar laboral percibido por los trabajadores de la misma para poder confeccionar propuestas para un mejor rendimiento.

La misma posee un enfoque principalmente cuantitativo, de tipo descriptivo, puesto a que el objetivo es poder observar y dar cuenta de los fenómenos tal cual se presentan, aunque también se obtuvieron datos cualitativos en algunas respuestas.

Además, su diseño es no experimental transversal, ya que las variables no se manipularon y debido a que la recolección de los datos se realizó en un único momento.

3.1 Población y método de muestreo

La población estuvo compuesta por los empleados de la empresa de diagnóstico por imágenes, ubicada en la zona norte de la ciudad de San Miguel de Tucumán. La misma cuenta con 180 trabajadores, distribuidos en dos sedes.

Dicha muestra fue de tipo no probabilística, de voluntarios, ya que participaron aquellos que se encontraban en la empresa, tenían disponibilidad para responder el cuestionario y querían hacerlo.

Se entrevistó a diez personas, pertenecientes a diferentes áreas y en ambas sedes: tres recepcionistas, dos empleados de maestranza, un secretario administrativo, un secretario de gerencia, un ejecutivo de cuentas, un trabajador del call center y un empleado del área de tipeo.

3.2 Técnicas de recolección de datos

La recolección de datos se llevó a cabo de manera individual, a través de una adaptación del "Cuestionario de Bienestar Laboral General"(qBLG) construido con formato de diferencial semántico de Os Good, es decir escalas bipolares, que incluye series de ítems organizados de acuerdo con un modelo teórico según el cual el bienestar laboral general incluye una dimensión de bienestar psicosocial (integrada por afectos, competencias y expectativas) y otra de efectos colaterales (somatización, desgaste)

Las escalas del factor bienestar psicosocial fueron creadas en 2005 para una investigación sobre calidad de vida laboral en el subempleo (Blanch, 2005; Blanch y Cantera, 2008; Goulart, 2006), mostrando buenas propiedades psicométricas (con alfas comprendidas entre .84 y .95). Posteriormente, previa revisión, adaptación y ampliación, fueron aplicadas y revalidadas en otro estudio sobre calidad de vida laboral en universidades y hospitales (Blanch, 2009; Cervantes, 2009). Las del factor somatización fueron especialmente construidas para esta última investigación. Para el diseño de cada una de las dos partes del cuestionario, se procedió a una selección de ítems con criterios relevancia y de representatividad (Camarero, 2001; 2004)

En este caso fue adaptado con ayuda del tutor de dicha empresa.

Puesto a que la ejecución de los cuestionarios se dio en un ambiente privado, individual, donde los entrevistados pudieron expresarse y distenderse, aportaron datos no solo de lo explícitamente requerido, sino también valoraciones, pensamientos, sentimientos que enriquecieron aún más lo recabado.

En el anexo, se presenta un modelo del cuestionario adaptado, cuenta de cuatro escalas y las instrucciones de aplicación.

3.3 Procedimiento

1. Primer momento:

Desde la cátedra de Psicología Laboral se distribuyeron a través de sorteo los alumnos que concurrirían a los diferentes sitios propuestos para el desarrollo de las prácticas profesionales supervisadas.

Después de contactarnos con el representante de la empresa, quien fue el tutor en terreno, comenzamos con reuniones, donde se definió el encuadre, y en conjunto definimos el tema de dicha investigación intentando que abarque los intereses de ambos.

Seguido se realizó la elaboración del marco teórico, suministrando información relevante al bienestar laboral, conceptos principales, historia, diferentes concepciones a lo largo del tiempo.

Se seleccionó además la técnica de recolección de datos, en este caso una adaptación del Cuestionario de Bienestar Laboral General; definiendo también el número de empleados que integrarían la misma, y los sectores que abarcaría.

2. Segundo momento: ejecución

Dentro de las dos sedes, se ejecutaron los cuestionarios de forma individual y guiada; explicándole a los indagados el fin y la importancia de responder dicho cuestionario, una vez que estuvieron de acuerdo firmaron un consentimiento que acredita el uso de los datos para dicho trabajo como así también asegura el resguardo de su identidad.

Fueron encuentros distendidos, donde pudieron expresarse y desarrollar sus respuestas.

3. Tercer momento: análisis

Después de la ejecución y recolección de datos se procedió al análisis e interpretación de los mismos para introducirnos en la trama de la empresa, con el fin de lograr así la elaboración de una conclusión, y una devolución a la institución, que incluya también propuestas para mejorar la situación actual.

Dicha devolución se facilitó al tutor en terreno, representante de la organización, quien estuvo de acuerdo con los resultados arrojados por la investigación, y además compartiría los datos con los demás directivos de la misma.

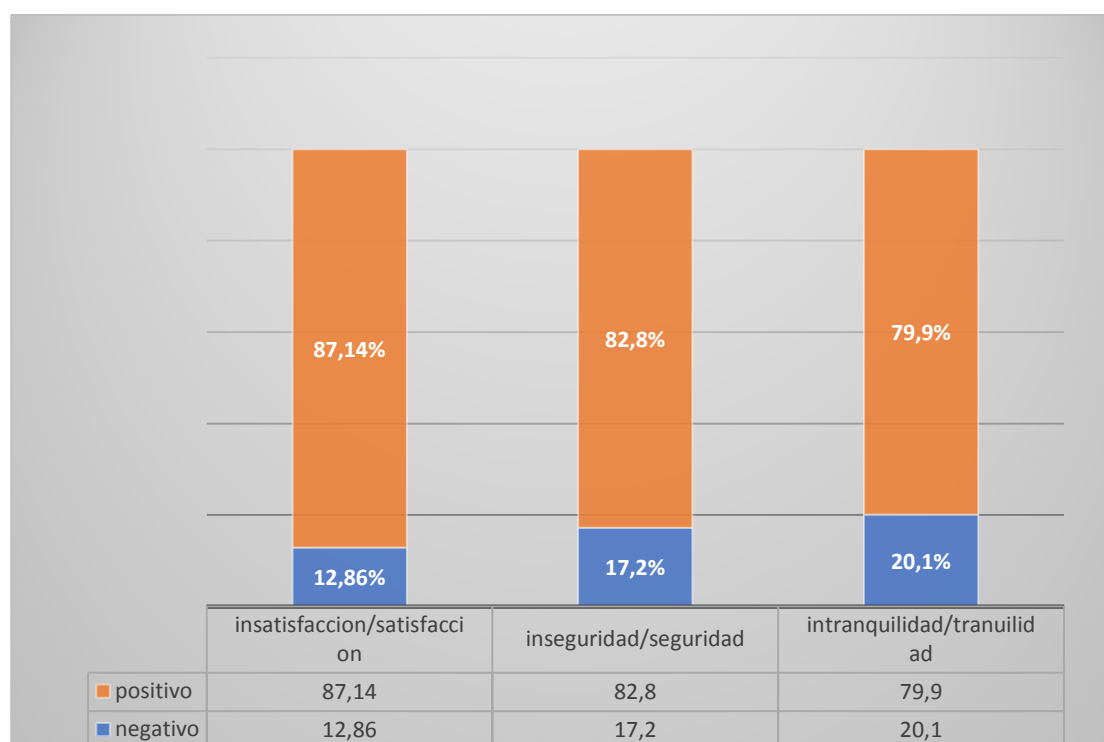
4. Resultados

4.1 Escala de afectos

La escala de afectos arroja un índice alto de satisfacción, como así también de seguridad y tranquilidad en el área laboral, lo que daría cuenta de la existencia de bienestar laboral en la empresa.

Podríamos valorar de forma positiva dichos datos ya que, siguiendo el marco teórico de referencia, son conceptos importantes para la productividad de la empresa, pero también para la salud de sus miembros.

Gráfico 1. Distribución del tipo de afecto en las polaridades “insatisfacción/satisfacción”, “inseguridad/seguridad” e “intranquilidad/tranquilidad”



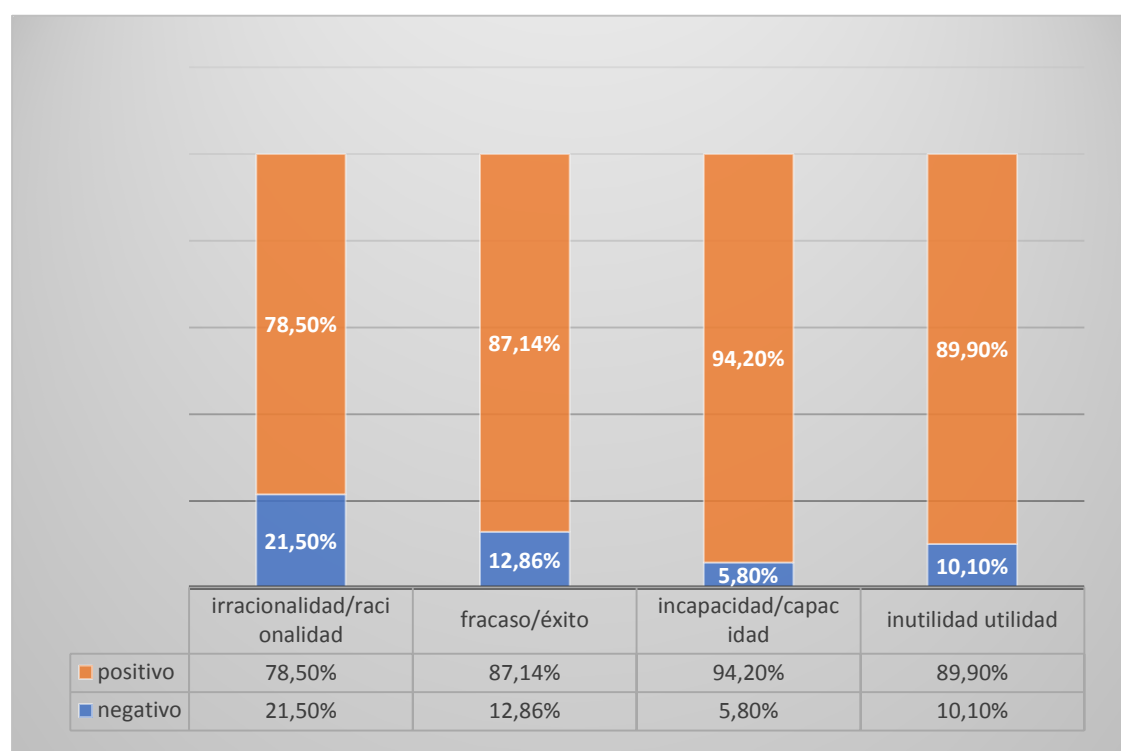
Un buen ambiente de trabajo es indispensable considerando que en él las personas pasan muchas horas y conlleva efectos ya sean positivos o negativos en la vida cotidiana de los mismos y en su entorno.

Estos resultados se deben, según el propio personal, a que se tiene en cuenta las ideas de los trabajadores, buenas condiciones edilicias, buen clima laboral, relaciones amenas y de cooperación entre compañeros, comodidad en el puesto en el que se desempeñan y también agrado por las tareas que realizan.

4.2 Escala de competencias

En relación a la segunda escala del cuestionario, la escala de competencias, podríamos inferir, a partir de los datos obtenidos, que la mayoría se percibe competentes, capaces para desarrollar las tareas que les incumben y útiles en sus puestos.

Gráfico 2. Distribución de competencias en las polaridades de "irracionalidad/racionalidad" "fracaso/éxito" "incapacidad/capacidad" "inutilidad/utilidad"



Estas valoraciones reflejan personas satisfechas. Relacionando con la escala anterior, serían indicadores de compromiso, fortalecedoras de la autoestima de los trabajadores, siguiendo la línea que el trabajo atraviesa a la persona.

Un bajo porcentaje, se postula más cercano al fracaso, a la incapacidad, inutilidad, adjudicándolo a la necesidadde más capacitación, o al menos un cambio en la forma de

ejecución de las mismas, ya que generalmente son entre compañeros, es decir alguien que ya conoce el puesto capacita al nuevo empleado.

Entendiendo capacitación como un "proceso educativo a corto plazo que utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado mediante el cual el personal no administrativo adquiere los conocimientos y habilidades técnicas necesarios para acrecentar la eficacia en el logro de las metas organizacionales." (Sikula y Mackenna, 1989, p.72).

Esto conlleva al sentimiento de irracionalidad en la empresa donde se espera un buen rendimiento, pero no se otorga capacitación por expertos para la ejecución de tareas.

4.3 Escala de expectativas

Considerarse parte del grupo, sentirse integrante del mismo configuran el sentimiento de pertenencia, produce bienestar en los trabajadores cuando coinciden con los objetivos de la empresa.

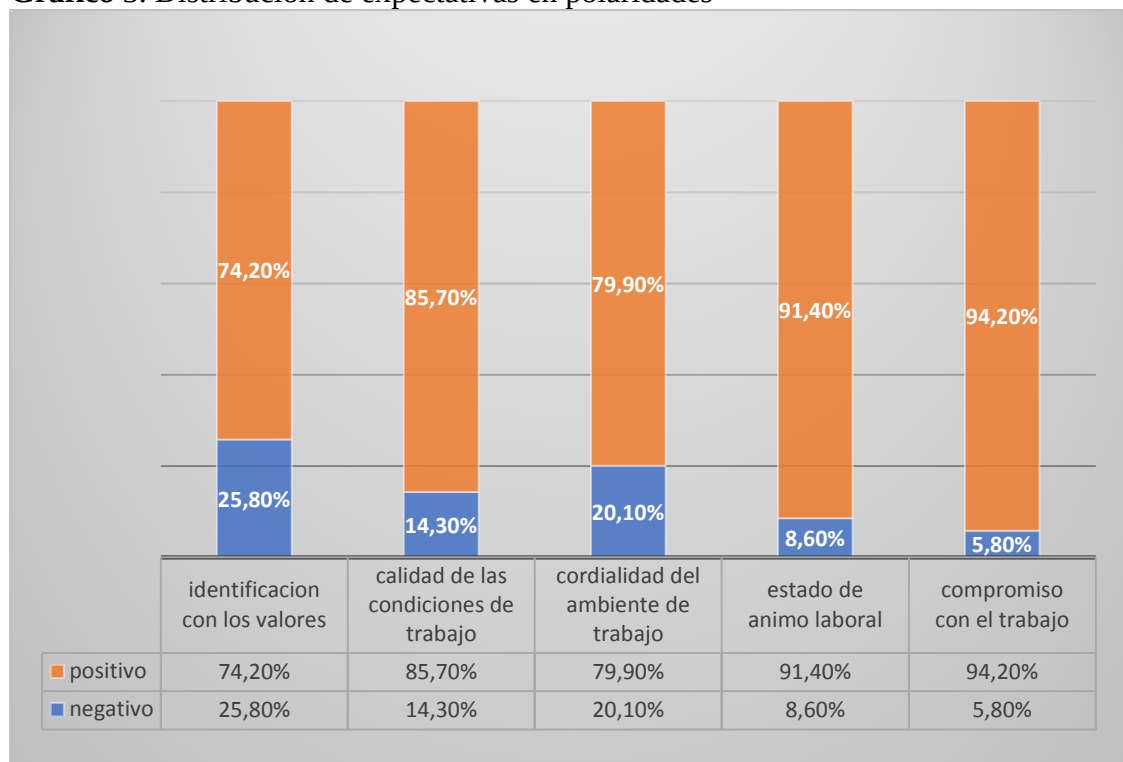
En cuanto a la identificación con los valores de la organización, en este caso, si bien algunos concluyeron en desconocerlos, quienes los conocen se declararon totalmente identificados con los mismos.

Percibe muy buenas condiciones de trabajo atribuidas al acceso a las herramientas y los insumos necesarios, sueldos acordes e instalaciones óptimas.

Excelente cordialidad en el ambiente de trabajo, tanto desde la jerarquía, como así también entre compañeros.

Sin embargo, un bajo porcentaje sugirió la necesidad de mejor comunicación empleador-empleado, en cuanto a que sienten que no se tiene en cuenta las sugerencias que puedan llegar a hacer los empleados sobre su propio puesto.

Gráfico 3. Distribución de expectativas en polaridades “



El compromiso con el trabajo fue adjudicado a que se sienten a gusto en la empresa, lo que los impulsa a dar lo mejor de sí mismos, intentando aportar un plus a las tareas.

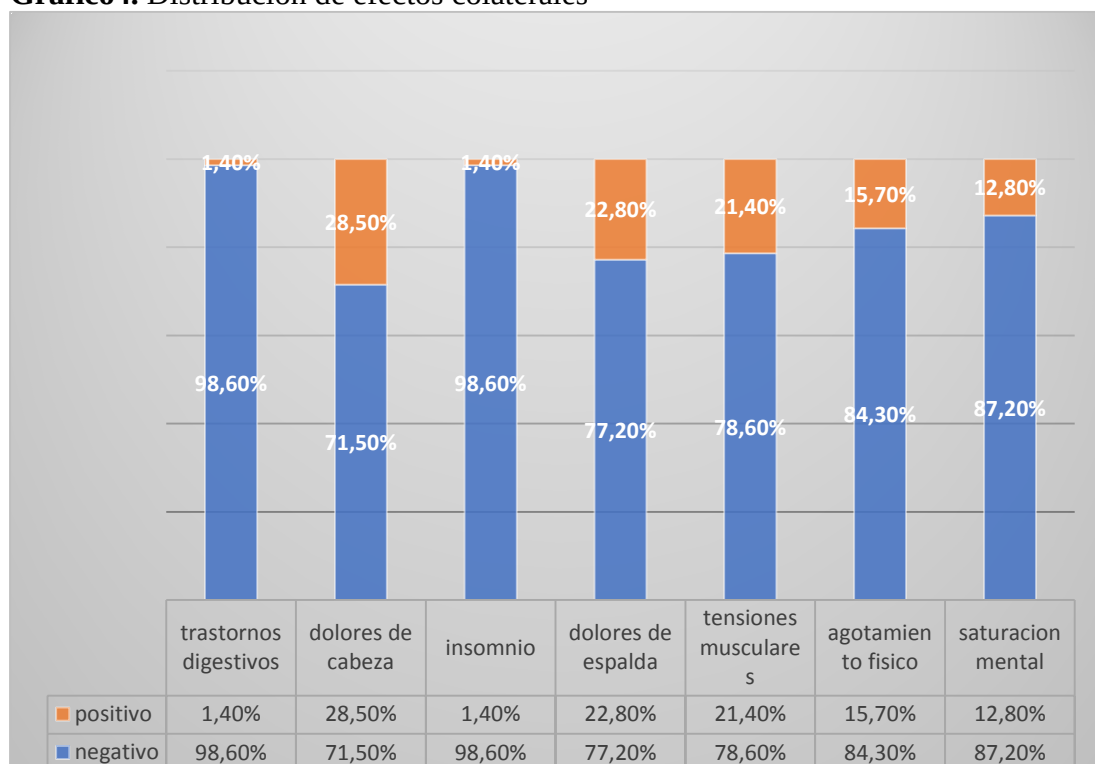
Quienes no se sienten comprometidos sostuvieron que se debe a que necesitan más capacitación para las tareas que desempeñan, esto se vio reflejado también en la escala anterior.

Según lo investigado, redunda la cordialidad y el compañerismo; no solo entre pares sino también entre los estratos jerárquicos, esto los lleva a sostener la existencia de un buen estado de ánimo laboral, lo que influye por ejemplo en la asistencia al trabajo.

4.4 escala de efectos colaterales

Respecto a los efectos colaterales del trabajo que repercutirían en la salud, en general se identificaron índices bajos.

Gráfico4. Distribución de efectos colaterales



Sin embargo, sería de gran importancia considerarlos y trabajar en la eliminación de los mismos para que no aumenten, ya que en niveles altos obstaculizaría el obrar y la calidad de vida de los trabajadores.

Además, durante la administración del cuestionario se observó la necesidad de un espacio donde puedan expresar sus urgencias, opiniones, conflictos y/o aportes. El 100% de los entrevistados concedieron una entrevista distendida y extendida que da cuenta de esto.

La empresa admite que no cuentan con un psicólogo trabajando dentro de la misma, que esporádicamente consultan por algún inconveniente, generalmente cuando no logran llegar a un acuerdo en la toma de decisiones entre los dueños, admitiendo diferencias generacionales, ya que están a cargo los padres, fundadores de la misma, pero actualmente también sus hijos.

5. Conclusiones

El objetivo fundamental de esta investigación fue concretado, ya que refería a una valoración de la percepción de bienestar o no dentro de la empresa según sus propios empleados.

Con el bienestar laboral se busca mediar los intereses de la empresa y de los trabajadores, porque influye en ambos, es decir, a la empresa debe interesarle el bienestar de los suyos para mejor productividad, y a los empleados el bienestar de la organización para su propio beneficio, estabilidad laboral, por ejemplo.

A su vez el malestar del trabajo no solo representa ausentismo, molestias, problemas en la comunicación, sino que se traslada a la vida cotidiana, irremediablemente disminuyendo la calidad de vida personal y familiar, de mismo modo el bienestar aumenta la satisfacción en dichos aspectos; y quien no se siente a gusto en su vida personal no puede desarrollar sus capacidades en el empleo, como también quien se encuentra feliz podrá realizar su que hacer diario de mejor manera, desarrollando en los empleados un mayor sentido de pertenencia, compromiso y motivación laboral.

Podríamos concluir que la empresa de diagnóstico por imágenes tiene un buen estado de bienestar laboral percibido por sus empleados, debido a resultados altos de satisfacción, seguridad y tranquilidad, asociados a muchos aspectos.

Por ejemplo, las competencias personales, sentirse capaces y útiles en sus puestos, llevándolos a calificar su trabajo como exitoso, ya que pueden cumplir con las tareas para las que fueron contratados y esto mejora su predisposición y autoestima.

En cuanto a las expectativas, la escala arrojó índices positivos, y altos. Aspectos como la identificación con los valores de la empresa, que ruegan por respeto, buena atención, y un ambiente familiar, el 80% de la muestra proclamó su adherencia, sin embargo, algunos sostuvieron desconocerlos.

Disfrutan, según sus propios dichos, buenas condiciones de higiene y confort edilicio, insumos necesarios a la hora de realizar sus tareas, desde materiales para la limpieza, como hojas, carpetas, internet, impresoras. Lo que facilita el desarrollo de las tareas.

Buen ambiente laboral, basado en relaciones de compañerismo, comunicación entre pares y con los superiores, perciben un trato ameno y familiar entre los miembros. Lo que provoca un buen estado de animo laboral, un clima reconfortante, observable en que les es gustoso el tiempo que pasan en la empresa.

Todos estos factores llevan a que la gran mayoría se sientan comprometidos en el trabajo, repercutiendo en la responsabilidad, el respeto por el puesto y por los otros, la motivación, intentando dar lo mejor de sí mismos y buscando aportar un plus a lo que realizan.

Sin embargo, en un bajo porcentaje de entrevistados se observaron algunos indicadores de malestar o insatisfacción, asociados a que, si bien tienen comunicación con los superiores, sienten que sus ideas no son tenidas en cuenta. Pretenden mayor consideración en la toma de decisiones alegando que son quienes mas conocen el puesto y sus aportes podrían optimizar el trabajo.

Otro de los aspectos negativos fue que consideran que la capacitación, al ser de empleado a empleado no es suficiente, y solicitan que se de por parte de expertos. Considerando también que esto mejoraría su rendimiento.

Si bien no se encontraron efectos colaterales relevantes, existen indicadores de efectos asociado al trabajo repercutiendo en la salud, no solo física, sino también psicológica, que, si bien es propia del momento histórico en el que vivimos, cada vez es más evidente.

Sería viable poder erradicarlos y prevenir los posibles efectos futuros, considerando que cuanto mas tiempo pase, esa carga será más fastidiosa, y un simple dolor de espaldas, podría llevar a enfermedades asociadas más graves.

Además, al ser indicadores bajos y ante el interés que demostró la empresa, el escenario es optimo para mejorar.

5.1 Propuestas a la institución

- Según lo concluido, sería positivo flexibilizar los canales de comunicación, dando lugar a las sugerencias de las personas que desarrollan dichas labores, ya que son quienes ejecutan la tarea y podrían tener ideas que optimicen el trabajo.
- También recomendaríamos la difusión de los valores de la empresa para de este modo fortalecer la identificación con los mismos, lo cual repercutiría en el desempeño de los empleados.
- Ya que el ser humano es de naturaleza social, la disposición de espacios de recreación grupal, que influyan no solo en el descanso físico, la distensión, sino también en el desarrollo de vínculos sociales entre todos los integrantes. El conocerse fuera de las actividades diarias puede fortalecer el compañerismo, la empatía, y hasta mejorar la comunicación entre los estratos jerárquicos.
- Además, podrían implementarse algunas acciones simbólicas como reconocimientos por labores prestadas, por compañerismo, asistencia, puntualidad, implicancia, saludos de cumpleaños y el día que se festeja su profesión, que excedan lo meramente remunerativo, y reflejen un interés extra por ese plus que se esfuerzan por aportar. Optimizando el rendimiento, y el sentido de pertenencia, porque son un estímulo a la hora de trabajar, conlleva un reconocimiento de esfuerzo, implicando mayor satisfacción.
- Más y mejor capacitación, referida a las específicas por parte de expertos según requiera cada puesto.

- Psicólogo: un psicólogo en la empresa que sea capaz de mediar los inconvenientes que surjan, que pueda brindar charlas, talleres sobre temas urgentes y los emergentes de estos.

Que otorgue herramientas para facilitar y mejorar una buena comunicación, para el manejo del estrés, para la creación de vínculos, y que estos se den de manera sana entre todos los miembros.

Podría incluir, además, talleres que incrementen la creatividad, la productividad, de distensión, lúdicos.

Lugares que sean fértiles para poder hablar de "eso que no se puede decir", de lo que sienten, del manejo de emociones, sin ser juzgados.

Trabajar la adaptación a los cambios, ya que no todos pueden hacerlo al mismo ritmo. Siempre desde la empatía, donando herramientas y no generando un nuevo problema de dependencia al profesional.

6. Referencias Bibliográficas:

- ATALAYA PISCO M.C (1999) satisfacción laboral y productividad. Revista de psicología. Año III N° 5

Recuperado de:

<https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- BEDOYA GOMEZ, M.A., Posada Isaza, D., Quintero Gutiérrez, M.C. y Zea Quintero, J.D. (2016). Factores influyentes en el bienestar de los individuos en un contexto laboral. Revista Psiconex. Volumen 8, 2-9. Recuperado de:

<https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/Psyconex/article/view/326978>
- CASINO Gonzalo. Escepticismo. La capacidad de amar y trabajar. Sobre la preocupación por la salud y la idea personal de que es estar sano. 2011. Revista Intramed.

Recuperado de:

<https://www.intramed.net/contenido.asp?contenido=69432>
- CHIAVENATO, I. (2007). Administración de Recursos Humanos: el capital humano de las organizaciones. México D.F.: McGraw-Hill/ Interamericana Editores.
- ESPARRELL Sergio. "El rol del psicólogo en la empresa. Enfoque teórico-práctico" 2011
- GOMEZ Ingrid Carolina. salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. 2006.universidad del valle. Redalyc

Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/647/64760111.pdf>

- JOSEP M. Blanch, Miguel Sahagún, Leonor Cantera y Genís Cervantes. Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas. Universidad Autónoma de Barcelona. Scielo
Recuperado de:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622010000200007
- NEFFA Julio Cesar. "Condiciones y Medio Ambiente de trabajo en la Argentina". Documentos del Seminario Multidisciplinario sobre C.Y.M.A.T. Centro de Estudios e Investigaciones Laborales. CONICET. Cap.: "La noción de condiciones y medio ambiente de trabajo". Humanitas. Buenos Aires. 2007
- PEDRAZABENITEZ, J.P(2016) Condiciones generadoras de malestar laboral.
Recuperado de:
<http://bdigital.unal.edu.co/54597/1/2950307419.2016.pdf>

7. Anexos

7.1 Consentimiento informado

Por la presente doy mi consentimiento para participar del cuestionario requerido por una alumna de la carrera de Licenciatura en Psicología de la Universidad del Norte Santo Tomas de Aquino referida al cursado de las prácticas profesionales supervisadas de la misma.

Al firmar este consentimiento acepto participar de manera voluntaria. Dejando constancia de haber comprendido la información recibida:

- Me comprometo a responder la encuesta.
- Se resguardará mi identidad, tomando los recaudos necesarios para garantizar la confidencialidad de mis datos.
- Los datos obtenidos podrían ser utilizados en estudios posteriores.

Firma:

Aclaración:

Lugar y fecha:

7.2 Adaptación del Cuestionario de Bienestar Laboral General

Factor de Bienestar Psicosocial

Escala de Afectos

Instrucciones: Rodee el número elegido

#Actualmente, en mi trabajo, siento:

Insatisfacción 1 2 3 4 5 6 7 Satisfacción

¿Por qué?

Inseguridad 1 2 3 4 5 6 7 Seguridad

Intranquilidad 1 2 3 4 5 6 7 Tranquilidad

Escala de Competencias

#Actualmente, en mi trabajo, siento:

Irracionalidad 1 2 3 4 5 6 7 Racionalidad

Fracaso 1 2 3 4 5 6 7 Éxito

Incapacidad 1 2 3 4 5 6 7 Capacidad

Inutilidad 1 2 3 4 5 6 7 Utilidad

Escala de Expectativas

Mi identificación con los valores de la organización 1 2 3 4 5 6 7

La calidad de mis condiciones de trabajo 1 2 3 4 5 6 7

¿Por qué?

La cordialidad en mi ambiente de trabajo 1 2 3 4 5 6 7

¿Por qué?

Mi estado de ánimo laboral 1 2 3 4 5 6 7

Mi compromiso con el trabajo 1 2 3 4 5 6 7

¿Por qué?

Factor de Efectos Colaterales

¿Tiene efectos colaterales en su salud por causa del trabajo?

Si no

De tener efectos colaterales por favor responda:

Actualmente, por causa de mi trabajo, siento

Trastornos digestivos 1 2 3 4 5 6 7

Dolores de cabeza 1 2 3 4 5 6 7

Insomnio 1 2 3 4 5 6 7

Dolores de espalda 1 2 3 4 5 6 7

Tensiones musculares 1 2 3 4 5 6 7

Agotamiento físico 1 2 3 4 5 6 7

Saturación mental 1 2 3 4 5 6 7