

## **Factores asociados a la percepción del bienestar laboral del personal asistencial de una clínica privada de la ciudad de Barranquilla**

### **Nombres y apellidos**

Elías José Coronell Arteta

**Código estudiantil:** 2022221346821

Julián David López Valencia

**Código estudiantil:** 201711284412

Manuel Alberto Sarmiento Gutiérrez

**Código estudiantil:** 20052141083

Trabajo de Investigación presentado como requisito para optar el título de:

### **Magíster en Gerencia del Talento Humano**

#### **Tutor(es):**

Lilibeth Sánchez Güette

Carlos Manuel Acosta Villa

### **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como finalidad analizar los factores asociados a la percepción del bienestar laboral en el personal asistencial de una clínica privada ubicada en la ciudad de Barranquilla. Esta necesidad surgió ante la ausencia de estudios actualizados que abordaran esta problemática desde la perspectiva del personal asistencial, grupo que representa la primera línea de atención al usuario y pilar fundamental para la operación del servicio de salud. El trabajo se desarrolló bajo la línea de investigación de Capital Humano, como requisito para optar al título de Magíster en Gerencia del Talento Humano.

El marco teórico se sustentó principalmente en la definición de Chiavenato (2004), quien concibe el bienestar laboral como la protección de los intereses sociales de los trabajadores dentro de la organización, elemento crucial para alcanzar altos niveles de desempeño y productividad. Se incorporó también el modelo de Bienestar Laboral General propuesto por Blanch et al. (2010), que plantea un enfoque multidimensional basado en dos grandes categorías: el bienestar psicosocial (afecto, competencias y expectativas) y los efectos colaterales (somatización, desgaste y alineación). Asimismo, se consideraron referentes como el Movimiento de Calidad de Vida Laboral (Davis & Newstrom, 1985) y marcos legales nacionales e internacionales que respaldan la promoción de condiciones dignas de trabajo.

La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo correlacional y corte transversal. Se utilizó como instrumento el Cuestionario de Bienestar Laboral General (QBLG), validado en Colombia, el cual fue aplicado a una muestra de 332 trabajadores del área asistencial, seleccionados de una población total de 477. Este cuestionario consta de 55 ítems distribuidos en escalas tipo Likert y diferenciales semánticos, lo cual permitió evaluar tanto las percepciones positivas como negativas en torno al bienestar laboral.

Entre los resultados más relevantes se evidenció una percepción mayormente positiva en las dimensiones de afecto, competencias y expectativas, lo cual indica que los trabajadores sienten satisfacción con su entorno laboral, con sus funciones y tienen expectativas optimistas respecto a su desarrollo profesional. No obstante, también se identificaron niveles significativos de somatización, manifestados en síntomas físicos como tensiones musculares, fatiga y malestares digestivos, así como en la percepción de sobrecarga laboral y dificultades para conciliar la vida laboral con la personal. Las escalas de desgaste y alineación también mostraron puntuaciones preocupantes en ciertos grupos, reflejando señales de agotamiento emocional, falta de realización profesional y desconexión con los valores organizacionales.

El perfil sociodemográfico de los encuestados estuvo compuesto mayoritariamente por mujeres jóvenes entre los 26 y 35 años, con formación técnica o universitaria, y una antigüedad laboral media de entre 1 y 5 años. En cuanto al perfil laboral, los cargos más representativos fueron auxiliares de enfermería, enfermeras jefes y médicos generales. Este contexto permitió establecer correlaciones importantes entre la percepción de bienestar y variables como el cargo, la antigüedad, el sexo y la carga laboral.

A partir de los hallazgos obtenidos, se diseñó un plan de mejora estructurado, con acciones orientadas a intervenir de manera focalizada en las dimensiones con menor percepción positiva. Dentro de estas acciones se incluyen estrategias para promover la salud física y emocional del trabajador, mejorar los canales de comunicación interna, establecer políticas de conciliación laboral-familiar, fortalecer los programas de desarrollo profesional y fomentar un clima organizacional más participativo y empático.

La investigación concluye que el bienestar laboral del personal asistencial está fuertemente influenciado por factores tanto emocionales como organizacionales. Si bien existen aspectos positivos que reflejan niveles adecuados de satisfacción, también se identifican riesgos psicosociales que deben ser gestionados de manera estratégica. El bienestar laboral no solo influye en la calidad de vida de los trabajadores, sino que tiene un impacto directo en la eficiencia, calidad del servicio y reputación institucional del sector salud.

Este trabajo representa un aporte significativo para la gestión del talento humano en instituciones de salud, al evidenciar la necesidad de implementar políticas integrales que garanticen entornos laborales saludables, seguros y motivadores. Asimismo, brinda a los tomadores de decisiones información clave para priorizar recursos, mejorar la experiencia laboral y fortalecer el compromiso organizacional desde una perspectiva preventiva y de sostenibilidad.

**Palabras clave:** *Bienestar laboral, Personal asistencial, Percepción, Seguridad y Salud en el Trabajo.*

## ABSTRACT

This research aimed to analyze the factors associated with the perception of occupational well-being among healthcare personnel at a private clinic in the city of Barranquilla. The study arose from the absence of updated evaluations addressing this issue from the perspective of healthcare personnel—key frontline workers who represent the foundation of care delivery. The project was carried out under the Human Capital research line as a requirement to obtain the degree of Master in Human Talent Management.

The theoretical framework was primarily supported by Chiavenato (2004), who defines occupational well-being as the protection of the social interests of employees within the organization—an essential factor in achieving high levels of performance and productivity. The study also incorporated the General Occupational Well-Being Model developed by Blanch et al. (2010), which proposes a multidimensional approach encompassing two main categories: psychosocial well-being (affect, competencies, and expectations) and collateral effects (somatization, burnout, and alienation). Additional references included the Quality of Work Life Movement (Davis & Newstrom, 1985) and national and international legal frameworks promoting dignified working conditions.

The methodology adopted a quantitative approach, with a non-experimental, correlational, and cross-sectional design. Data collection was carried out using the General Occupational Well-Being Questionnaire (QBLG), validated in Colombia and applied to a sample of 332 healthcare workers selected from a total population of 477. The instrument consists of 55 items organized in Likert scales and semantic differentials, allowing the assessment of both positive and negative dimensions of occupational well-being.

The results showed a generally positive perception in the dimensions of affect, competencies, and expectations, indicating that workers are satisfied with their job roles and hold optimistic views about their professional growth. However, significant levels of somatization were identified, with physical symptoms such as muscle tension, fatigue, and digestive discomfort being prevalent. These were compounded by perceptions of work overload and difficulty balancing work and personal life. Burnout and alienation also scored moderately in specific subgroups, reflecting emotional exhaustion, a lack of professional fulfillment, and disconnection from organizational values.

The sociodemographic profile of the participants was primarily composed of young women between 26 and 35 years old, with technical or university education and an average tenure of 1 to 5 years. In terms of occupational roles, the majority were nursing assistants, head nurses, and general practitioners. This context enabled the identification of meaningful correlations between well-being perception and variables such as job position, tenure, gender, and workload.

Based on the findings, a structured improvement plan was developed, targeting the dimensions with the lowest perceived well-being. Proposed actions include initiatives to promote physical and emotional health, improve internal communication, implement work-life balance policies, strengthen career development programs, and foster a participatory and empathetic organizational climate.

In conclusion, the study highlights that the occupational well-being of healthcare personnel is influenced by both emotional and organizational factors. While several positive aspects were observed, there are also psychosocial risks that require strategic management. Occupational well-being directly affects the quality of life of employees and has a tangible impact on institutional performance, service quality, and the organization's reputation in the healthcare sector.

This research offers a significant contribution to human talent management in healthcare institutions by underscoring the need to implement comprehensive strategies that guarantee healthy, safe, and motivating work environments. Furthermore, it provides key decision-makers with valuable information to prioritize resources, enhance the employee experience, and reinforce organizational commitment from a preventive and sustainable perspective.

**Keywords:** *Occupational well-being, Healthcare personnel, Perception, Occupational Health and Safety.*

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Arrieta-Valderrama, E. J., Cabarcas Velásquez, M., & Rodríguez-Arias, C. A. (2019). Análisis de las necesidades de bienestar laboral de los empleados de universidades en la región Caribe: Caso Barranquilla. *Revista Ad-Gnosis*, 8(8), 73–90. <https://doi.org/10.21803/adgnosis.v8i8.361>
2. Andrade Salazar, J. A. (2023). Investigación relacional, integrativa, complejizante, transdisciplinar o transmetódica. *Revista Vida, una mirada compleja*, 4(1), 43–65. <https://doi.org/10.36314/revistavida.v4i1.17>
3. Enríquez-Villota, M. F., Garzón-Velásquez, G. F., & Herrera-López, H. M. (2023). Validación del cuestionario de bienestar laboral general (QBLG) en una muestra de docentes colombianos. *Diversitas. Perspectivas en Psicología*, 19(2), 1–6. <https://doi.org/10.15332/22563067.9373>
4. Martínez-Vargas, J., & Rivera-Porras, D. (2019). Factores que influyen en el bienestar de las personas dentro de su contexto laboral. *AIBI Revista de Investigación, Administración e Ingeniería*, 7(2), 77–81. <https://doi.org/10.15649/2346030X.559>
5. Calderón Mafud, J. L. (2016). Socialización y compromiso organizacional: Una revisión a partir del bienestar laboral. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 21(3), 239–247. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29248182003>
6. 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*, 26(2), 157–170. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622010000200007](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622010000200007)
7. Chiavenato, I. (1999). *Administración de los recursos humanos* (5ª ed.). McGraw-Hill. [https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod\\_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administración%20de%20Recursos%20Humanos.pdf](https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administración%20de%20Recursos%20Humanos.pdf)
8. Peña-Alfaro, B., & Arango-Bayer, G. (2022). Entorno laboral saludable para la práctica asistencial de enfermería: Revisión de literatura. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 12(1), 1–11. <https://doi.org/10.18041/2322-634X/rcso.1.2022.8290>
9. Ortiz de Agui, M. L., Villar-Carbajal, E. I., & Llanos de Tarazona, M. (2021). Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores de la Red de Salud Huamalés. *Gaceta Científica*, 7(1). <https://doi.org/10.46794/gacien.7.1.1064>
10. Salguero Barba, N. G., & García Salguero, C. P. (2024). Inteligencia emocional y liderazgo en las organizaciones. *LATAM. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(6), 44–53. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i6.2990>
11. Business Insider. (2024, diciembre 19). *What does work wellbeing have to do with business success? Everything, pretty much*. Recuperado de <https://www.businessinsider.com/sc/how-work-wellbeing-directly-impacts-business-success>

12. Aon PLC. (2025, 14 de enero). *Employee Sentiment Study 2025*. Recuperado de <https://www.aon.com/getmedia/a886437e-3579-4e24-a380-8b7c51f36772/aon-employee-sentiment-study-2025-es.pdf>
13. Banco de la República. (2023). *Informe sobre gestión, diversidad e inclusión*. Recuperado de <https://www.banrep.gov.co>
14. Babativa Novoa, C. A. (2017). *Investigación cuantitativa*. Bogotá, Colombia: Fundación Universitaria del Área Andina.
15. Bermejo-Salmon, M., Suárez-Caimary, I. L., & Salazar-Danger, M. (2022). El clima laboral en el contexto organizacional. *Ciencias Holguín*, 28(3). Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/1815/181572159004/181572159004.pdf>
16. Cooper Center. (2024). A greater number of jobs require more education, leaving middle-skill workers with fewer opportunities. Recuperado de <https://www.coopercenter.org>
17. Faya Salas, A., Venturo Orbegoso, C., Herrera Salazar, M., & Hernández, R. M. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 8(3), 43–56. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/4676/467657107003/467657107003.pdf>
18. Hamburger, K., Coronell, R., & Ortiz, L. (2017). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en la Clínica de la Costa Ltda. y Clínica Portoazul S.A. Recuperado de <https://bonga.unisimon.edu.co/server/api/core/bitstreams/a53a4244-6f3d-4678-acd3-5a2d74419249/content>
19. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill Education.
20. Humanos, R., & Perfil, V. T. (s. f.). 3-Desempeño de la función. *Blogspot*. Recuperado de [http://gestiondepersonas2017.blogspot.com/2017/07/3\\_27.html](http://gestiondepersonas2017.blogspot.com/2017/07/3_27.html)
21. Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). *Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales* (4ª ed.). McGraw-Hill.
22. López Crespo, F. J. (2012). Bienestar laboral en profesionales de la medicina: La doble cara de la organización sanitaria: Factores saludables y de riesgo psicosocial (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona.
23. Mayo, E. (1933). *The human problems of an industrial civilization*. Macmillan.
24. McKinsey & Company. (2024). *Women in the workplace 2024*. Recuperado de <https://www.mckinsey.com/featured-insights/diversity-and-inclusion/women-in-the-workplace>
25. Ministerio de Salud y Protección Social. (2012). *Plan Decenal de Salud Pública 2012–2021: La salud en Colombia, un compromiso de todos*.
26. Ministerio de Salud. (1993). *Resolución número 8430 de 1993: Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud*.
27. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (1984). *Decreto 614 de 1984: Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de la salud ocupacional en el país*. Diario Oficial No. 36 800.

28. Congreso de Colombia. (2012). *Ley 1562 de 2012: Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional*. Diario Oficial No. 48 488.
29. Congreso de Colombia. (2012). *Ley 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*. Diario Oficial No. 48 587. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co>
30. Gobierno de Colombia. (2013). *Decreto 1377 de 2013: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012*. Diario Oficial No. 48 834. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co>
31. Organización Internacional del Trabajo. (1981). *Convenio 155 sobre seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo*. Ginebra, Suiza.
32. Organización Internacional del Trabajo. (1985). *Convenio 161 sobre los servicios de salud en el trabajo*. Ginebra, Suiza.
33. Organización Internacional del Trabajo. (1998). *Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento*. Ginebra, Suiza.
34. Organización Internacional del Trabajo. (2006). *Convenio 187: Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo*. Ginebra, Suiza.
35. Organización Mundial de la Salud. (2008). *Plan de acción mundial sobre la salud de los trabajadores 2008–2017*.
36. Navarro, J., & Velazco, M. (2017). *Afecto en el trabajo. Dirección basada en la evidencia*. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/312173298\\_Afecto\\_en\\_el\\_trabajo\\_Direccion\\_basada\\_en\\_la\\_Evidencia](https://www.researchgate.net/publication/312173298_Afecto_en_el_trabajo_Direccion_basada_en_la_Evidencia)
37. Obando Changuán, M. P. (2020). *Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria*. *ECA Sinergia*, 11(2), 166–173. [https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v11i2.2254](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254)
38. Palaci, F. (2005). *Psicología de la organización*. Pearson Prentice Hall.
39. Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Editorial Fedupel.
40. Palacio Abello, J. D., & Osorio Pinzón, D. (2020). *Percepción de bienestar laboral y factores asociados en tres EPS de la ciudad de Ibagué*. Universidad del Tolima. Recuperado de <https://repository.ut.edu.co/server/api/core/bitstreams/39d0e1f2-258b-43ac-9d34-abdea8981c54/content>
41. Pantoja Pantoja, A. K., Navarrete-Acosta, P., Zambrano-Guerrero, C., & Matabanchoy-Tulcán, S. (2020). *Relación entre clima organizacional y violencia laboral en funcionarios de una universidad pública*. *Universidad y Salud*, 22(2). <https://doi.org/10.22267/rus.202202.185>
42. Peña-Ochoa, M., & Durán Palacio, N. M. (2016). *Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacidad*. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 201–222. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=497857392012>
43. Prado Molano, A. N., & Cárdenas Hurtado, M. F. (2018). *El bienestar laboral de los trabajadores en salud: Revisión de la literatura* [Monografía de especialización, Universidad Santo Tomás]. Repositorio Institucional USTA. <https://repository.usta.edu.co/items/dac051d5-dfd4-42a7-8ac5-3687c650684a>
44. Roa Herrera, C. F. (2019). *Bienestar laboral* [Monografía de grado, Fundación Universidad de América]. <https://hdl.handle.net/20.500.11839/7268>

45. Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141–146.
46. Sánchez Trujillo, M. G., & García Vargas, M. D. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo: Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*, 22(2), 161–166.
47. Sarmiento, C. (2024, marzo 3). La salud mental se ha venido deteriorando desde hace tiempo. *El Heraldo*. <https://www.elheraldo.co/local/2024/03/03/la-salud-mental-se-ha-venido-deteriorando-desde-hace-tiempo/>
48. Salguero Barba, N. G., & García Salguero, C. P. (2024). Inteligencia emocional y liderazgo en las organizaciones. *LATAM. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(6), 44–53. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i6.2990>
49. Sierra Bravo, R. (2001). *Técnicas de investigación social: Teoría y ejercicios* (22<sup>a</sup> ed.). Editorial Paraninfo.
50. Tamayo y Tamayo, M. (2009). *El proceso de la investigación científica* (5<sup>a</sup> ed.). Limusa.
51. Toro, F. (2002). *Desempeño y productividad. Contribuciones de la psicología ocupacional*. Medellín: Cincel. Recuperado de <http://www.cincel.com.co/portafolio-servicios/2013-04-10-20-06-58.html>
52. Aparicio, M., & Marsollier, R. (2011). Sesgos de género y experiencia de bienestar laboral, caso Banco de la República. Recuperado de <https://repositorio.uniandes.edu.co/server/api/core/bitstreams/b4ec117c-73e6-4f19-b581-4d4690bec407/content>
53. Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141–146. Recuperado de <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/368/289>
54. Salguero Barba, N. G., & García Salguero, C. P. (2024). Inteligencia emocional y liderazgo en las organizaciones. *LATAM. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(6), 44–53. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i6.2990>
55. Sánchez Trujillo, M. G., & García Vargas, M. D. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo: Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*, 22(2), 161–166.
56. Sarmiento, C. (2024, marzo 3). La salud mental se ha venido deteriorando desde hace tiempo. *El Heraldo*. Recuperado de <https://www.elheraldo.co/local/2024/03/03/la-salud-mental-se-ha-venido-deteriorando-desde-hace-tiempo/>
57. Sierra Bravo, R. (2001). *Técnicas de investigación social: Teoría y ejercicios* (22<sup>a</sup> ed.). Editorial Paraninfo.
58. Tamayo y Tamayo, M. (2009). *El proceso de la investigación científica* (5<sup>a</sup> ed.). Limusa.