

**Bienestar psicológico, satisfacción laboral y felicidad en  
los trabajadores de empresas de transporte intermunicipal de la central de transporte  
de Cúcuta**

**Elaborado Por:**

**Yair Fuentes Leiva**

**Código: 201412210755**

**Helen Estupiñan López**

**Código: 201422211210**

**Claudia Lizcano Alvarado**

**Código: 20132228865**

**Universidad Simón Bolívar Sede Cúcuta**

**Programa Académico Psicología**

**Cúcuta**

**2.018**

**Bienestar psicológico, satisfacción laboral y felicidad en  
los trabajadores de empresas de transporte intermunicipal de la central de transporte  
de Cúcuta**

**Docente:**

**Manuel Ernesto Riaño Garzón  
Asignatura: Investigación  
Psicológica III**

**Tutor**

**Diego Andrés Rivera Porras**

**Elaborado Por:**

**Yair Fuentes Leiva**

**Código: 201412210755**

**Helen Estupiñan López**

**Código: 201422211210**

**Claudia Lizcano Alvarado**

**Código: 20132228865**

**Universidad Simón Bolívar Sede Cúcuta**

**Programa Académico Psicología**

**Cúcuta**

**2.018**

## CONTENIDO

Introducción.....	7
Planteamiento del problema .....	8
Formulación del problema.....	12
Justificación .....	13
Objetivos.....	14
Objetivo general.....	14
Objetivos específicos .....	15
Marco referencial.....	15
Internacionales .....	15
Nacionales.....	19
Locales o Regionales .....	23
Marco teórico.....	26
El bienestar psicológico .....	27
Teoría Hedónica .....	29
Teoría Eudaimonica .....	30
La satisfacción laboral .....	31
La teoría de las determinantes de la satisfacción en el trabajo.....	32
La teoría de Hazberg .....	33
La felicidad .....	34
Marco conceptual .....	35
Marco contextual .....	37
Marco Legal.....	28
Diseño metodológico.....	32
Diseño investigativo.....	32

Alcance .....	32
Población .....	33
Muestra .....	34
Delimitación Espacial .....	35
Temporal .....	35
Instrumentos.....	35
Escala de Bienestar Psicológico de Ryff.....	35
Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.....	36
Escala para medir la Felicidad .....	37
Resultados.....	41
Discusión .....	58
Conclusiones.....	62
Referencias Bibliográficas.....	63

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Identificación del muestreo .....	33
Tabla 2: Muestreo aleatorio estratificado con afijación proporcional .....	34
Tabla 3. Variables e ítems Escala de Bienestar Psicológico de Ryff .....	36
Tabla 4. Variables e ítems Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC .....	37
Tabla 5. Variables e ítems Escala para medir la Felicidad.....	38
Tabla 6. Operacionalización de variables.....	39
Tabla 7. Variable Genero.....	41
Tabla 8. Variable Tiempo de servicio .....	42
Tabla 9. Variable Cargo.....	42
Tabla 10. Variable Formación académica .....	43
Tabla 11. Variable Tipo de contratación .....	43
Tabla 12. Criterio de Autoaceptación.....	44
Tabla 13. Criterio Relaciones positivas.....	45
Tabla 14. Criterio Autonomía.....	45
Tabla 15. Criterio Dominio del entorno. ....	46
Tabla 16. Criterio Crecimiento personal .....	47
Tabla 17. Criterio Propósito en la vida.....	47
Tabla 18. Bienestar psicológico.....	48
Tabla 19. Variable Significación en la tarea.....	49
Tabla 20. Variable condiciones de trabajo .....	49
Tabla 21. Variable reconocimiento personal y/o social .....	50
Tabla 22. Variable Beneficios económicos .....	51
Tabla 23. Satisfacción laboral. ....	51
Tabla 24. Dimensión Sentido positivo de la vida.....	52

Tabla 25. Dimensión Satisfacción con la vida .....	53
Tabla 26. Dimensión de Realización personal .....	53
Tabla 27. Dimensión de la Alegría de vivir .....	54
Tabla 28. Felicidad .....	55
Tabla 29. Estadísticos descriptivos.....	55
Tabla 30. Correlaciones escalas.....	56

## **Introducción**

Con el nacimiento de la Constitución política de 1991, se le han brindado una serie de prerrogativas a los ciudadanos, que van desde los derechos humanos hasta los derechos sociales, dentro de estos últimos se pueden encontrar el derecho a una vida digna, el derecho al trabajo y la estabilidad laboral, que finalmente busca conservar los trabajos de las personas con algún tipo de protección por parte de la ley.

Debido a estas actualizaciones normativas respecto al tema laboral, las empresas han decidido implementar diversas técnicas que permitan al empleado no solo tener una estabilidad laboral sino también que sus empleados tengan un bienestar físico y psicológico, brindándoles una serie de exámenes físicos, revisiones periódicas, consultas psicológicas, talleres y espacios de recreación y esparcimiento que permitan evitar el estrés laboral y mejorar la capacidad de los trabajadores.

La presente investigación se denomina “Bienestar psicológico, satisfacción laboral y felicidad en los trabajadores de empresas de transporte intermunicipal de la central de transporte de Cúcuta, Período 2018”, y surge como un análisis de la motivación laboral del trabajador y su implicancia en la producción del mismo, procurando analizar las variables de la investigación y la relación de los aspectos socio laborales en los empleados de las empresas de transporte intermunicipal de la ciudad de San José de Cúcuta durante lo que va corrido de este año 2018.

## **Planteamiento del problema**

Actualmente la situación económica y la búsqueda de una estabilidad económica para una familia, obliga a las personas a trabajar desde muy temprana edad, lo que finalmente les hace pasar mayor tiempo en sus trabajos que en casa realizando otras actividades, Según la OIT (Organización Internacional del Trabajo), a nivel mundial, hay 541 millones de trabajadores jóvenes (entre 15 y 24 años). En ellos se presenta una fuerza laboral mundial del 15% y su tasa de accidentes es hasta un 40 % más alta que los trabajadores adultos mayores de 25 años. Esta tasa de tasa es de accidentes no mortales, sin embargo, en los trabajadores jóvenes, hay 37 millones del grupo de edad 15-17 años que realizan trabajos peligrosos. (OIT, 2018).

Es importante tener en cuenta que a nivel mundial existen organismos internacionales como la OIT, que propenden por el bienestar no solo económico sino emocional y físico de los trabajadores, esto debido a las altas cifras de estrés laboral y el elevado índice de enfermedades laborales no mortales que se presentan en las diferentes profesiones. Según cifras de la OIT en América Latina. “La I Encuesta Centroamericana sobre las Condiciones de Trabajo y la Salud realizada en 2012, arrojó importantes cifras en las que se encontró que de un 12 a un 16 % de las personas manifestó sentirse constantemente con tensión o estrés. En Argentina, más de un 26% de trabajadores reportó que sufría de carga mental (según datos de la 1era Encuentra Nacional a Trabajadores sobre Empleo, Trabajo, Condiciones y Medio Ambiente Laboral, efectuada en 2009), a raíz del exceso de trabajo, una de las principales causas del estrés laboral.” (OTI, 2016).

Sin embargo, el estrés laboral no es la única consecuencia de la presión e incomodidad en el área de trabajo, por el contrario, este es uno de los síntomas que causa el

hecho de no tener un bienestar o estabilidad dentro del desempeño de sus labores diarias, generando apatía y un entorno laboral dañino para cualquiera que ingrese a ese círculo, lo que afecta directamente el clima organizacional de una empresa.

Debido a estas molestias dentro de la organización, es que se ha pretendido identificar las posibles inferencias de algunas variables como por ejemplo el bienestar psicológico, la satisfacción laboral y la felicidad, dentro de un ámbito organizacional.

Es así, que se puede tomar como referente el modelo multivitamínico de Warr (1987) que se puede definir como un modelo holístico, que “Define que la salud mental es un constructo multidimensional y subjetivo, y las variables socio-ambientales tienen un papel fundamental en el individuo. Identifica cinco componentes básicos en la salud mental de la persona; tres de ellos son conductuales como: la interdependencia con el grupo de trabajo, las competencias y las aspiraciones del individuo; y una emocional que es el bienestar psicológico de la persona dentro de la organización.” (Sepúlveda Estrada, 2013).

Por lo anterior se puede determinar que el bienestar psicológico, es una condición que influye en la salud mental de la persona; cuando este no se encuentra en un estado saludable a causa de diferentes factores, ya sean externos o internos, se llega a manifestar de forma negativa. Al momento en que una persona se encuentra en una situación ajena a su misma condición de equilibrio emocional o psicológico, puede desencadenar síntomas de estrés, depresión, ansiedad e insatisfacción, lo cual a su vez se refleja en la conducta, las emociones y el desempeño laboral. Como se puede apreciar, el bienestar psicológico es de vital importancia para el crecimiento de un individuo, tanto personal como profesionalmente, ya que, la persona puede destacar de una mejor manera las aptitudes y habilidades que posee.

Es por esto que el objetivo principal de esta investigación, está centrado en analizar el bienestar psicológico de los conductores de las empresas de transporte intermunicipales,

al experimentar diferentes opciones que entorpezcan el estado psicológico de los mismos, por lo que, conocer el bienestar psicológico de los conductores y el resto del personal, permite abordar con mayor efectividad los problemas presentes y facilitar así la promoción de acciones que mejoren su bienestar y tengan la finalidad de preservar o mejorar dicho bienestar.

Otra de las variables, es la satisfacción laboral, que se implicada dentro de una organización como es una de las principales actitudes frente al trabajo, y un predictor del comportamiento tanto en el ámbito laboral como personal “En este sentido, los trabajadores satisfechos suelen experimentar mayor felicidad y bienestar; en tanto que las organizaciones pueden verse recompensadas por ejecuciones destacadas, que se traducen en aumentos de la productividad, mayor compromiso y menores intenciones de renunciar por parte de sus miembros” (Salessi Solana, 2017) .

Es por ello que estudios sobre Satisfacción Laboral resultan bastante interesantes ya que permiten a los trabajadores expresar su opinión respecto a cómo funciona la organización y principalmente a como se sienten dentro de ella. De este modo se logra la obtención de información por parte de las entidades respecto al sentir de sus colaboradores y se podrán mejorar, corregir y/o reforzar aquellas actividades que lo requieran. Satisfacción en el trabajo, se traduce en bienestar colectivo ya que mejora las relaciones interpersonales y mantiene un adecuado ambiente laboral.

Por ultimo una de las variables a manejar igualmente es la felicidad, que se puede definir según algunos autores como (Diener, 1984) desde una perspectiva psicológica y hablan de bienestar subjetivo, que se compone de tres elementos: elevado número de satisfacciones personales, elevado número de sentimientos positivos, bajo número de sentimientos negativos.

Estas, variables deben ser ajustadas a una realidad laboral Colombiana, donde el panorama económico no mejora, la informalidad laboral es uno de los factores más importantes de su economía según lo revela el último informe de informalidad realizado bajo el marco del proyecto Cúcuta, Como Vamos (2017-2018) , sin embargo, las personas que se encuentran en la formalidad, no cuentan con las condiciones necesarias para realizar sus labores adecuadamente, muchas de estas personas no tiene siquiera sus elementos de trabajo adecuados, ya que se disfrazan los contratos de trabajo bajo figuras del derecho laboral como lo son las contrataciones por medio de intermediarios, el contrato por labor o las ordenes de prestación de servicio, que son sin duda algunas de las consideraciones económicas que afectan directamente la felicidad y el bienestar de los empleados.

Así mismo, la situación empeora para los municipios fronterizos, este es el caso del municipio de San José de Cúcuta, donde el desempleo es quizás una de las banderas de la ciudad, por ejemplo, en el año 2015 “la tasa global de participación (TGP) para Colombia medida en el conjunto de las 32 ciudades registró 67,5%; aumentando 0,1 respecto a 2014. La tasa de ocupación (TO), por su parte, se ubicó en 60,8%, es decir, 0,2 por encima de lo observado en 2014. La tasa de desempleo (TD) disminuyó 0,2 frente al año pasado, registrando para 2015 una tasa de 9,9%.” (DANE, 2015).

Sin embargo, además del desempleo y la informalidad que son factores que influyen en la felicidad de los habitantes y su percepción de la economía del municipio, son factores que también influyen en la estabilidad y felicidad en el trabajo de los demás trabajadores formales.

Cabe destacar que, el terminal de transportes de la ciudad de san José de Cúcuta, es una fuente constante de ingresos para las familias de la ciudad, sin embargo, el ambiente laboral debe contener mínimo unas medidas de higiene, seguridad, estabilidad laboral,

bienestar psicológico y las condiciones laborales mínimas para evitar desgastes físicos adicionales que puedan llevar a una degeneración excesiva de la salud de los conductores de transporte intermunicipal en la ciudad.

La motivación no solo económica sino psicológica, el interés, el bienestar psicológico y físico son factores que van ligados directamente con el compromiso institucional, ya que al elevarse los estándares de atención que percibe el empleado, así mismo, se elevan los estándares para brindar un servicio de calidad dentro de la institución, dado a que el trabajador debe estar encaminando sus energías a conseguir satisfechas sus necesidades básicas, en lugar de trabajar de manera plena para cumplir con sus labores de una manera adecuada.

Para finalizar, es importante realizar este proyecto, para determinar, ¿Cuál es la relación entre las variables socio laborales, el bienestar psicológico, la satisfacción laboral y la felicidad de los trabajadores de empresas de transporte intermunicipal de la central de transporte de Cúcuta?

### **Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre las variables socio laborales, el bienestar psicológico, la satisfacción laboral y la felicidad de los trabajadores de empresas de transporte intermunicipal de la central de transporte de Cúcuta?

## **Justificación**

Dentro de la evolución a nivel mundial, un tema que ha generado gran controversia, es el capital humano dentro de una organización, es por esto considerado por algunos como el factor más importante del desarrollo en una organización. Debido a esto muchos tratadistas intentan desarrollar diversas formas para mantener equilibrado y satisfecho este capital humano, considerando que “el capital humano en la nueva economía es el motor del desarrollo organizacional, constituyendo la principal ventaja de las compañías para desenvolverse en sus entornos.” (Tinoco y Soler, 2011).

Este proyecto de investigación titulado “Bienestar psicológico, satisfacción laboral y felicidad en los trabajadores de empresas de transporte intermunicipal de la central de transporte de Cúcuta”, brindaría a manera de informe, brindar los resultados de los instrumentos de recolección de información diseñados para analizar las respuestas de los trabajadores del terminal de transportes de la ciudad de San José de Cúcuta y que así pueda crearse algunas expectativas y conclusiones que sirvan de báculo a otras investigaciones de este tipo no solo en el sector educativo, sino por el contrario, a instituciones de carácter gubernamental para que tengan una idea del nivel de satisfacción laboral y felicidad en el grupo a encuestar.

Este aporte educativo, sería de gran ayuda a otras investigaciones, el tema es relevante para el área de la salud y de la psicología, debido a que permite esclarecer algunos de los motivos y su relación con las enfermedades no solo de salud física, como lo son las lesiones de columna por el hecho de conducir tantos kilómetros al día sino por el bienestar psicológico de los ciudadanos norte santandereanos, debido a que la salud mental se puede considerar como “estado de bienestar en el que la persona realiza sus capacidades y es capaz de hacer

frente al estrés normal de la vida, de trabajar de forma productiva y de contribuir a su comunidad. En este sentido positivo, la salud mental es el fundamento del bienestar individual y del funcionamiento eficaz de la comunidad” (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo, 2017). Esto es parte fundamental dentro del desarrollo del ser humano en una sociedad, cuidándolo de estrés, depresión y motivándolo a que preste sus servicios de una manera activa, organizada, puntal y que esto no le genere un esfuerzo adicional.

Como aporte a la sociedad, se desarrollaron unas conclusiones que podrían ser utilizadas como diagnóstico previo a las empresas de transporte sobre las cuales se realice algún tipo de estudio, determinando que aspectos debe mejorar, como cuales son las causas, cuáles serían las posibles consecuencias y lo más importante cual es la percepción de los empleados respecto de las decisiones administrativas que perjudican directamente su desarrollo laboral.

## **Objetivos**

### Objetivo general

Analizar la relación entre el bienestar psicológico, la satisfacción laboral y la felicidad de los trabajadores de empresas de transporte intermunicipal de la central de transporte de Cúcuta

## Objetivos específicos

Describir las variables socio laborales de género, edad, tiempo de servicio, cargo, área de trabajo, tipo de contratación y sector económico.

Determinar el bienestar psicológico, la satisfacción laboral y la felicidad de los trabajadores de empresas de transporte intermunicipal de la central de transporte de Cúcuta

Relacionar el bienestar psicológico, la satisfacción laboral y la felicidad de los de los trabajadores de empresas de transporte intermunicipal de la central de transporte de Cúcuta

## Marco referencial

Dentro del desarrollo del proyecto de investigación, fue necesario tener en cuenta una serie de referentes académicos o antecedentes que permitieran ligar el proyecto con otras investigaciones y que realizaran aportes de tipo metodológico, teórico entre otros aspectos importantes que debieron ser tenidos en cuenta para el desarrollo del proyecto.

Debido a esto, se realizó una búsqueda de trabajo con similitudes en el manejo de las variables, en los diversos niveles, a nivel mundial, a nivel nacional y a nivel regional.

### Internacionales

Bastidas Fernández, Herrás Rojas, Muñoz Navarrete (2016), presentaron tesis de pregrado para optar al título de Trabajador Social, y cuyo proyecto se tituló “Análisis de políticas de bienestar en cuatro organizaciones presentes en Chile en relación con el Modelo de Felicidad

Organizacional a la luz del bienestar subjetivo”. Esta tesis tuvo como objetivo principal conocer y analizar las prácticas de bienestar a la luz del modelo de felicidad organizacional y relacionarlas con el bienestar subjetivo, la metodología utilizada fue una metodología fundamentada en el enfoque interpretativo, su tipo de estudio es descriptivo, puesto que describe las situaciones particulares, y las variables de cada organización ya sea tiempo, espacio, personas las cuales forman un espacio laboral, describiendo con ello las características más importantes de cada uno como la experiencia del bienestar. Dentro de los resultados del proyecto, se concluyó que esa organización se muestra coherente entre sus valores y sus prácticas, sin embargo, declaran que sus trabajadores están dispuestos a desertar de sus labores para unirse a otra organización que le ofrezca un poco más de dinero en su salario.

Este proyecto de investigación, le aporta al presente, una guía en la realización de la metodología ya que por ser trabajos similares Guaranda una relación estrecha que puede ser utilizado en esta área, ya que se encuentra muy completa y que abarca las variables que se quieren dar a conocer dentro del presente proyecto.

Vélez., Carrasco., Bastías., Méndez., y Jiménez (2015). Desarrollaron una investigación titulada “Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile” cuyo objetivo principal era caracterizar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en trabajadoras estacionales agrícolas de la zona central de Chile. Su marco metodológico fue un estudio transversal en una muestra no probabilística de 106 trabajadoras de una empresa comercializadora y exportadora de frutas de la región del Maule, Chile. Como instrumento de recolección de información, se eligió la entrevista que se realizó entre septiembre y octubre de 2013, como resultado arrojó

que se encontraron asociaciones negativas entre la mayoría de las subdimensiones de riesgo psicosocial y algunas de las dimensiones de la satisfacción laboral, medidas por el cuestionario S10/12, y la satisfacción laboral general.

Este proyecto de grado, se utilizará para alimentar el marco conceptual, ya que existen definiciones similares ya que el tema tiene mucha relación con el nuestro. Así mismo, se intentarán buscar algunos de los autores citados, para alimentar el marco teórico, por su gran concepción teórica dentro de la cual se encuentran exponentes internacionales.

López Salinas (2015), presento para optar por el título de psicóloga industrial un proyecto de grado denominado “Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de Escuintla.” Este trabajo de grado de la universidad Rafael Landívar, Universidad de Escuintla Guatemala. Dentro de este proyecto, se encuentran varios objetivos, sin embargo, el objetivo general consiste en conocer si existe bienestar laboral de los trabajadores de una empresa portuaria de Escuintla, la metodología de investigación utilizada fue una investigación de tipo descriptiva ya que se estableció como es el bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria, como método de recolección de información se diseñó un cuestionario, la prueba constó de 25 ítems, dentro de la parte metodológica se presenta una muestra de 72 colaboradores que fueron seleccionados a través de la formula estadística de muestreo aleatorio simple. Por medio de la investigación se concluyó que los colaboradores de la empresa portuaria poseen un alto nivel de bienestar laboral, ya que se identifican con una buena calidad de vida dentro de la organización. Se recomendó a la organización donde se realizó el estudio que puedan realizar constantemente un monitoreo sobre el bienestar laboral de los colaboradores.

Este proyecto, tiene concordancia con el proyecto que se encuentra en ejecución, sin embargo, este se encuentra con una gran base de antecedentes de todo tipo, se seleccionó

un antecedente para contribuir con el presente proyecto, analizando desde otra perspectiva.

Calvo, Schweiger, Mozas y Hernández (2014) realizaron una investigación con grupo de control no equivalente y dos condiciones (entrenamiento vs. no entrenamiento), titulada “Efecto del ejercicio físico en la productividad laboral y el bienestar” , cuyo objetivo fue determinar los efectos del ejercicio físico en la productividad laboral y el bienestar laboral, para comprobar el efecto del programa en la mejora de la condición física y salud se tomaron, de los 53 participantes en el programa, se consideraron las variables tales como satisfacción e insatisfacción con el trabajo, bienestar laboral, peso y masa corporal. Dentro del resultado obtenido, se pudo apreciar como la productividad y el bienestar laboral van de la mano con el bienestar físico, ya que, a mayor práctica de actividad física y ejercicio físico, mejor bienestar laboral. Se concluyó que el seguimiento de un programa de ejercicio físico sistematizado y controlado tiene una influencia positiva sobre la productividad y satisfacción laboral y el bienestar.

Si bien es cierto que el presente proyecto maneja el bienestar psicológico, también es cierto que no se puede dejar de lado los aspectos físicos, donde para lograr una felicidad laboral debe existir una relación entre uno y otro más en un campo laboral como lo son los conductores de buses.

Moccia (2016), presenta un artículo científico denominado “Felicidad en el trabajo” que fue publicado por la Revista “Papeles del psicólogo”, donde si bien no se evidencia una investigación de tipo cualitativo, se realiza un recuento de información de diferentes fuentes, donde se establece la importancia de los sentimientos en el desarrollo laboral y en que entorno. Se toman conceptualizaciones de diversos autores sobre este tema tan importante,

así es que, sobre la psicología positiva, que consiste en analizar a las personas, sus sentimientos y ayudar mediante diversas formas lo que funciona bien y exaltarlo de manera en que se trabaje de manera positiva recalcando las buenas acciones o decisiones para que motiven a la persona a ser mejor cada día. Este artículo, sirve de fundamento para la construcción del marco teórico, ya que sirven algunos conceptos y autores referente a los temas mencionados como los en la relación que tiene la psicología con la felicidad en el trabajo.

Nacionales

Gómez Galeano y Muñoz Valencia (2016), elaboraron tesis de grado para optar por el título de psicólogo organizacional, la propuesta titulada “Felicidad en el trabajo: Acercamiento a través de una propuesta de entrevista estructurada”, que tuvo como objetivo proponer un modelo de entrevista estructura que permita identificar si las organizaciones promueven la felicidad en sus trabajadores, la metodología utilizada tuvo un enfoque cualitativo, y un tipo de estudio descriptivo, ya que se tuvo que recolectar información de autores a nivel internacional acerca de la felicidad. El resultado de este trabajo investigativo, se basó en el análisis y las fortalezas del carácter descritas por Martin Seligman, esto finalmente se convirtió en una monografía, que servirá como punto de partida para otras investigaciones.

Para el presente proyecto, puede aportar grandes cantidades de información en lo que respecta al análisis de la información de la entrevista estructurada, ya que se usaran instrumentos de recolección de información que requiere un análisis completo para brindar unos resultados acertados, de igual manera, se pueden tener en cuenta algunas de las preguntas utilizadas en esta entrevista, para diseñar nuestro instrumento.

Vásquez Sánchez y Agudelo Velásquez (2017), “El bienestar psicológico, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los empleados de la Biblioteca de una Institución de Educación superior”, su objetivo general fue reconocer el bienestar psicológico, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los empleados del sistema de bibliotecas de una institución de educación superior, se basó en una metodología de tipo descriptivo correlacional y la investigación se llevó a cabo bajo una etapa de recolección de información de tipo documental, donde igualmente se realizó un análisis de diversas fuentes, se realizó la aplicación del instrumento y posteriormente se analizaron los resultados, la muestra de la población fueron 58 empleados electos del sistema de bibliotecas en las instituciones de educación superior. El instrumento utilizado en esta investigación se estructuró con 37 ítems distribuidos en 6 constructos, con los cuales se hizo un análisis estadístico a través de SPSS versión 21 para analizar los principales descriptivos y relaciones posibles entre constructos. Entre el principal resultado se obtuvo que más del 60% de los empleados están satisfechos con su trabajo y presentan un compromiso organizacional positivo.

Para el presente caso, puede ser de gran ayuda este proyecto respecto a la forma en la cual basaron el análisis de los resultados, ya que fueron muy organizados en este aspecto y dividieron mediante secciones las respuestas de la encuesta, así mismo, la forma en la cual analizaron los resultados mediante gráficos y reseñas, sirve de guía para el desarrollo del presente proyecto que también tiene como variable el bienestar psicológico de unos trabajadores en otro sector económico.

Sanín Posada (2017), diseño una tesis doctoral, titulada “felicidad y optimismo en el trabajo: hallazgos de investigaciones científicas”, dentro de este se presenta una aproximación teórica relacionada con las medidas, estrategias de intervención y estudios longitudinales sobre la felicidad, con el ánimo de reflexionar acerca de su aplicabilidad en el contexto del trabajo. Para ello se exponen brevemente los conceptos, algunos de los instrumentos de medida más usados, estrategias de intervención que han sido verificadas científicamente y estudios que permiten una comprensión del concepto de felicidad en el largo plazo. Se analizaron instrumentos en los cuales participaron 731 empleados y sus correspondientes jefes de cinco empresas colombianas de los sectores industrial y de servicios. Los resultados obtenidos a través de Ecuaciones Estructurales (Structural Equation Modeling, SEM) muestran que la satisfacción laboral media parcialmente la relación entre apertura al cambio y desempeño extrarol (evaluado por el jefe). Se encontró además que la flexibilidad y la apertura al cambio se asocian positiva y directamente con la satisfacción laboral general y que esta, a su vez predice el desempeño extrarol y el cumplimiento de normas, evaluados por el jefe.

Esta investigación, realiza un aporte a este proyecto debido a que realiza un análisis de los instrumentos utilizados para medir la felicidad en los empleados, dejando claridad de su uso, su aplicación y el modo en el cual debe analizarse, por este motivo es fundamental al momento de elegir y diseñar el instrumento de recolección idóneo para este fin.

Gaviria (2017). Realizó una investigación la cual título: Situación de la mano de obra en fincas bananeras de Urabá (Antioquia), donde el principal objetivo fue identificar las posibles causas de la escasez y alta rotación de mano de obra, en fincas de producción de banano en la zona de Urabá, Antioquia, con el fin de proponer alternativas direccionadas

a disminuir los niveles de incidencia, contribuir a la estabilidad laboral y al aumento de la productividad. Esta investigación, se realizó bajo un estudio de tipo descriptivo. Como resultado se estableció, en este caso, que la gestión humana está bien direccionada y existe satisfacción laboral por parte de los empleados de las bananeras, ya que manifestaron agrado con su empleo, salario, horario laboral, equipo de trabajo y ambiente laboral.

Para la presente investigación, puede realizar aportes respecto a la elaboración de conclusiones, ya que pueden aportar antecedentes en caso de que los trabajadores se sientan en agrado con las variables que se evidencian en el bienestar psicológico y la estabilidad laboral.

Cucaita, Álvarez, Medina, González y Parra (2013), diseñaron un proyecto de investigación titulado “impacto del bienestar laboral en el personal administrativo de la empresa CIBERTEC” cuyo objetivo general es analizar el impacto que generan las condiciones de bienestar laboral en la empresa basado en el personal administrativo de CIBERTEC, este trabajo se desempeñó bajo una investigación de tipo cualitativo, dando como resultado que el impacto del bienestar laboral para el personal administrativo es negativo y el nivel es muy bajo, Ciberctec centra las pocas actividades de bienestar que realiza primordialmente en que la empresa se beneficie y no busca que el empleado sea el que se favorezca, es por esto que los empleados sienten desmotivación en su ambiente laboral.

Para la presente investigación, se puede realizar aportes respecto a la elaboración de conclusiones, ya que pueden aportar antecedentes en caso de que los trabajadores se sientan en desagrado con las variables que se evidencian en el bienestar psicológico y la estabilidad laboral.

## Locales o Regionales

Ortega y Plata (2014), desarrollaron trabajo de grado titulado “ Diagnóstico de clima organizacional para el diseño de un programa de bienestar laboral en la empresa Gaseosas Hipinto S.A.S sede Piedecuesta Santander”, como objetivo principal, se encuentra la promoción de la salud mental, mediante espacios de orientación, capacitación, entrenamiento y psicoeducación en temáticas orientadas a fomentar estilos de vida saludables que contribuyan a un adecuado desarrollo de los colaboradores en diferentes ámbitos del proceso de su desempeño laboral. Como resultado el equipo investigador decidió recomendar la implementación del programa de bienestar en el primer semestre del 2015 con el fin de lograr los objetivos planteados, que posibilitaran mejorar el bienestar laboral de los colaboradores y por ende su desempeño con la organización.

Este proyecto permite que se den recomendaciones acordes a otros proyectos, en los cuales se diseñen programas especiales de bienestar en el trabajo claro está modificándolo para que se ajuste a las necesidades del sector económico que se va a manejar.

Meñaca, Cazallo, Sanz, Bascón, Simanca y Palacio (2017), publicaron en la revista Espacios, un artículo titulado “Modelización de los factores de motivación en el puesto de trabajo” este artículo publicado por la Universidad Simon Bolívar, establece la relación entre los factores motivacionales y la motivación laboral de los funcionarios universitarios, mediante la adaptación del modelo de las características del puesto de trabajo. Los datos se recolectaron en base al cuestionario JDS, según la escala Likert, encuestándose a 102 personas. El análisis de los resultados se efectuó mediante la estadística inferencial. Los

resultados denotaron que la motivación laboral es un pilar importante en la consecución de los objetivos organizacionales.

Este tipo de artículos científicos, nos muestra cuales son los factores motivacionales que pueden ser tenidos en cuenta para la elaboración de las conclusiones y recomendaciones a los diferentes sectores.

Rivera, Hernández, Forgiony, Bonilla y Rozo (2018), publicaron un artículo científico titulado “Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud” en la revista Espacios. Este estudio buscó analizar la motivación laboral, el clima social organizacional y la satisfacción en las relaciones interpersonales desde la perspectiva del área de trabajo y el género. Como resultado se encontró que las relaciones interpersonales se relacionan con la motivación laboral y el clima social organizacional.

Este artículo, permite identificar algunas de las variables del bienestar psicológico, donde se encuentran el clima organizacional, la motivación, la satisfacción, la felicidad, entre otras, esto para alimentar el marco teórico del proyecto.

Barreto, Villamizar y Flórez, (2017), desarrollaron un estudio titulado “Condiciones de trabajo y su repercusión en la salud de los trabajadores de la plaza de mercado la Nueva Sexta, Cúcuta”. En este se identifica a la salud laboral influye en el desarrollo y ambientes laborales mejorando el desempeño como un factor importante, La nueva Sexta fue el lugar donde se realizó este estudio y por ser una población vulnerable el objetivo fue lograr estrategias que aportaran a la prevención de enfermedades y accidentes. La metodología fue de carácter no experimental de corte transversal y alcance descriptivo se desarrolló

mediante la indagación y sondeo aplicado en 1628 locales comerciales. Dentro de los resultados se identificaron las condiciones generales de los sitios de trabajo y se establecieron deficiencias en diversos aspectos analizados como la poca cultura en auto cuidado laboral, cuidado de la salud y bajo interés de los actores intervinientes en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Este proyecto sirve de guía al presente proyecto dado a que brinda un báculo respecto a la salud laboral en cualquier institución, este es uno de los factores que intervienen en el bienestar laboral y la felicidad en los empleados.

Padilla, Villamizar y Mogollón (2015), publicaron un artículo científico titulado “El trabajador universitario y su salud mental desde el modelo de creencias” cuyo objetivo es analizar el estado de la salud mental del personal administrativo en el sistema de educación superior en una región de frontera, teniendo en cuenta sus creencias a partir de los procesos de susceptibilidad y motivaciones de un modelo teórico en salud. El enfoque metodológico utilizado fue descriptivo, exploratorio y trasversal; caracterizando los datos de una muestra conformada por 115 participantes, a quienes se les aplicó el cuestionario de evaluación integral de la salud mental para administrativos. Como resultado, arrojo que la salud mental de los trabajadores depende de sus estados de ánimo, de los procesos comunicacionales y del manejo de la ansiedad y el estrés, convirtiéndose en barrera al no poder acceder a los servicios de salud mental si la universidad los ofreciera.

Este proyecto, tiene semejanza al proyecto de bienestar psicolaboral, debido a que comparten la salud mental como eje central del proyecto, aunado a esto, se encuentran dentro de los resultados las barreras al no poder implementar las recomendaciones, debido las barreras expuestas por la entidad

## **Marco teórico**

Con la evolución normativa y científica a nivel internacional, se generan grandes cambios dentro de la sociedad, es por esto, que se busca constantemente estar a la vanguardia en cualquiera que fuese el ámbito en el cual se aplicaran los avances. Sin embargo, la psicología, ha evolucionado con sus diversas teorías respecto de las formas en las cuales puede contribuir al correcto desarrollo de la salud mental los individuos.

Es debido a esta evolución, que ha traído consigo investigaciones en otros campos, se han visto resultados realmente favorecedores, siendo este un campo que se puede combinar con las demás profesiones, preocupándose siempre por el ser humano y su bienestar. Es por esto que la psicología se fusionó con la rama laboral dentro de la cual busca garantizar aspectos relacionados con la salud mental y la psicología de los empleados de una organización.

Dentro de este marco, se pueden identificar las tres variables que se manejarán dentro del presente proyecto, en el siguiente orden: Bienestar psicológico, satisfacción laboral y la felicidad, cada una de estas variables con sus respectivas teorías que lo respaldan dentro del ámbito laboral.

Para esto, es importante primero definir cuál es el concepto de psicología organizacional “En el campo de la Psicología Organizacional y del Trabajo es posible asimilar en tres mundos propuestos por Popper a tres niveles diferentes de análisis y comprensión de las realidades experimentadas y subjetivadas por los individuos en su interacción con los contextos de trabajo, y la construcción del conocimiento científico que de ello se deriva.”. (Vesga Rodríguez, 2017). Dentro de este concepto, pueden manejarse

varias variables que afectan directamente a la organización como tal, el bienestar psicológico, la satisfacción laboral y la felicidad.

### El bienestar psicológico

Una de estas variables es el Bienestar psicológico, que tiene una relación directa con la psicología organizacional, brindándole al empleador una forma de conocer el estado de salud mental de los trabajadores, relacionándolos con la detección temprana de enfermedades psicológicas como pueden ser la depresión, el estrés o cualquier tipo de aflicción que tengan sus empleados en relación con las condiciones laborales; sin embargo, es importante conocer su concepto definido como el “estado de la persona en el que se le hace sensible el buen funcionamiento de su actividad somática y psíquica” (Real Academia Española, 2016).

El concepto de bienestar psicológico se dio a partir del interés de las sociedades por el bienestar de sus trabajadores, este tipo de investigaciones, cambiaron conforme el pasar del tiempo, debido a que este bienestar estaba estrechamente ligado con las condiciones mínimas de calidad de vida, sin embargo, en la actualidad, esto se ve asociados por los factores como la apariencia, o el dinero, el bienestar psicológico no sólo se relaciona con éstas variables sino también con la subjetividad personal.

Por muchos años, ha sido sujeto de investigaciones, modificando su concepto, sin embargo, se ha podido definir dependiendo desde la óptica en la cual se aplique, en este caso, en el ámbito laboral, y se pueden identificar dos corrientes “La primera, corresponde a la línea tradicional, cuyo abordaje parte de una problemática identificada, por ejemplo, desde el contexto laboral podría ser el estudio del estrés o el burnout, de enfermedades psicosomáticas o trastornos mentales. Una segunda perspectiva parte de la Psicología positiva y apunta a la búsqueda del bienestar de los sujetos. Ésta dirige su atención a las

fortalezas humanas, a aquellos aspectos que nos permiten aprender, disfrutar, ser alegres, generosos, serenos, solidarios y optimistas” (Marsollier y Aparicio, 2011).

Es aquí que se pueden identificar estas dos líneas, dentro de las cuales una trata sobre las enfermedades o consecuencias que puede llegar a generar los problemas laborales relacionados con el bienestar psicológico y la segunda dirigida a la atención y fortaleza de las personas, que generan actitudes buenas que pueden ser usadas dentro del ámbito laboral.

Para evitar algunas de las consecuencias determinadas anteriormente, es importante, no solo definir un concepto, sino aplicar los instrumentos idóneos que permitan la medición de estos factores y así se puedan determinar cuáles serán las causas para implementar un plan de acción organizacional que permita mejorar estas condiciones laborales que generen esta falta de bienestar psicológico en los trabajadores de la organización. Para esto es primordial identificar primero los elementos que son de carácter subjetivo, que descansa sobre la propia experiencia de la persona; su dimensión global, porque incluye la valoración del sujeto en todas las áreas de su vida; y la apreciación positiva, ya que su naturaleza va más allá de la mera ausencia de factores negativos (Diener, 1994, citado por Montenegro, Córdoba y García, 2017).

Por lo tanto, es fundamental comprender el bienestar psicológico, debido a que, como lo afirma Ryff (citado por Bahamondes & Et al., 2017) *es* aquel funcionamiento psicológico óptimo que persigue el desarrollo y el crecimiento de la persona; así mismo, el bienestar psicológico, se centra en aspectos cognitivos del bienestar, es decir, a la evaluación de la satisfacción que hacen los sujetos de su propia vida incluyendo aquellos elementos relativos al desarrollo personal, estilo y manera de afrontar los retos y persistencia en la consecución de metas personales (Campos, González & Jacott, 2018). Desde la óptica del bienestar

subjetivo, se le permite a la persona evaluar su condición de satisfacción de vida o felicidad (Blanco & Blanco, 2017).

Igualmente, según estudios realizados por “Ryan y Deci (2001) se ha propuesto una organización en dos grandes tradiciones: una correspondida fundamentalmente con la felicidad (bienestar hedónico), y otra ligada al desarrollo del potencial humano (bienestar eudaimónico). Algunos autores como Keyes, Ryff y Shmotkin (2002) han extendido los límites de esta clasificación y han utilizado el constructo bienestar subjetivo (subjective Wellbeing, SWB) como principal representante de la tradición hedónica y el constructo bienestar psicológico (Psychological Wellbeing, PWB) como representante de la tradición eudaimónica.” (Carrasco, Brustad & García, 2007, citado por Liberal, Escudero, Cantallops y Ponseti, 2014).

Es importante analizar cada una de estas tradiciones, que hacen parte importante del bienestar psicológico.

### Teoría Hedónica

Esta teoría, se basa principalmente en la preferencia tanto de los placeres del cuerpo como los de la mente. Sin embargo, es importante definirla como “una amplia categoría de fenómenos que incluye las respuestas emocionales de las personas, la satisfacción con los dominios, y los juicios globales sobre la satisfacción con la vida” (Diener, Suh, Lucas y Smith, 1999, citado por Rodríguez, Domínguez y Escoto, 2017). Esta definición contiene los dos componentes principales del bienestar subjetivo: las respuestas emocionales de las personas, también denominados afectos, y la satisfacción con la vida, esta última se define como una evaluación global que la persona hace sobre su vida, comparando lo que ha conseguido, sus logros, con lo que esperaba conseguir, sus expectativas (Diener, Emmons,

Larsen y Griffin, 1985, citado por Ruiz, Medina, Zayas y Gómez, 2018).

En esta teoría, tiene como componente un juicio subjetivo, ya que la satisfacción se ve modificada por las necesidades básicas de cada persona, lo que varía constantemente, sin embargo, en el ámbito laboral, se pretende buscar una uniformidad respecto de las condiciones laborales que se manejan en ese entorno y como afecta directa o indirectamente al bienestar de los trabajadores.

### Teoría Eudaimonica

Este autor vincula la concepción eudaimónica del bienestar a lo que él denomina sentimientos de “expresividad personal”. “Este tipo de estados los vincula a experiencias de gran implicación con las actividades que la persona realiza, de sentirse vivo y realizado, de ver la actividad que se realiza como algo que nos llena, de una impresión de que lo que hacemos tiene sentido.” (Carrasco, Brustad & García, 2007, citado por Liberal, Escudero, Cantallops y Ponseti, 2014).

Esta teoría, también incluye a la satisfacción como un elemento del bienestar psicológico, sin embargo, está comprendido de otra manera, dándole más validez a la realización de tipo personal, a los sentimientos que llenan y por lo cual todo tiene sentido, esta teoría, no puede ser la única que se presenta, por esto, buscando los puntos de convergencia entre todas estas formulaciones, sugirió un modelo multidimensional de bienestar psicológico, su modelo fue bautizado como “Modelo Integrado de Desarrollo Personal” (Integrated Model of Personal Develoment) y está compuesto por seis dimensiones. (Carrasco, Brustad & García, 2007, citado por Liberal, Escudero, Cantallops y Ponseti, 2014).

Las teorías anteriormente expuestas pueden ser medidas bajo la escala Ryff, que es

la que anteriormente se mencionó y que tiene algunos aspectos a evaluar como la Autoaceptación, relaciones positivas con otras personas, autonomía, dominio del entorno, propósito en la vida, y crecimiento personal. Inicialmente ese instrumento, fue creado con varias preguntas, sin embargo, al traducir el instrumento, se creó una visión más reciente y alternativa sobre el bienestar que enfatiza el bienestar en el proceso y consecución de aquellos valores que nos hacen sentir vivos y auténticos, que nos hacen crecer como personas.

### La satisfacción laboral

La satisfacción laboral, es la segunda variable a definir, donde la satisfacción laboral puede definirse como “El conjunto de sentimientos o actitudes favorables o desfavorables con que los trabajadores perciben sus puestos de trabajo”, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo. (Ruiz Segura, 2009, citado por Zurita, Ramírez, Quesada, Quesada, Ruiz y Manzano, 2014).

Estos sentimientos, pueden verse comprendidos desde diferentes ámbitos o diferentes dimensiones fundamentales que son: las características del sujeto, las características de la actividad laboral y balance que hace este hace entre lo que obtiene como resultado de su trabajo y lo que espera recibir a cambio de su esfuerzo físico y mental. (García Viamontes, 2010)

Estas características son demasiado importantes al momento de medir la satisfacción laboral, ya que estos están condicionados a los anteriores, debido a esto varían dependiendo de otros factores personales como “la historia personal, la edad, el sexo, las aptitudes, la autoestima, la autovaloración y el entorno sociocultural donde se desenvuelve el sujeto” (García Viamontes, 2010). Estas particularidades desarrollarán un conjunto de expectativas,

necesidades y aspiraciones en relación a las áreas personal y laboral que determinarán los niveles antes mencionados.

Además, Vizcardo & Manuel (2015) mencionan que la satisfacción laboral también genera en los individuos sentimientos favorables o desfavorable frente a la forma en que percibe su trabajo, de este modo, involucra aspectos, como salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, esto conlleva a responder positiva o negativamente a la función que desempeña la persona. De igual importancia es, mejorar la satisfacción laboral debido a que esta suponen unas relaciones personales positivas con su entorno de trabajo (Gálvez & Et al., 2017).

Para comprender un poco más la satisfacción laboral, su funcionamiento, es importante tener en cuenta dos teorías que resultan válidas y que se pueden desarrollar dentro de este proyecto.

La teoría de las determinantes de la satisfacción en el trabajo

Este modelo, plantea una relación entre “expectativas-recompensas”, desde las distintas facetas y aspectos del trabajo. En el fondo se trata de un perfeccionamiento de la teoría de la motivación de Porter y Lawler (1968). (Herrán y Tumipamba, 2015)

Lawler parte de la hipótesis de que la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o insatisfacción laboral, es decir, que estas dependen de la comparación entre la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo consideraba adecuada a cambio de este.

Esto quiere decir, que si la recompensa que recibe a cambio de su labor, es considerada adecuada o está en una relación directamente proporcional al trabajo que se realizó, la recompensa será adecuada y por ende brindara una sensación de satisfacción al

empleado, por el contrario, si esta recompensa no llena las expectativas de los empleados y por el contrario, considera que no fue equiparable con el trabajo relacionado, se puede producir una insatisfacción.

“Cuanto más alto se encuentre una persona en una jerarquía y cuanto mayor responsabilidad, educación, habilidad y antigüedad posea, esperará recibir, la mayor compensación. Cuanto más dependientes sean los empleados de su retribución para satisfacer las necesidades de existencia tanto más se verá afectada la satisfacción con su pago por el costo de la vida” (Ruiz Segura, 2009, citado por Zurita, Ramírez, Quesada, Quesada, Ruiz y Manzano, 2014).

#### La teoría de Herzberg

Esta teoría, plantea una relación o una existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos. Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista, pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc. (Honnoun, 2011).

Este modelo, plantea a los factores motivadores o intrínsecos como los factores que, si causan satisfacción laboral, dentro de los cuales encontramos, la realización exitosa del trabajo, los reconocimientos, las promociones obtenidas por estas.

Sin embargo, los factores extrínsecos o como fueron llamados por el autor “higiénicos”, son los que no producen satisfacción, el incremento del salario o la seguridad

en el trabajo, ya que no están directamente relacionadas con el esfuerzo que se le imprime para realizar un trabajo de calidad.

## La felicidad

Esta es la última variable, que se debe tener en cuenta dentro de la salud mental dentro de los empleados en una organización, esta variable ha tenido muchas definiciones a lo largo del tiempo.

Sin embargo, uno de los conceptos más importantes, ha sido el de la corriente de la psicología positivista, donde, “ la felicidad no es una sola cosa, sino un constructo que comprende varios elementos: el aspecto sensorial y emocional que incluye las experiencias placenteras, la alegría y las emociones positivas; el componente cognitivo, que se refiere a como evaluamos nuestra vida y que tan satisfechos estamos con ella; y el sentido de la vida, el sentir que nuestra vida tiene propósito y vale la pena” ( Solís, 2016).

Aquí, en esta corriente se identifican algunas dimensiones como lo es la dimensión placentera, la comprometida y las significativa.

La dimensión placentera de la felicidad, consiste en experimentar emociones positivas sobre el pasado presente y futuro, la segunda en poner en práctica aquellas fortalezas personales con el fin de desarrollar un mayor número de experiencias optimas y la tercera en darle un sentido a la vida, desarrollando aquellos objetivos que van más allá de uno mismo. (Sánchez Díaz, 2014.)

Así mismo, para obtener la felicidad en el trabajo y que contribuya al éxito de la organización, es importante identificar aquellos factores que permiten su desarrollo en las organizaciones (Sánchez, 2018). La Felicidad está relacionada con otras variables directamente relacionadas a la organización: satisfacción, clima laboral, salario, recompensas

y beneficios, flexibilidad laboral, la productividad laboral, los jefes directos (Celada, Gomes & Varela, 2016). De igual forma Celada, Gomes & Varela (2016) mencionan 8 factores que generan felicidad en el trabajo: amistad, el soporte de los colegas , trabajos ligeros, buen jefe directo, buen manejo de balance trabajo/vida personal, trabajos variados, creencia de que el trabajo es importante, sentir que mi trabajo hace la diferencia, ser parte de un equipo exitoso de trabajo.

### **Marco conceptual**

Algunos de los conceptos a tener en cuenta dentro de la presente investigación son:

**Trabajador:** (Ministerio del trabajo, 2018) Un trabajador o trabajadora es una persona que con la edad legal suficiente presta sus servicios retribuidos. Cuando no tiene la edad suficiente, se considera trabajo infantil. Si no presta los servicios de forma voluntaria, se considera esclavitud o servidumbre.

**Organización:** Según (Koontz y Weihrich, 1999, citado por ), la organización se define como “conjunto de actividades necesarias para alcanzar objetivos, asignación a un grupo de actividades a un administrador con poder de autoridad, delegación, coordinación y estructura organizacional”.

**Empresa:** es definida según (Gaviria Cock, 2006), “la entidad integrada por el capital y el trabajo, como factores de la producción, y dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios generalmente con fines lucrativos y con la consiguiente responsabilidad”.

**Clima organizacional:** Brunet (1987) define “el clima organizacional como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones

personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales. Esta definición agrupa entonces aspectos organizacionales tales como el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y castigos, el control y la supervisión, así como las particularidades del medio físico de la organización”.

**Bienestar psicológico:** Puede definirse como la evaluación que las personas hacen de sus vidas, e incluye una dimensión cognitiva (referida a la satisfacción con la vida en su totalidad o la satisfacción por áreas específicas como la matrimonial, laboral, etc.) y otra afectiva (relacionada con la frecuencia e intensidad de las emociones positivas y negativas), cuya interacción abarca un amplio espectro de vivencias (Cole, Peeke & Dolezal, 1999)

**Satisfacción laboral:** Robbins (1998), la define como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente.

**La felicidad:** Fisher (2010) menciona que “El concepto de felicidad considera dimensiones como la participación de los profesionales con la organización y la función, satisfacción con el trabajo y compromiso positivo con la organización y función”. Cuando el término de felicidad es adoptado por las organizaciones, surge un nuevo concepto llamado felicidad laboral, el cual define Fernández (2015) como “la percepción personal y subjetiva de los trabajadores acerca de su bienestar, florecimiento y salud en el trabajo”

**Sector de transportes:** El sector transporte es una herramienta importante dentro de toda economía ya que permite conectar las diferentes actividades sociales y económicas de una sociedad y por lo general su comportamiento es directamente proporcional al

comportamiento económico del país, es la herramienta básica para colocar los productos al alcance del consumidor en el territorio nacional o en el extranjero, o para transportar a las personas de un lugar a otro. (Caicedo Arturo, 2013).

### **Marco contextual**

La presente investigación, se desarrolla en un escenario que se ubica en un sector conocido de la ciudad de San José de Cúcuta en Norte de Santander, el cual es el terminal de transporte de este municipio que se llama “CENTRAL DE TRANSPORTES. ESTACIÓN CÚCUTA”. Fue fundada en el año 1967, siendo de esta forma Cúcuta la primera ciudad de Colombia en contar con una terminal de transporte de pasajeros. Actualmente y debido al crecimiento del flujo de pasajeros, está en construcción un nuevo terminal de transporte para Cúcuta que reemplazaría al actual.

Es identificada con Nit No. 890.501.433-5 y se ubica en la Av. 7 No 1-50 Barrio Callejón de la ciudad de Cúcuta, este terminal, brinda una acogida aun sin número de empresas de transportes que brindan diversos servicios como el transporte nacional terrestre, recogida y envíos de mercancías, y por último los transportes intermunicipales, dentro de los cuales se encuentran municipios como Transporte La Belencita, Transperalonso, Cotransunidos, Expresos Bari ó Cooptransoriente, dentro de algunas otras que se dedican al transporte de pasajeros y envíos de mercancía a los municipios del Norte de Santander como lo son Chinacota, Pamplona, El Zulia, Gramalote, Salazar de las palmas, Arboledas, El Carmen, Pamplonita, Cucutilla, Tibu, Ocaña, Villa Caro, El Tarra.

Estas empresas se han dedicado desde hace muchos años a estas actividades, propiamente dentro de la ciudad de San José de Cúcuta, prestando sus servicios de transporte intermunicipal lo que ha activado al sector transporte dentro de la ciudad. Sin embargo, este

escenario solamente es en el cual se desarrolló la investigación, sin embargo, a la contextualización de la población a la que se le aplicaron los instrumentos de recolección de información. Esta población son los conductores de estas empresas que prestan sus servicios la mayoría bajo la modalidad de contrato de trabajo, quienes se encuentran en un riesgo laboral alto, por ejercer una actividad que se considera peligrosa, no solo por el hecho de conducir, sino también por el estado de las vías, los constantes problemas de tiempo que se presentan en los municipios.

Sin embargo, estos no son los únicos problemas que se manifiestan en este gremio de los conductores, se puede evidenciar también, otros problemas generados por el sedentarismo que se genera al momento de pasar tantas jornadas sentados, problemas de salud físicos , como la obesidad, problemas de columnas, problemas en las extremidades inferiores, igualmente se encuentran problemas de tipo psicológico como el estrés, los problemas durante los desarrollos de las jornadas nocturnas que imposibilitan cumplir con algunas condiciones de los entorno social y familiar. Estas son solo algunas de las problemáticas que se generan entorno a esta profesión.

### Marco Legal

Publicado por	Jerarquía de la norma	Numero/ fecha	Titulo	Articulo	Evidencia	Responsable
Congreso	Ley	1010 de 2006	Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo	General	Abarcar el acoso laboral en el reglamento interno de trabajo, charlas pedagógicas sobre el manejo acerca del acoso laboral	Gerencia
Ministerio de Protección social	Resolución	2646 de 2008	Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación,	Aplica en su totalidad	Batería psicosocial	Gerencia, coordinación SST

prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosociales en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por estrés ocupacional

Ministerio de protección social	Resolución	652 de 2012	Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones	Aplica en su totalidad	Actas de conformación y seguimiento del comité de convivencia laboral	Gerencia, coordinación SST
Congreso de Colombia	ley	1616 de 2012	Salud mental y otras disposiciones (estrés laboral por afectaciones a la salud mental)	Artículo 2	Batería psicosocial	Gerencia

Ministerio de trabajo	Resolución	1356 de 2012	Por la cual se modifica parcialmente la resolución 652 de 2012. (comité de convivencia laboral)	Artículos 1, 2, 3, 4	Comité de convivencia laboral	Coordinación SST
Congreso de Colombia	ley	1562 de 2012	Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud ocupacional.	Aplica en su totalidad	Programas de salud ocupacional	Gerencia, coordinación SST
Ministerio del interior de la republica	Decreto	1477 de 2014	Nueva tabla de enfermedades laborales	Aplica en su totalidad	Adopción de la tabla de enfermedades laborales actualizada 2014	Gerencia
Ministerio del trabajo	Decreto	1443 de 2014	Implementación del sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo	Aplica en su totalidad	Documentación del SGSST en la empresa	Gerencia, coordinación SST

---

Ministerio de trabajo	Decreto	1072 de 2015	Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector trabajo	Aplica en su totalidad	Documentación del SGSST en la empresa	Gerencia, coordinación SST
--------------------------	---------	-----------------	---	---------------------------	--	----------------------------------

Fuente: Elaboración Propia

## **Diseño metodológico**

### Diseño investigativo

El diseño investigativo para el presente, se define como un diseño no experimental que se da debido a que no se manipulan las variables, solamente, se aplican los instrumentos de recolección de información, y no se alteran previamente los factores que serán objeto de estudio. Es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, una investigación donde no se varían intencionalmente las variables independientes. Se basa en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (Vasilachis, 2006).

Además, la investigación cuenta con un enfoque de tipo cuantitativo, debido a que, aunque se pretenda trabajar un problema de tipo social que afecta a una determinada población, nos permite conocer mediante mediciones el bienestar psicológico, la satisfacción laboral y la felicidad de las empresas de transporte intermunicipal de la ciudad de San José de Cúcuta en Norte de Santander

### Alcance

Por otro lado, el presente proyecto, tiene una connotación de un alcance correlacional, ya que se pretende determinar dentro de los resultados, una relación entre las variables como el bienestar psicológico, la satisfacción laboral, la felicidad y su relación con los aspectos socio laborales de los empleados de transportes intermunicipales ubicados en el terminal de transportes de la ciudad de Cúcuta.

Así mismo, es importante, mencionar que dentro del alcance de este proyecto de investigación,

es el de identificar como esta relación de las variables pueden afectar de forma positiva o negativa la relación laboral de los empleados de las empresas de transporte intermunicipal, lo que finalmente puede dar como resultado algunas recomendaciones para con las empresas participantes.

## Población

Para el desarrollo del presente proyecto investigativo, se tomará una población conformada por 166 trabajadores que se encuentren en el terminal de transporte de la ciudad de San José de Cúcuta del Departamento de Norte de Santander, dentro del año 2018. Esta es una población conformada, casi en su totalidad por hombres que se encuentran entre los 26 y los 50 años de edad, el nivel de escolaridad de los conductores varía entre bachilleres y los técnicos o tecnólogos encontrándose como máximo el nivel universitario que ha sido desarrollado por algunos pocos.

Por lo general, esta población trabaja bajo la modalidad de contrato de trabajo a término indefinido la mayoría con un tiempo de servicio de 6 a 10 años, manejando diversos horarios de trabajo, algunos trabajando en la jornada diurna y otros en la nocturna, otros con la modalidad de horas extras que son por lo general nocturnas.

*Tabla 1. Identificación del muestreo*

<b>Estrato</b>	<b>Identificación</b>	<b>Nº sujetos en el estrato</b>	<b>Proporción</b>	<b>Muestra del estrato</b>
1	Coopmotilon	50	30%	37
2	Trasbelencita	50	30%	37
3	Extra rápido los motilonos	20	12%	16
4	Cotranal	46	28%	34
<b>Total</b>			<b>100%</b>	<b>123</b>

Fuente: Elaboración propia

## Muestra

Para la elección de la muestra, se procede a tomar un muestreo aleatorio estratificado con afijación proporcional según la siguiente fórmula:

*Tabla 2: Muestreo aleatorio estratificado con afijación proporcional*

<b>MUESTREO ALEATORIO ESTRATIFICADO CON AFIJACIÓN PROPORCIONAL</b>				
Tamaño de la población objeto		166		
Tamaño de la muestra que se desea obtener		123		
Número de estratos a considerar		4		
Nivel de Confianza		95%		
Afijación simple: elegir de cada estrato		30,75	sujetos	
Estrato	Identificación	Nº sujetos en el estrato	Proporción	Muestra del estrato
1	COOPMOTILON	50	30,0%	37
2	TRANSBELENCITA	50	30,0%	37
3	EXTRARAPIDO LOS MOTILONES	20	12,0%	16
4	COTRANAL	46	28,0%	34
		Revise nº sujetos en estratos	100,0%	123

Fuente: Elaboración propia.

Es decir, que como muestra de poblacional del presente anteproyecto, se requerirá de la aplicación de las diferentes escalas a 123 personas que tengan la calidad de conductores de transportes intermunicipales y que se encuentren ubicados en el terminal de transportes de la ciudad de San José de Cúcuta, durante el año 2018.

### Delimitación Espacial

Se aplicarán los instrumentos en la empresa de transporte intermunicipal de la central de transporte de Cúcuta, Norte de Santander, ubicado en la avenida 7 # 1-50, Barrio Callejón, durante el segundo semestre del año 2018.

### Temporal

El tiempo destinado para la presente investigación cuantitativa en la empresa de transporte intermunicipal de la central de transporte de Cúcuta, Norte de Santander Norte de Santander. Corresponde al segundo semestre del año 2018.

### Instrumentos

Inicialmente, se aplicarán 3 instrumentos idóneos para la recolección de esta información.

### Escala de Bienestar Psicológico de Ryff

Esta es la primera variable a tratar dentro de la investigación, se define como un instrumento de recolección de información, las escalas mostraron una buena consistencia interna con valores de Cronbach comprendidos entre 0,83 (Autoaceptación) y 0,68 (Crecimiento personal). Sin embargo, los análisis factoriales confirmatorios no mostraron un nivel de ajuste satisfactorio al modelo teórico propuesto de seis dimensiones (Autoaceptación, relaciones positivas, autonomía, dominio del entorno, propósito en la vida, crecimiento personal) y un factor de segundo orden denominado Bienestar Psicológico. Para mejorar las propiedades psicométricas de las escalas, se desarrolló una nueva versión reducida que además facilitará su aplicación. Con esta nueva versión, los niveles de consistencia obtenidos se mantienen e incluso mejoran. (Díaz y cols. 2005)

En relación al proyecto de investigación la escala de Ryff presenta ítems que se valoran cada una de las dimensiones, por lo tanto, es importante reconocer dentro de las dimensiones que a continuación se relacionan como se ubican dentro de la escala.

*Tabla 3. Variables e ítems Escala de Bienestar Psicológico de Ryff*

<b>Variable</b>	<b>Item</b>
<b>Autoaceptación</b>	1, 7, 13, 19, 25, y 31.
<b>Relaciones positivas</b>	2, 8, 14, 20, 26, y 32
<b>Autonomía</b>	3, 4, 9, 10, 15, 21, 27, y 33
<b>Dominio del entorno</b>	5, 11, 16, 22, 28 y 39.
<b>Crecimiento personal</b>	24, 30, 34, 35, 36, 37, y 38
<b>Propósito en la vida</b>	6, 12, 17, 18, 23 y 29

Fuente: Elaboración propia

#### Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

Esta segunda variable, nos permite medir algunas subvariables como lo son las condiciones laborales y los benéficos económicos entre otras que permitan medir la satisfacción de los empleados de las empresas de transporte intermunicipal, la escala utilizada se define como un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendido en su versión original de 36 ítems, tanto positivos como negativos, agrupados por análisis factorial que exploran la variable satisfacción laboral que permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuan agradable o

desagradable le resulta al trabajador la actividad laboral (Sanchez, 2016).

Según, las necesidades de la investigación, se deben analizar los siguientes valores que se encuentran en los ítems mencionados a continuación

*Tabla 4. Variables e ítems Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC*

<b>Variable</b>	<b>Ítem</b>
<b>Significación en la tarea</b>	4, 7, 13, 18, 21, 22 y 26.
<b>Condiciones de trabajo</b>	1, 8, 12, 15, 17,20, 23
<b>Reconocimiento personal y/o social</b>	3, 6, 10, 11, 14, 19, 25 y 27
<b>Beneficios económicos</b>	2, 5, 9, 16 y 24

Fuente: Elaboración propia

#### Escala para medir la Felicidad

Esta es la última variable a utilizarse dentro del proyecto, comprende algunos aspectos como la satisfacción en la vida que se puede medir mediante varios aspectos, La escala de felicidad está compuesta por ítems construidos según una escala de tipo Likert, de cinco alternativas: totalmente de acuerdo; acuerdo; ni acuerdo ni desacuerdo; desacuerdo; y totalmente. Al extremo positivo se le otorgó cinco puntos y al extremo negativo un punto. Los ítems fueron redactados en forma favorable

o desfavorable a la felicidad. En el cuestionario los ítems están distribuidos aleatoriamente.”  
(Alarcon, 2006).

Es así, que los ítems aquí mencionados, serán parte de las siguientes variables en este orden.

*Tabla 5. Variables e ítems Escala para medir la Felicidad*

<b>Variable</b>	<b>Ítem</b>
<b>Sentido Positivo de la Vida</b>	2, 7, 11, 14, 17, 18, 19, 20, 22, 23 y 26
<b>Sentido Positivo de la Vida</b>	1, 3, 4, 5, 6 y 10
<b>Realización Personal</b>	8, 9, 21, 24, 25 y 27
<b>Alegría de vivir</b>	12, 13, 15 y 16

Fuente: Elaboración propia

## Sistema de variables

Tabla 6. Operacionalización de variables

Instrumento	Dimensión	Variable	Tipo de variable	Medición de la variable	Indicador
<b>Cuestionario de variables socio laborales</b>	Variables socio laborales	Género	Cualitativa	Nominal	N/A
		Edad	Cuantitativa	Intervalo	N/A
		Tiempo de servicio	Cuantitativa	Intervalo	N/A
		Cargo	Cualitativa	Nominal	N/A
		Área de trabajo	Cualitativa	Nominal	N/A
		Tipo de contratación	Cualitativa	Nominal	N/A
		Sector económico	Cualitativa	Nominal	N/A
<b>Escala de Bienestar Psicológico de Ryff (Díaz, et. al. 2006).</b>	Bienestar Psicológico	Autoaceptación	Cuantitativa	Intervalo	1, 7, 13, 19, 25, y 31.
		Relaciones positivas	Cuantitativa	Intervalo	2, 8, 14, 20, 26, y 32.
		Autonomía	Cuantitativa	Intervalo	3, 4, 9, 10, 15, 21, 27, y 33.
		Dominio del entorno	Cuantitativa	Intervalo	5, 11, 16, 22, 28 y 39.
		Crecimiento personal	Cuantitativa	Intervalo	24, 30, 34, 35, 36, 37, y 38.
		Propósito en la vida	Cuantitativa	Intervalo	6, 12, 17, 18, 23 y 29.
<b>Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (Palma, 1999).</b>	Satisfacción Laboral	Significación en la tarea	Cuantitativa	Intervalo	4, 7, 13, 18, 21, 22 y 26.
		Condiciones de trabajo	Cuantitativa	Intervalo	1, 8, 12, 15, 17,20, 23.
		Reconocimiento personal y/o social	Cuantitativa	Intervalo	3, 6, 10, 11, 14, 19, 25 y 27.
		Beneficios económicos	Cuantitativa	Intervalo	2, 5, 9, 16 y 24.

<b>Escala para medir la Felicidad (Alarcon, 2006).</b>	Felicidad	Sentido Positivo de la Vida	Cuantitativa	Intervalo	2, 7, 11, 14, 17, 18, 19, 20, 22, 23 y 26.
		Satisfacción con la Vida	Cuantitativa	Intervalo	1, 3, 4, 5, 6 y 10.
		Realización Personal	Cuantitativa	Intervalo	8, 9, 21, 24, 25 y 27.
		Alegría de vivir	Cuantitativa	Intervalo	12, 13, 15 y 16.

Fuente: Elaboración propia

## Resultados

Inicialmente, el primero objetivo específico del proyecto de investigación hace referencia a realizar una descripción de las variables socio laborales de género, edad, tiempo de servicio, cargo, área de trabajo, tipo de contratación y sector económico. Por esta razón una vez aplicados los instrumentos de recolección de información validados para tal fin, se procedió a realizar un análisis de los mismos y que a su vez arrojaron los siguientes resultados:

*Tabla 7. Variable Genero.*

<b>Genero</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Masculino	114	93
Femenino	9	7
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

Lo que se pretendió inicialmente fue realizar un análisis de las variables socio laborales que se puedan determinar dentro del sector de transportes en la ciudad de San José de Cúcuta, específicamente en el área del transporte intermunicipal. Esta tabla No. 7 indica el género de los trabajadores, donde se puede evidenciar que se encuestaron un total de 123 personas de las cuales un 93% correspondiente al género masculino lo que corresponde a una frecuencia de 114 hombres y un mínimo de 7% correspondiente al género femenino con una cantidad de 9 mujeres encuestadas. Es decir, predomina dentro de este sector el género masculino.

*Tabla 8. Variable Tiempo de servicio*

<b>Tiempo de servicio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Menos de 1 año	3	2
1 a 5 años	30	24
6 a 10 años	60	49
11 a 20 años	16	13
Más de 20 años	14	11
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

Respecto al tiempo de servicio prestado en las diversas empresas, se tiene que el máximo de personas ha labora por un tiempo entre los 6 y los 10 años con un 49%, se puede determinar que un 24% ha laborado por un tiempo de 1 a 5 años, adicionalmente un 13% y un 11% han laborado de 11 a 20 años y más de 20 años respectivamente. Finalmente, solo un 2% lleva en las empresas menos de 1 año, dejando ver con claridad que la entidad tiende a brindar una estabilidad laboral en los cargos.

*Tabla 9. Variable Cargo*

<b>Cargo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Otro	123	100

Fuente: Elaboración propia.

Dentro de la encuesta, se determinó que los 123 empleados encuestados, ocupan el cargo de choferes en las diversas empresas de transporte intermunicipal de la ciudad de San José de Cúcuta.

*Tabla 10. Variable Formación académica*

<b>Formación académica</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Primaria	36	29
Secundaria	67	54
Técnica y/o Tecnológica	17	14
Pregrado	3	2
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla No.10, se puede determinar que solo el 2% de los encuestados es profesional, un 14% tiene una formación académica técnica o tecnología, un 54% termino o se encuentra en algún grado de educación secundaria, igualmente un 29% se encuentra en la misma condición, pero en la educación básica primaria.

*Tabla 11. Variable Tipo de contratación*

<b>Tipo de contratación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Contrato a término fijo	3	2
Contrato a término indefinido	117	95
Contrato de obra o labor	1	1
Contrato civil por prestación de servicios	2	2
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar dentro de la tabla No. 11 que la mayoría de las personas encuestadas en un 95% tienen un contrato a término indefinido, un 2% tiene contrato a término fijo y otro 2% maneja un contrato civil por prestación de servicios, finalmente un 1% tiene un contrato por obra o labor.

Como siguiente objetivo, se buscó determinar el bienestar psicológico, la satisfacción laboral y la felicidad de los trabajadores de empresas de transporte intermunicipal de la central de transporte de Cúcuta. Para lograr este objetivo, se implementaron en las empresas Transbelencita, Coopmotilon, Extra rápido los Motilones y Cotranal una serie de Escalas para determinar cada uno de estos aspectos.

La escala de Bienestar Psicológico de Ryff, es la escala que se utilizó para medir las variables del bienestar, como lo es la Autoaceptación, las relaciones positivas, la autonomía, el dominio del entorno, el crecimiento personal y el propósito en la vida. Estas variables tienen un rango de respuesta que se puede determinar cómo bajo, moderado, alto y muy alto.

El primer criterio del Bienestar psicológico, es la Autoaceptación y se identifica con los siguientes resultados.

*Tabla 12. Criterio de Autoaceptación*

<b>Autoaceptación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	8	7
Moderado	42	34
Alto	68	55
Muy alto	5	4
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

Desde el referente teórico, el criterio de la auto aceptación, se puede entender como la intención de sentirse bien consigo mismas incluso siendo conscientes de sus propias limitaciones. (Díaz y cols. 2005). Esto, quiere decir que según los resultados solo el 4 % de las personas manifiesta tener un grado muy alto de Autoaceptación, mientras que el 55% de las personas manifiesta tener un grado alto de Autoaceptación, mientras que el 34% de las personas encuestadas considera en un alto grado sentirse bien consigo mismas, un 4%

opina sentirse bien pero moderadamente y finalmente un 7% tiene un bajo grado de Autoaceptación.

*Tabla 13. Criterio Relaciones positivas*

<b>Relaciones Positivas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	18	15
Moderado	64	52
Alto	34	28
Muy alto	7	6
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

Respecto de las relaciones positivas, se entiende que el 6% y el 28% consideran tener un muy alto y un alto grado correspondientemente de mantener las relaciones sociales estables y tener amigos en los que pueda confiar. (Díaz y cols. 2005). Así mismo el 52% es decir más de la mitad de las personas encuestadas consideran tener un grado moderado y el 15% opina tener un nivel bajo de relaciones positivas.

*Tabla 14. Criterio Autonomía*

<b>Autonomía</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	10	8
Moderado	80	65
Alto	32	26
Muy alto	1	1
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

La autonomía, es considerada como la necesidad de las personas en asentarse en sus propias convicciones (autodeterminación), y mantener su independencia y autoridad persona (Díaz y cols. 2005). Respecto a este criterio, el 65% considera tener un nivel de autonomía moderado, el 26% alto, el 8% bajo y solo el 1 % muy alto.

*Tabla 15. Criterio Dominio del entorno.*

<b>Dominio del Entorno</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	4	3
Moderado	26	21
Alto	76	62
Muy alto	17	14
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla No. 15 puede identificarse que las 4 personas es decir el 3% del total de los encuestados consideran tener un bajo dominio del entorno, 26 personas es decir el 21% de la población encuestada manifiesta tener un dominio moderado, 76 personas que equivalen a un 62% consideran tener un alto dominio el entorno y finalmente 17 personas equivalentes a un 14%, consideran tener un dominio muy alto. Esto quiere decir que, en los diversos grados, estas personas crean entornos favorables para satisfacer los deseos y necesidades propias. Las personas con un alto dominio del entorno poseen una mayor sensación de control sobre el mundo y se sienten capaces de influir sobre el contexto que les rodea. (Díaz y cols. 2005).

*Tabla 16. Criterio Crecimiento personal*

<b>Crecimiento Personal</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	8	7
Moderado	61	50
Alto	48	39
Muy alto	6	5
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

Respecto al crecimiento personal, el 50% considera tener un grado moderado, el 39% un alto grado, el 7% bajo y el 5% muy alto. Esto respecto al crecimiento personal que es considerado como el empeño por desarrollar sus potencialidades, por seguir creciendo como persona y llevar al máximo sus capacidades. (Díaz y cols. 2005).

*Tabla 17. Criterio Propósito en la vida*

<b>Propósito en la Vida</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	8	7
Moderado	37	30
Alto	58	47
Muy alto	20	16
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

Este criterio, determina la necesidad de las personas de marcarse metas y de definir una serie de objetivos que les permitan dotar a su vida de un cierto sentido. (Díaz y cols. 2005). Con esto, el 16% cree tener un grado muy alto y el 47% de las personas considera que

en un alto grado tiene un propósito en la vida, el 30% opina que moderadamente planeo un propósito en la vida. Finalmente, solo el 7% considera tener en un bajo grado la planeación u obtención de propósito en la vida.

*Tabla 18. Bienestar psicológico*

<b>Bienestar Psicológico</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	4	3
Moderado	65	53
Alto	54	44
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, la escala de bienestar psicológico reúne los criterios mencionados anteriormente, y según los resultados obtenidos en un mayor porcentaje el 53% considera tener un bienestar psicológico moderado, seguidamente un 44% considera tener un bienestar psicológico alto y finalmente un 4% de los 123 empelados considera tener un bienestar psicológico bajo.

Otra de las escalas utilizadas en este proceso de medición, fue la escala de satisfacción laboral SL-SPC. En esta escala se miden variables como la significación en la tarea, las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal o social y los beneficios económicos.

La primera variable es la significación en la tarea que tiene los siguientes resultados.

*Tabla 19. Variable Significación en la tarea*

<b>Significación en la Tarea</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy bajo	1	1
Bajo	4	3
Moderado	21	17
Alto	67	54
Muy alto	30	24
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

La significación en la tarea, se puede entender como el nivel de satisfacción que se presenta al momento de la asignación de la tarea y la realización de la misma, el 54% de los empleados encuestados considera que tiene un alto grado de satisfacción, sumado a esto el 24% tiene un muy alto grado de satisfacción. Por otro lado, el 17% tiene un grado moderado, el 3% un grado bajo y un 1% un grado muy bajo, considerándose como una insatisfacción laboral en la significación de la tarea.

*Tabla 20. Variable condiciones de trabajo*

<b>Condiciones de Trabajo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	12	10
Moderado	47	38
Alto	48	39
Muy alto	16	13
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

Respecto de las condiciones de trabajo, se puede considerar que existe prácticamente una división muy marcada en la satisfacción y la insatisfacción laboral respecto a las condiciones laborales. Un 13% y un 39% se encuentran satisfechos en un grado muy alto y alto respectivamente, mientras que un 38% y un 10% se encuentran en un grado moderado y bajo respecto de las condiciones laborales.

*Tabla 21. Variable reconocimiento personal y/o social*

<b>Reconocimiento Personal y/o Social</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	8	7
Moderado	41	33
Alto	72	59
Muy alto	2	2
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla No. 21, se puede determinar que un 7% y un 33% consideran que se les ha dado un reconocimiento personal y/o social en el área laboral, bajo y moderado respectivamente. Por otro lado, un 59% y un 2 % se encuentran con un alto y un muy alto grado de satisfacción respecto del reconocimiento realizado por la empresa. Estos reconocimientos los realiza la empresa en diversas formas y ocasiones.

*Tabla 22. Variable Beneficios económicos*

<b>Beneficios Económicos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy bajo	3	2
Bajo	34	28
Moderado	56	46
Alto	30	24
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

Esta variable, no solo incluye el salario como prestación económica, también incluye cualquier tipo de prestación económica o reconocimiento económico adicional realizado por la empresa, aquí predomina la insatisfacción, iniciando un 46% de los empleados encuestados considera que es moderado este aspecto, un 28% lo considera bajo y un 2% muy bajo. Por otro lado, un 24% considera satisfecha esta variable.

Finalmente, y a manera global, la satisfacción laboral después de analizadas estas variables, se puede determinar de la siguiente manera.

*Tabla 23. Satisfacción laboral.*

<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	4	3
Moderado	58	47
Alto	61	50
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

La satisfacción laboral de los empleados en las empresas de transporte intermunicipal de la ciudad de San José de Cúcuta, se manifiestan en un 50% con un alto grado de satisfacción, un 47% una satisfacción moderada y un 3% un bajo grado de satisfacción laboral.

Finalmente, la escala es la de la felicidad, esta escala contiene al igual que las demás unos criterios como sentido positivo de la vida, la satisfacción de la vida, la realización personal y finalmente la alegría de vivir.

*Tabla 24. Dimensión Sentido positivo de la vida*

<b>Sentido Positivo de la Vida</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	6	5
Moderado	24	20
Alto	80	65
Muy alto	13	11
<b>Total</b>	123	100

Fuente: Elaboración propia.

Este criterio, se puede determinar como el reflejo de las actitudes y experiencias positivas hacia la vida. En este sentido, la felicidad significa estar libre de estados depresivos profundos, tener sentimientos positivos hacia sí mismo y hacia la vida. Aquí un 65% de las personas consideran tener un alto sentido positivo de la vida y un 11% un muy alto grado de la misma. Un 20 % y un 5 % consideran tener un sentido moderado y bajo respectivamente sobre este criterio.

Tabla 25. Dimensión Satisfacción con la vida

<b>Satisfacción con la Vida</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy bajo	1	1
Bajo	8	7
Moderado	23	19
Alto	75	61
Muy alto	16	13
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

Esta variable, expresa la satisfacción por lo que se ha alcanzado y que la persona cree que está donde tiene que estar, o porque se encuentra muy cerca de alcanzar el ideal de su vida. Dentro de esta variable, un alto porcentaje se encuentra satisfecho, ya que un 13% y un 61% se encuentran en un muy alto y un alto grado de satisfacción respectivamente, solamente un 19%, un 7% y un 1% se encuentra insatisfechos, bajo un grado moderado, bajo y muy bajo.

Tabla 26. Dimensión de Realización personal

<b>Realización Personal</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy bajo	2	2
Bajo	5	4
Moderado	68	55
Alto	45	37
Muy alto	3	2
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

El concepto de “realización personal” guarda correspondencia con la definición de felicidad que supone la orientación del individuo hacia metas que considera valiosas para su vida. (Alarcon,2006). Aquí, según la tabla No. 26, los empleados de las empresas de transporte intermunicipales, consideran en un 55% una realización personal moderada, seguido a este un 37% la considera alta, un 4% baja y un 2% muy alta igualmente que un 2% muy baja.

*Tabla 27. Dimensión de la Alegría de vivir*

<b>Alegría de Vivir</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy bajo	2	2
Moderado	18	15
Alto	60	49
Muy alto	43	35
<b>Total</b>	123	100

Fuente: Elaboración propia.

La alegría de vivir, es considerada como el señalamiento de lo maravilloso que es vivir refiriéndose a las experiencias positivas de la vida y sentirse generalmente bien. (Alarcón, 2006). Se puede evidenciar en la tabla No. 27, que existe una satisfacción respecto a esta dimensión ya que un 49% y un 35% considera en un alto y un muy alto grado la alegría de vivir, sin embargo, un 15% y un 2% consideran en un grado moderado y muy bajo esta dimensión.

Tabla 28. Felicidad

<b>Felicidad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	3	2
Moderado	31	25
Alto	89	72
<b>Total</b>	123	100

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, se pudo determinar que un 72% de los empleados son felices respecto de las dimensiones tenidas en cuenta anteriormente, un 25% son felices moderadamente y un 2% no son felices o se encuentran en un nivel bajo.

Adicional a esto, es importante considerar los estadísticos descriptivos utilizados dentro del análisis de estos resultados.

Tabla 29. Estadísticos descriptivos

<b>Estadísticos descriptivos</b>	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
Autoaceptación	123	3,57	0,68
Relaciones Positivas	123	3,24	0,77
Autonomía	123	3,20	0,58
Dominio del Entorno	123	3,86	0,68
Crecimiento Personal	123	3,42	0,69
Propósito en la Vida	123	3,73	0,81
<b>Bienestar Psicológico</b>	123	3,41	0,56
Significación en la Tarea	123	3,98	0,79
Condiciones de Trabajo	123	3,55	0,84
Reconocimiento Personal y/o Social	123	3,55	0,64
Beneficios Económicos	123	2,92	0,79

<b>Satisfacción Laboral</b>	123	3,46	0,56
Sentido Positivo de la Vida	123	3,81	0,68
Satisfacción con la Vida	123	3,79	0,78
Realización Personal	123	3,34	0,68
Alegría de Vivir	123	4,15	0,79
<b>Felicidad</b>	123	3,70	0,51

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla anterior, se pueden conocer los estadísticos descriptivos de las escalas de bienestar psicológico, la satisfacción laboral y la felicidad de los trabajadores del sector del transporte específicamente en el gremio del transporte intermunicipal de la ciudad de San José de Cúcuta, Norte de Santander.

Así mismo, se evidencia en la tabla que la sub variable beneficios económicos se encuentra en un nivel muy bajo (2,96) en relación con las demás variables, ya que todas estas se encuentran con una desviación estándar similar, es decir se pueden incluir todas estas en un rango moderado indicando que la alegría de vivir es la sub variable más alta con un (4,15).

Tabla 30. Correlaciones escalas

<b>Correlaciones</b>		<b>Bienestar Psicológico</b>	<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>Felicidad</b>	
<b>Rho de Spearman</b>	Bienestar Psicológico	Coefficiente de correlación	*	,296**	,491**
		Sig. (bilateral)	*	0,001	0,000
		N	*	123	123
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,296**	*	,333**
		Sig. (bilateral)	0,001	*	0,000

	N	123	*	123
Felicidad	Coefficiente de correlación	,491**	,333**	*
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	*
	N	123	123	*

Fuente: Elaboración propia.

Así mismo para verificar la relación existente entre las variables, se utilizó como mecanismo, el manejo del coeficiente de correlación de Spearman, que permite medir la asociación de las variables dependiendo de los rangos asignados, los valores van de -1 a 1, siendo 0 el valor que indica no correlación, y los signos indican correlación directa e inversa (Rivera & Et al, 2018; illo & Et al, 2018). Como se puede determinar en la siguiente tabla, si existe una correlación de las variables, esto quiere decir que los rangos se encuentran más cercanos 1 que a 0, además, se evidencia una correlación significativo y bilateral, esto quiere decir que el bienestar psicológico y la satisfacción laboral son variables que varían de manera proporcional en los empleados de las empresas de transporte intermunicipal de la ciudad de Cúcuta, donde a mayor bienestar psicológico mayor satisfacción laboral.

## **Discusión**

Dentro del presente proyecto, se definió como objetivo el hecho de analizar la relación de las diferentes variables como el bienestar psicológico, la satisfacción laboral y la felicidad de los trabajadores del Sector Económico de transporte, específicamente el gremio del transporte intermunicipal en la ciudad de San José de Cúcuta, Norte de Santander. Donde después de la recolección de información y la correspondiente aplicación de instrumentos validados para tal fin (como lo son las escalas).

Inicialmente, para desarrollar el objetivo general, era necesario realizar un análisis de factores socio laborales, donde se tomaron encuestas a 123 trabajadores de las diferentes empresas de transporte intermunicipal, arrojando como resultado que en un 93% de las personas que laboran en este sector son hombres y solo un 7% mujeres, adicionalmente el rango de edad está entre los 26 y los 50 años en donde se ubica la mayoría de los encuestados con un 62%, seguido de un 22 % que oscila entre los 51 y los 65 años de edad y finalmente un 16% que se encuentra entre los 18 y los 25 años de edad.

Adicionalmente, se pudo determinar su nivel de formación académica, demostrando que el 54% de estos empleados, han realizado su educación secundaria completa o se encuentran en algún grado de la misma. Un 29% la básica primaria, se obtuvo como resultado también que un 14% tiene formación técnica o tecnología y que 2% estudió o estudia una carrera universitaria.

Otros aspectos laborales importantes como el tipo de contrato, dejó como resultado que el 95% de las personas manejan un contrato a término indefinido, un 2% contrato a

término fijo otro 2% contrato de prestación de servicios y finalmente un 1% maneja un contrato de obra o labor.

Finalmente, el tiempo de servicio prestado por los empleados oscila entre los 6 y los 10 años con un 49%, en el rango de 1 a 5 años un 24%, de 11 a 20 años, un 13% un 11% con más de 20 años y un 2% con menos de un año.

Es importante destacar que, dentro de los objetivos específicos, se basan inicialmente en la descripción del bienestar psicológico, para lo cual se utilizó y aplico la escala de bienestar de Ryff, instrumento utilizado mundialmente para esta medición y muy buena herramienta para el estudio del bienestar psicológico en el campo de la “psicología positiva desde el enfoque paradigmático de la felicidad Eudaimonica. Este instrumento reduce la longitud de las escalas originales, facilitando su aplicación en diferentes ámbitos como las organizaciones, la intervención social, la promoción de la salud, la gerontología o la psicoterapia.” (Díaz y cols, 2005).

Esta escala, consta de 5 variables dentro de las cuales se encuentran la Autoaceptación, las relaciones positivas, la autonomía, el dominio del entorno, el crecimiento personal y el propósito en la vida. En conjunto estas variables conforman el bienestar psicológico en el cual se obtuvo como resultado que un 53% considera que posee un bienestar psicológico moderadamente, un 44% alto y finalmente un 3% bajo.

Otro de las escalas que se evaluaron dentro del desarrollo de los objetivos, fue la escala de satisfacción laboral SL-SPC, esta escala, tiene igualmente unas variables o componentes que son la significación de la tarea, las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal y/o social y finalmente los beneficios económicos, todos estas

variables conforman la escala de la satisfacción laboral, donde se pudo evidenciar que un 50% considera que tiene un alto grado de satisfacción, un 47% un grado moderado y finalmente un 3% un grado bajo de satisfacción laboral respecto de las variables mencionadas anteriormente.

La escala de la felicidad, consta de 4 dimensiones el sentido positivo de la vida, la satisfacción con la vida, la realización personal y la alegría de vivir. “Estas dimensiones conforman la escala de la felicidad que según el análisis factorial ha logrado identificar cuatro factores subyacentes tras el constructo felicidad, esto puede interpretarse en el sentido que la felicidad, según la definición operacional y la Escala construida para medirla, es un comportamiento complejo, los ítems que la miden no se articulan en torno a un único factor, más bien está integrada por cuatro dimensiones claramente distinguibles.” (Alarcón, 2006).

Los resultados obtenidos dejaron ver que un 72% de los trabajadores manifiestan tener un alto grado de felicidad, un 25% un grado moderado y un 2% un bajo grado de felicidad.

Finalmente, y con base en estos resultados obtenidos por medio de la aplicación de los de los distintos instrumentos seleccionados que han sido ampliamente desarrollados dentro del proyecto, se pudo obtener que metían la aplicación del método estadístico de Spearman si existe una correlación de las variables, esto quiere decir que los rangos se encuentran más cercanos 1 que a 0, además, se evidencia una correlación significativo y bilateral, esto quiere decir que el bienestar psicológico y la satisfacción laboral son variables que varían de manera proporcional en los empleados de las empresas de transporte

intermunicipal de la ciudad de Cúcuta, donde a mayor bienestar psicológico mayor satisfacción laboral.

## Conclusiones

Para el presente proyecto se puede concluir que dentro del sector del transporte intermunicipal de la ciudad de San José de Cúcuta, un 93% ( correspondiente a 114 personas) son pertenecientes al género masculino, donde un 54% ( correspondiente a 67 personas), tienen un nivel escolar secundario y el 95% de estos ( correspondiente a 117 personas) tiene un contrato a término indefinido con las entidad y han laborado por más de 6 años y menos de 10, esto para el 49% (correspondiente a 60 personas) de la muestra seleccionada de 123.

Al momento de definir y describir cada una de las variables analizadas, se encontró según los estadísticos descriptivos que la sub variable beneficios económicos se encuentra en un nivel muy bajo (2,96) en relación con las demás variables, ya que todas estas se encuentran con una desviación estándar similar, es decir se pueden incluir todas estas en un rango moderado indicando que la significación de la tarea es la sub variable más alta con un (3,98).

Finalmente, y con relación a la correlación de las variables, se puede decir mediante la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman, que existe una correlación significativo y bilateral, esto quiere decir que el bienestar psicológico y la satisfacción laboral son variables que varían de manera proporcional en los empleados de las empresas de transporte intermunicipal de la ciudad de Cúcuta, donde a mayor bienestar psicológico mayor satisfacción laboral.

## Referencias Bibliográficas

- Alarcón, R. (2006). *Desarrollo de una Escala Factorial para Medir la Felicidad*. Revista interamericana de psicología, 99-106.
- Ballesteros, B; Medina, A. y Caycedo, C. (2006). *El bienestar psicológico definido por asistentes a un servicio de consulta psicológica en Bogotá, Colombia*. Revista Univ. Psychol, 5 (2). Pp, 239-258. Bogotá, Colombia.
- Barreto, L.F.; Villamizar, H.P. y Flórez, N.E. (2017). *Condiciones de trabajo y su repercusión en la salud de los trabajadores de la plaza de mercado la Nueva Sexta, Cúcuta*. Revista electrónica Psico Espacios. Institución Universitaria de Envigado. Envigado. <http://revistas.iue.edu.co/index.php/Psicoespacios/article/view/952>
- Bastidas Fernández, V. F.; Herrás Rojas, P; Muñoz Navarrete; I.S. (2016). *Análisis de políticas de bienestar en cuatro organizaciones presentes en Chile en relación con el Modelo de Felicidad Organizacional a la luz del bienestar subjetivo*. (Tesis de pregrado). Universidad Andrés Bello. Santiago de Chile. [http://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/2715/a117032\\_Bastidas\\_F\\_Analisis\\_de\\_practicas\\_de\\_bienestar\\_2016\\_tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/2715/a117032_Bastidas_F_Analisis_de_practicas_de_bienestar_2016_tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Caicedo Arturo, P.F. (2013). *Análisis del Sector de Transporte por Carretera en la Economía Colombiana, Dificultades y Retos*. (Ensayo de grado). Universidad Militar de Nueva granada. Bogotá, Colombia. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/11806/1/An%C3%A1lisis%20del%20Sector%20de%20Transporte%20por%20Carretera%20en%20la%20Econom%C3%ADa%20Colombiana%2C%20Dificultades%20y%20Retos.pdf>
- Calvo, J.M; Schweiger, I; Mozas,O y Hernández, J.M. (2014). *Efecto del ejercicio físico en la productividad laboral y el bienestar*. Revista de Psicología del Deporte. vol. 20, núm. 2, 2011, pp. 589-604 Universitat de les Illes Balears Palma de Mallorca, España. <http://www.redalyc.org/pdf/2351/235122167023.pdf>

Cucaita, I.Y ; Álvarez, H.K; Medina, L.J; González, D y Parra, L.J. (2013). *Impacto del bienestar laboral en el personal administrativo de la empresa CIBERTEC*. Universidad Nacional abierta y a distancia UNAD, Villavicencio, Meta. <https://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/2669/1/1121895216.pdf>

DANE. (2015). *Informe de coyuntura económica regional Departamento de Norte de Santander*. Cucuta, Norte de Santander. Retrieved from [https://www.dane.gov.co/files/icer/2015/ICER\\_Norte\\_de\\_Santander2015.pdf](https://www.dane.gov.co/files/icer/2015/ICER_Norte_de_Santander2015.pdf)

Díaz, D., Rodríguez-Carvajal, R., Blanco, A., Moreno-Jiménez, B., & Gallardo, I. (2005). *Adaptación española de las escalas de bienestar psicológico de Ryff*. 6.

García Viamontes, D. (2010). *Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica*, en Contribuciones a las Ciencias Sociales. [www.eumed.net/rev/ccss/09/dgv.htm](http://www.eumed.net/rev/ccss/09/dgv.htm)

Gaviria Cock, J. R. (2006). *De empresas y empresarios: reflexión en torno al sentido y significado de estos conceptos desde la etimología y desde la teoría económica*. Semestre Económico, vol. 9, núm. 17, enero-junio. pp. 127-137. Universidad de Medellín. Medellín, Colombia <http://www.redalyc.org/pdf/1650/165013668004.pdf>

Gómez Galeano, J.J y Muñoz Valencia, M.C. (2016). *Felicidad en el trabajo: Acercamiento a través de una propuesta de entrevista estructurada*. (Monografía). Universidad de Antioquia, Medellín. [http://tesis.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/8020/1/GomezJose\\_2016\\_FelicidadTrabajoEntrevista.pdf](http://tesis.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/8020/1/GomezJose_2016_FelicidadTrabajoEntrevista.pdf)

Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral*. Universidad Nacional de Cuyo. Argentina. [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf)

Herrán Peñafiel, J.W. y Tumipamba Ortiz, V. P. (2015). *Control del estrés laboral mediante la aplicación de técnicas de relajación vía intranet y su impacto en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Administración Zonal Eloy Alfaro*. (Trabajo de Titulación de Psicólogo Industrial). Carrera de Psicología Industrial. Quito: UCE. 118 p. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7654>

Liberal, R.; Escudero, J.; Cantallops, J. y Ponseti, J. (2014). *Impacto psicológico de las lesiones deportivas en relación al bienestar psicológico y la ansiedad asociada a deportes de competición*. Revista de Psicología del Deporte 2014. Vol. 23, núm. 2, pp. 451-456. [http://www.rpd-online.com/article/view/v23-n2-liberal-garcia-ponseti-et al/pdf\\_es](http://www.rpd-online.com/article/view/v23-n2-liberal-garcia-ponseti-et al/pdf_es)

López Salinas, S. J. (2015). *Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de Escuintla*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar. Escuintla. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Lopez-Shelvy.pdf>

Marengo, A.; Suarez, Y. y Palacio, J. (2017). *Burnout académico y síntomas relacionados con problemas de salud mental en universitarios colombianos*. *Psychologia*, 11(2), 45-55. <http://www.scielo.org.co/pdf/psych/v11n2/1900-2386-psych-11-02-00051.pdf>

Marsollier, R y Aparicio, M. (2011). *El bienestar psicológico en el trabajo y su vinculación con el afrontamiento en situaciones conflictivas*. *Psicoperspectivas*, 10 (1), 209-220. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/psicop/v10n1/art11.pdf>

Martinez, A y Castañeda, D.(2006). *Estado actual de la investigación en psicología organizaciony del trabajo en Colombia*. Acta colombiana de psicología. Recuperado de:file:///D:/Downloads/DialnetEstadoActualDeLaInvestigacionEnPsicologiaOrganizac-2264657.pdf

- Meñaca, I.; Cazallo, A.M; Sanz, D.A.; Bascón, M.; Simanca, J. y Palacio, B.H. (2017). *Modelización de los factores de motivación en el puesto de trabajo*. *Revistas Espacios*, Volumen 38, pp. 7. <http://www.revistaespacios.com/a17v38n58/a17v38n58p07.pdf>
- Moccia, S. (2016). *Felicidad en el trabajo*. *Papeles del Psicólogo*, vol. 37, núm. 2. Mayo-agosto. pp. 143-151. Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos. Madrid, España. <http://www.redalyc.org/pdf/778/77846055007.pdf>
- Montenegro, M; Cordoba, P y Garcia, A. ( 2017). *Caracterización del Bienestar Subjetivo mediante la aplicación de la Escala de Satisfacción Vital de Ed Diener en estudiantes de la Corporación Universitaria Antonio José de Sucre en Sincelejo durante el primer semestre del año 2015*. *Revista Encuentros*, Vol. 15 No. 2. Pp. 145-156. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6068648>
- OIT. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Turín, Italia. Retrieved from [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)
- OIT. (2018). *Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo*. Retrieved from <https://www.ilo.org/safework/events/safeday/lang--es/index.htm>
- Ortega, A.D. y Plata, A.C. (2014). *Diagnóstico de clima organizacional para el diseño de un programa de bienestar laboral en la empresa Gaseosas Hipinto S.A.S sede Piedecuesta Santander*. (Tesis de grado). Universidad Cooperativa de Colombia. Bucaramanga, Santander. <http://repository.ucc.edu.co/bitstream/ucc/100/1/30-%28035-14%29Diagn%C3%B3stico%20de%20climaorganizacional%20para%20el%20dise%C3%B1o%20de%20un%20programa%20de%20bienestar%20laboral%20en%20Gaseosas%20Hipinto%20S.A.S.pdf>

- Padilla Sarmiento, S.L.; Villamizar Carrillo, D. y Mogollón Canal, O.M. (2015). *El trabajador universitario y su salud mental desde el modelo de creencias*. Revista CES Salud Publica, 6. pp, 146-159. <file:///D:/Downloads/Dialnet-ContextoDeLaSaludMentalEnDocentesUniversitarios-5526135.pdf>
- Palacios Contreras, K. (2018). *Bienestar psicológico de los conductores de la empresa municipal de transporte (EMT) de la ciudad de Guatemala*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landivar. Guatemala. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/42/Palacios-Karla.pdf>
- Palomo-Vélez G, Carrasco J, Bastías A, Méndez MD, Jiménez A. (2015). *Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile*. Rev Panam Salud Publica. 37(4/5):301–7. [https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource\\_ssm\\_path=/media/asset/s/rpsp/v37n4-5/v37n4-5a17.pdf](https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/asset/s/rpsp/v37n4-5/v37n4-5a17.pdf)
- Penagos Gaviria, S. (2017). *Situación de la mano de obra en fincas bananeras de Urabá (Antioquia)*. (Tesis de Maestría). Universidad EAFIT. Medellín, Colombia. [https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/11802/PenagosGaviria\\_Susana\\_2017.pdf?sequence=2](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/11802/PenagosGaviria_Susana_2017.pdf?sequence=2)
- Rivera, D.A; Hernández, J.D; Forgiony, J ; Bonilla, N.J Y Rozo, A.C. (2018). *Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud*. Revista Espacios, Vol. 39 N. 16. <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/123456789/2168?show=full>
- Rodríguez-Hernández, G; Domínguez-Zacarías, G y Escoto, M. C. (2017). *Evaluación psicométrica de la escala de felicidad de Lima en una muestra mexicana*. Universitas Psychologica, vol. 16, núm. 4. Pontificia Universidad Javeriana, Colombia. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64753569024>

- Romero Carrasco, Alicia E.; Brustad, Robert J. y García Mas, A. (2007). *Bienestar psicológico y su uso en la psicología del ejercicio, la actividad física y el deporte*. Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte, vol. 2, núm. 2, julio-diciembre, pp. 31-52. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria Las Palmas de Gran Canaria.España. <http://www.redalyc.org/pdf/3111/311126258003.pdf>
- Ruiz, P.; Medina, Y.; Zayas, A. y Gomez, R. (2018). *Relación entre la autoestima y la satisfacción con la vida en una muestra de estudiantes universitarios*. Revista de psicología, Vol. 1 No.2, pp 67-76. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6432695>
- Ruiz Segura, C. (2009). *Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de chillán*. Universidad del Bio Bio. Chile. <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%2C%20Carol%20Marlenne.pdf>
- Sánchez, R. Y. (2016). *Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola*. Distrito de Illimo. Perú: Universidad Privada Juan Mejía Baca.
- Sanín Posada, A. (2017). *Felicidad y optimismo en el trabajo: hallazgos de investigaciones científicas*. Universitat Jaume. Antioquia, Colombia. [https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/404495/2017\\_Tesis\\_Sanin%20Posada\\_Alejandro.pdf?sequence=1](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/404495/2017_Tesis_Sanin%20Posada_Alejandro.pdf?sequence=1)
- Tinoco, C., & Soler, S. (2011). *Aspectos generales del concepto “capital humano”*. Revista Criterio Libre, 9(14), 203–226. <https://doi.org/http://criteriolibre.unilibre.edu.co/index.php/clibre/article/view/64>
- Vasilachis, G. I. (2006). *Estrategias de Investigación Cualitativa*. (Gedesia.). Barcelona.
- Vásquez Sánchez, D., y Agudelo Velásquez, C. C. (2017). *El bienestar psicológico, la*

*satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los empleados de la biblioteca de una institución de educación superior.* (Trabajo de grado). Universidad de Antioquia, Medellín <http://200.24.17.74:8080/jspui/handle/fcsh/1084>

Vesga Rodríguez, J.J. (2017). *Conceptualización en la psicología organizacional y del trabajo: necesidad de congruencia con fenómenos y hechos.* Revista Catalanes Amb Accés Obert. Vol. 19 No. 1, 89-100. <https://www.raco.cat/index.php/QuadernsPsicologia/article/view/321346/411849>

Zurita Alcaraz, M.C.; Ramirez del Castillo, M.T; Quesada Soto, J.M; Quesada Ronco, M.E; Ruiz Camacho, B y Manzano, J.M (2014). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada.* Reidocrea, 3: 17-25. <http://digibug.ugr.es/handle/10481/31291>