

XII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXVII Jornadas de Investigación. XVI Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. II Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. II Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2020.

# **Impacto de las prestaciones organizacionales en el bienestar psicológico laboral en trabajadores de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires.**

Copa, Lara Agustina.

Cita:

Copa, Lara Agustina (2020). *Impacto de las prestaciones organizacionales en el bienestar psicológico laboral en trabajadores de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires. XII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXVII Jornadas de Investigación. XVI Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. II Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. II Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-007/766>

*Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.*

# IMPACTO DE LAS PRESTACIONES ORGANIZACIONALES EN EL BIENESTAR PSICOLÓGICO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES Y GRAN BUENOS AIRES

Copa, Lara Agustina

Universidad de Buenos Aires. Facultad de Psicología. Buenos Aires, Argentina.

## RESUMEN

El objetivo de este trabajo es analizar el impacto de las prestaciones brindadas por las organizaciones en el Bienestar Psicológico Laboral de Trabajadores en relación de dependencia residentes en Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires. Se tomó una muestra no probabilística accidental simple de 104 trabajadores en relación de dependencia, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (22%) y del Gran Buenos Aires (78%). El 34% es de género masculino y el 66% femenino, con una edad promedio de años 32, 5 (DT= 10,973, Md= 28,50 años; Max.= 68 años, Min.= 19 años). En cuanto al nivel de escolaridad, un 5,8% dijo tener hasta secundario completo, un 11,5% terciario incompleto, un 14, 4% terciario completo, un 38,5% universitario incompleto, un 27,9% universitario completo y un 2,0% estudios de postgrado. Se administró el Cuestionario de Bienestar Laboral General (Blanch, 2010), y un cuestionario de preguntas para conocer datos sociolaborales. Se encontró que las prestaciones organizacionales no se relacionan de manera significativa con el Bienestar Psicológico Laboral de los trabajadores. Sin embargo, se hallaron variables sociolaborales involucradas y relacionadas con dicho constructo.

## Palabras clave

Bienestar laboral - Prestaciones - Estrés laboral - Trabajo

## ABSTRACT

IMPACT OF ORGANIZATIONAL BENEFITS ON OCCUPATIONAL PSYCHOLOGICAL WELL-BEING IN WORKERS OF THE AUTONOMOUS CITY OF BUENOS AIRES AND GREAT BUENOS AIRES

The objective of this work is to analyze the impact of the benefits provided by organizations on the Psychological Well-Being of Workers in a dependency relationship. A simple accidental non-probability sample was taken from 104 subjects from the Autonomous City of Buenos Aires (22%) and from Great Buenos Aires (78%). 34% are male and 66% female, with an average age of 32.5 years (SD = 10.973, Median = 28.50 years; Max. = 68 years, Min. = 19 years). Regarding the level of schooling, 5.8% had up to complete secondary school, 11.5% incomplete tertiary, 14, 4% complete tertiary, 38.5% incomplete university,

27.9% complete university and a 2% postgraduate studies. Participants completed the General Job Well-Being Questionnaire (Blanch, 2010), closed questions about benefits, and a questionnaire to find out sociodemographic data. Organizational benefits were found not to be significantly related to workers' Occupational Psychological Welfare. However, socio-labor variables were found involved and related to this construct.

## Keywords

Labor wellbeing - Benefits - Work - Stress work

El concepto de trabajo ha variado a lo largo del tiempo, pero en la actualidad, desde la Psicología del Trabajo se entiende al mismo como la capacidad esencial del hombre, como una actividad humana y social. La misma puede ser remunerada o no; pero siempre modificará al trabajador, a la vez que modificará a la naturaleza. A su vez, el trabajo es visto como un medio para obtener otro instrumento; uno trabaja para alcanzar el desarrollo personal, social, y económico.

Es desde una perspectiva individual, organizacional y contextual que la Psicología del Trabajo se interesa en el bienestar del hombre en su medio laboral. Dicha disciplina intenta explicar los procesos psicológicos que se desencadenan en la relación dialéctica que se produce entre el hombre, el mundo externo laboral y el mundo interno. Filippi (1998) desarrolla que es en relación a esta triada que el psicólogo laboral tiene como tarea compatibilizar los objetivos de toda organización, ellos son; "el desarrollo de la eficiencia operativa y la preservación del equilibrio organizacional, junto a la promoción de la salud y el desarrollo personal de los trabajadores" (p. 27). La autora agrega que la Psicología del Trabajo tiene un doble compromiso, tanto con la organización como con el individuo.

Ahora bien, una cuestión actual y vigente en la sociedad argentina son las distintas prestaciones que brindan las organizaciones para lograr la conformidad y el compromiso de sus trabajadores. Las organizaciones procuran alcanzar el bienestar psicológico del trabajador ya que en él se refleja la productividad, la eficiencia y la salud laboral, junto con su impacto en la organización (Durán, 2010).

Por lo mencionado anteriormente, el objetivo de este estudio fue analizar el impacto de las prestaciones organizacionales en el Bienestar Psicológico Laboral de Trabajadores en relación de dependencia residentes en Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires. Todos de ellos adultos y actualmente trabajando en la organización (al menos desde hace 6 meses).

Para la presente investigación resulta relevante obtener evidencia empírica con el fin de adquirir mayor conocimiento al respecto; se realizó con el Cuestionario de Bienestar Laboral General de Blanch (2010), el cual evalúa el bienestar psicológico laboral.

### *Antecedentes*

#### *Bienestar*

El interés de estudiar el término de bienestar y la evolución del término se remonta desde la época de la Grecia clásica. Es Aristóteles, quien comenzó una importante reflexión sobre el sentido de la felicidad o plenitud. En su escrito “Ética Nicomáquea. Ética Eudemia” y en sus obras utiliza el término *Eudaimonía* para referirse al “hacer y vivir bien”. Designa a dicho término como el mayor bienestar humano posible de alcanzar, constructo traducido al español como “felicidad”. Sin embargo, el concepto es aún más amplio que la felicidad. Para la Real Academia Española (RAE) la felicidad es un “estado de grata satisfacción espiritual y física”. Concepto que se puede ubicar dentro de la subjetividad, siendo la eudaimonía un término referido a la idea de una vida objetivamente grata.

En la misma obra, Aristóteles indicó el desacuerdo que existía sobre qué tipo de vida es considerado al cómo hacer y vivir bien. La misma filosofía griega intenta responder a cómo lograr la eudaimonía; resultando fundamental la incorporación del concepto *Arete*, entendido en español como “virtud”. Así, el filósofo griego agrega que la eudaimonía requiere de la virtud y excelencia de la razón. Contestando al interrogante anterior, Aristóteles responde que la mejor vida posible para el hombre es la vida de excelencia acorde con la razón.

#### *Psicología Positiva*

Siguiendo la línea de estudio de Aristóteles han surgido gran cantidad de investigaciones acerca del bienestar para verificar o para refutar lo estudiado por el filósofo griego. Por su parte, Seligman y Csikszentmihalyi criticaban que la psicología del Siglo XX debía también estudiar y poner su enfoque en cómo incrementar las cualidades positivas del ser humano como la felicidad, humor, creatividad, resiliencia, entre varios aspectos positivos; y no únicamente ocuparse de los aspectos negativos y patológicos del trastorno mental y su tratamiento.

Es con esta mirada positiva y en tal contexto que nacerá la Psicología Positiva. La disciplina surgió hacia finales de 1990, con su creador Seligman junto a Csikszentmihalyi como colaborador. Para Seligman (2003) la psicología “no es solo el estudio de la debilidad y el daño, es también el estudio de la fortaleza y la virtud. El tratamiento no es solo arreglar lo que está roto, es también alimentar lo mejor de nosotros” (p. 1). Dicha disciplina

ha leído el término desarrollado por Aristóteles y sostiene que para la eudaimonía el bienestar es aún más amplio que el placer. El primero no es alcanzado necesariamente por todos los deseos o resultados que una persona puede valorar. A su vez, los enfoques eudaemónicos animan a las personas a identificar y conseguir el verdadero potencial (Kjell, 2011).

Ryff y Keyes (1995), por su parte también han sido considerados pioneros de la Psicología Positiva. Una crítica de Ryff a los estudios clásicos sobre satisfacción es al considerar el bienestar como ausencia de malestar, ignorando teorías como la autorrealización, el funcionamiento mental óptimo, el ciclo y significado vital (Casullo & Castro, 2000). Por tal motivo, elabora el Modelo de Bienestar Psicológico (1989), formado por seis dimensiones que son evaluadas por tal cuestionario. Cada dimensión implica un índice de bienestar; por ello la importancia de mantener niveles óptimos de estas áreas para obtener resultados positivos. Las dimensiones que plantea Ryff son las siguientes; Autoaceptación, Relaciones Positivas, Autonomía, Dominio Ambiental, Propósito en la Vida y Crecimiento Personal.

Keyes ha desarrollado un reciente modelo de dimensiones del bienestar que a partir del modelo de Ryff (Keyes & López, 2002); lo expande en sus aspectos y lo denomina Bienestar Social. Dentro del bienestar social el autor distingue cinco dimensiones diferentes: Coherencia Social, Integración Social, Contribución Social, Actualización Social y Aceptación Social. El autor ubica al bienestar más allá del individuo y de su entorno (Vázquez, Hervás, Rahona, & Gómez, 2009).

#### *Bienestar Psicológico Laboral*

La actual situación socioeconómica argentina y global es cambiante y dinámica, donde las transformaciones y las actualizaciones son constantes y permanentes y reclaman a las organizaciones un incremento de sus competencias y exigencias (Durán, 2010). Por lo tanto, es de suma relevancia la correcta conducción de las organizaciones para trabajar con la incertidumbre y complejidad que se vive en estos tiempos.

De este modo, si la organización cuenta con condiciones precarias y desfavorables, un clima negativo y no se adapta a los cambios que el contexto le demanda, las consecuencias serían de gran impacto negativo para el trabajador, generando en él Estrés Laboral y Burn Out.

Por su parte, Castillo y colaboradores (2004) han determinado que son varios los factores que generan estrés, entendido como la sobrecarga laboral, cansancio y agotamiento físico y mental. Entre tales factores, las prestaciones organizacionales son uno de ellos. Se estudió que las personas que no reciben este tipo de beneficios se encuentran más expuestas a sufrir estrés.

Han sido escasos los instrumentos de medición específica del bienestar laboral y con el fin de ampliar los instrumentos de evaluación del ámbito laboral, Blanch junto con colaboradores han diseñado en el 2010 el Cuestionario de Bienestar Laboral General ([qBLG], 2010). A diferencia de las herramientas anteriores, resultó ser específica del estudio y evaluación de las di-

menciones psicológicas del bienestar en el trabajo. Es decir que el qBLG tiene como ventaja el estudiar el bienestar psicológico laboral situado. Cuenta con un modelo teórico según el cual el bienestar laboral general incluye una dimensión de bienestar psicosocial y otra de efectos colaterales (Blanch, Sahagún, Cantera & Cervantes, 2010).

#### *Prestaciones Organizacionales*

El trabajador percibe los beneficios que le brinda la organización, y esto genera cierto sentimiento de pertenencia y obligación hacia la misma; por lo que el trabajador intentará recompensar a la organización (Antúnez, Cáceres & Jiménez, 2013; Cuadros, 2014; Payán, 2011 citados en Flores & Gómez, 2018), motivo que orientará al trabajador a involucrarse con la organización y los objetivos de la misma (Jiménez, Acevedo, Salgado & Moyano, 2009).

### **Metodología**

#### *Muestra*

Se tomó una muestra no probabilística accidental simple de 104 sujetos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (22%) y del Gran Buenos Aires (78%). El 34% es de género masculino y el 66% femenino, con una edad promedio de años 32, 5 (DT= 10,973, Mediana= 28,50 años; Max.= 68 años, Min.= 19 años). En cuanto al nivel de escolaridad, un 5,8% tenía hasta secundario completo, un 11,5% terciario incompleto, un 14, 4% terciario completo, un 38,5% universitario incompleto, un 27,9% universitario completo y un 2% estudios de posgrado.

#### *Instrumentos*

· Cuestionario de Bienestar Laboral General (Blanch et al., 2010). El Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG), está compuesto por seis escalas e incluye dos dimensiones principales: bienestar psicosocial y efectos colaterales. Las escalas del factor bienestar psicosocial se crearon en el año 2005 y posteriormente (2009) se crearon las escalas de somatización. Con ambas escalas se pretende valorar el bienestar laboral situado, específicamente en el encabezado de cada escala: “Actualmente, en mi trabajo, siento”; “En mi trayectoria laboral”; “Actualmente, por causa de mi trabajo, siento”. Dentro de los factores de bienestar psicosocial se encuentran la escala de Afectos (10 ítems), Competencias (10 ítems) y Expectativas (22 ítems); y dentro de los factores de efectos colaterales se encuentra la escala de Somatización (5 ítems), escala de Desgaste (4 ítems) y escala de Alienación (4 ítems). Los ítems fueron seleccionados con criterios de relevancia y la representatividad, y los ítems de las dos primeras escalas del factor bienestar psicosocial se crearon con formato diferencial semántico, siendo el resto de las escalas redactadas con un modelo Likert.

El qBLG desarrolla fielmente la conformación del modelo teórico propuesto, todas las escalas demostraron solidez, y el coeficiente de alfa de Cronbach (confiabilidad) se ubica comprendido

entre 82 (alienación) y 96 (expectativas). Según Blanch (2010) “los valores alfa oscilan entre 0.82, correspondiente a la escala con menor número de ítems (4) y 0.96, correspondiente a la escala con mayor número de los mismos (22)” (p.162).

· Cuestionario sobre datos socio-demográficos y socio-laborales (construido ad-hoc para la presente investigación).

#### *Procedimiento*

La recolección de datos estuvo a cargo de la investigadora, quien conocía los objetivos del estudio y estaba motivada para llevarlos a cabo. El procedimiento se realizó durante el 2019 con el Cuestionario de Bienestar Laboral General (Blanch et al., 2010), junto a preguntas relacionadas a las diversas prestaciones brindadas o no por las organizaciones.

Los instrumentos fueron completados por los propios participantes ya que estaban diseñados para su autoadministración. Luego de firmar el consentimiento informado, los trabajadores podrían comenzar a completar y contestar el cuestionario.

### **Resultados**

En términos generales, los resultados obtenidos no apoyan la hipótesis planteada. La misma planteaba que las prestaciones brindadas por las organizaciones se relacionan con el Bienestar Psicológico Laboral, de aquí se concluye que no podría corroborarse tal correspondencia.

Descriptivos de las dimensiones del Bienestar Psicológico Laboral:

Niveles	Factores	Porcentajes
Afectos	Bajo	32,7%
	Medio	13,5%
	Alto	53,8%
Competencias	Bajo	
	Medio	25,0%
	Alto	75,0%
Expectativas	Bajo	36,5%
	Medio	18,3%
	Alto	45,2%
Somatización	Bajo	35,6%
	Medio	28,8%
	Alto	35,6%
Desgaste	Bajo	33,7%
	Medio	21,2%
	Alto	45,2%
Alienación	Bajo	38,5%
	Medio	18,3%
	Alto	43,3%

Con respecto a las prestaciones organizacionales que se evaluaron, un amplio porcentaje de los participantes coinciden en contar con varias de ellas; seguro médico, vacaciones pagas, capacitación, aguinaldo, presentismo, días por estudio, y goce de sueldo. Sin embargo, resulta destacable que prestaciones propias del Siglo XXI son las ausentes en la mayoría de las organizaciones de los trabajadores estudiados, aun así no se encontraron relaciones significativas entre éstas y los niveles de Afectos, Competencias, Expectativas, Somatización, Desgaste y Alienación. Ellas son; seguro de vida, servicio de comedor, descuentos o beneficios en tiendas, trabajar como Home Office y día por cumpleaños.

En general, los resultados señalan niveles bajos de bienestar laboral aún en trabajadores que cuentan con las prestaciones que se preguntaron. Por ejemplo, frente a preguntas sobre el beneficio de vacaciones pagas, gran porcentaje de trabajadores cuenta con tal prestación, pero aun así los resultados de Somatización y Alienación resultaron significativos. Lo mismo ocurre con el presentismo, como un beneficio otorgado por la organización. Se encontraron diferencias significativas en Somatización, puntuando alto las respuestas positivas frente al beneficio del presentismo.

En relación a las variables de género no han indicado diferencias significativas, pero dentro de los datos sociodemográficos se encontraron diferencias significativas en las variables ámbito laboral y nivel de escolaridad. De aquí se puede inferir que dichas variables podrían influir dentro del bienestar laboral.

En cuanto al ámbito laboral, se encontró que los porcentajes resultaron mayores en Competencias y Expectativas dentro del ámbito público. Estos resultados indicarían que los participantes dentro de dicho ámbito se encuentran con mayor sensibilidad, competencia, eficacia y utilidad en su trabajo, junto a la motivación, satisfacción y compromiso en su trayectoria laboral.

Respecto al nivel de escolaridad, aquellos participantes no universitarios han alcanzado mayor porcentaje en los niveles que componen al bienestar laboral; Afectos, Competencias y Expectativas. De aquí se podría inferir que el nivel de escolaridad influye en alcanzar el bienestar laboral, ya que aquellos participantes que tienen un nivel de escolaridad de universitario incompleto alcanzan la satisfacción, confianza junto a la eficiencia y motivación dentro de su organización. Es decir, alcanzan el estado de bienestar laboral. Contrariamente, aquellos participantes que cuentan con estudios universitarios demostraron porcentajes altos en Somatización, Desgaste y Alienación. De aquí se podría inferir que los estudios universitarios no influyen para alcanzar el bienestar laboral, ya que los universitarios demuestran resultados de sufrir efectos colaterales por causas laborales, ya sean problemas físicos y psicológicos.

## Discusión

De la presente investigación se encontró que las prestaciones parecieran no relacionarse estrechamente con alcanzar el bienestar laboral en los participantes evaluados. Se ha encontrado gran porcentaje de trabajadores que sufren de malestar laboral y estrés, de manera independiente a contar con prestaciones organizacionales.

Se hallaron porcentajes bajos acerca de dos componentes del bienestar laboral, Nivel de Afectos y Nivel de Expectativas. El Nivel de Competencias no ha alcanzado puntajes relacionados al bienestar. También se encontraron porcentajes altos de participantes que se encuentran en peligro de no alcanzar el bienestar laboral, y sufrir desgaste laboral o problemas de salud tanto físicos como psicológicos. Dentro de los resultados obtenidos han sido relevantes los porcentajes relacionados al estrés laboral y burnout, varios trabajadores determinaron que sufren efectos colaterales por causas laborales, ya sea en su salud física o psíquica. Específicamente, en los participantes evaluados han sido representativos los porcentajes obtenidos en Niveles de Desgaste y Alienación.

Por lo tanto, esta investigación representa un aporte que debería seguir en curso para conseguir mayor evidencia empírica. Para futuros estudios se puede considerar el incremento de investigaciones acerca de las prestaciones organizacionales con muestras más representativas. Si bien varios autores mencionan la relevancia las prestaciones en el ámbito laboral, hasta el momento no se encontró evidencia empírica que haya evaluado y estudiado el impacto directo que tienen en el bienestar laboral. Por otro lado, resultará relevante la futura investigación acerca de los ámbitos laborales y el nivel de escolaridad, y su relación para alcanzar el bienestar laboral ya que en la presente investigación dichos resultados fueron significativos.

Sin embargo, en la jornada del Congreso se ampliarán los resultados.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aristóteles (1095 a 15-22). *Ética Nicomáquea*. Ética Eudemia. Traducción de Julio Palli Bonet. Madrid: Editorial Gredos, 1985.
- Blanch Ribas, J. M.; Sahagún, M.; Cantera, L. & Cervantes, G. (2010). Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26 (2), 157-170.
- Casullo, M.M. & Castro, A. (2000). Evaluación del bienestar psicológico en estudiantes adolescentes argentinos. *Revista de Psicología*. Pontificia Universidad Católica del Perú, 18 (1), 35-68.
- Durán, M. M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de administración*, 1 (1), 71-84. Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica.
- Filippi, G. (1998). La relación entre la psicología del trabajo y la organización. En Filippi, G. *El aporte de la Psicología del Trabajo a los procesos de mejora organizacional*. (3era. Ed.) (pp. 25-30). Buenos Aires: Eudeba.

- Flores, J. & Gómez, I. (2018). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú. *Ajayu*, 16 (1). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú.
- Jiménez, A., Acevedo, D., Salgado, A. y Moyano, E. (2009). Cultura trabajo-familia y Compromiso Organizacional en empresa de servicios. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 14(4), 729-738.
- Keyes, C. L. M. & López, S. J. (2002). "Toward a science of mental health: Positive directions in diagnosis and interventions". En C. R. Snyder y S. J. Lopez (dirs.), *Handbook of positive psychology* (pp. 45-59). Londres: Oxford University Press.
- Kjell, O. (2011). "Sustainable Well-Being: A Potential Synergy Between Sustainability and Well-Being Research". *Review of General Psychology*, 15(3), 255-266.
- Real Academia Española: Diccionario de la lengua española, 23.ª ed., [versión 23.2 en línea]. Recuperado el 1 de agosto de 2019.
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the Meaning of Psychological Well-Being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069-1081.
- Ryff, C. D. & Keyes, C. L. M. (1995). The Structure of Psychological Well-Being Revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69 (4), 719-727. University of Wisconsin, Madison.
- Seligman, M. (2003). Positive psychology: Fundamental assumptions. *American Psychologist*, 126-127.
- Vázquez, C., Hervás, G., Rahona, J. J. & Gómez, D. (2009). Bienestar psicológico y salud: Aportaciones desde la Psicología Positiva. Facultad de Psicología. Universidad Complutense de Madrid. Madrid, España.