

**Percepción de Bienestar laboral y demandas organizacionales en personal
administrativo de una universidad de Cali**

Laura Botero Ortega.

Sara Giraldo Betancourt.

Nicolás Palacios Portilla.

Pontificia Universidad Javeriana Cali

Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales

Carrera de Psicología

Trabajo de Grado II

Profesora Martha Patricia Romero Caraballo Ph. D.

Santiago de Cali 19 de mayo 2025

Tabla de contenido

Resumen	6
Abstract	7
INTRODUCCIÓN	8
MÉTODO	17
Diseño	17
Población y participantes	17
Técnica de recolección de información	18
Categorías de análisis	19
Análisis de la información	21
Procedimiento	21
Aspectos éticos	22
Referencias	43
Anexos	50

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Datos Sociodemográficos de los Participantes</i>	18
Tabla 2 <i>Categorías de Análisis</i>	20

Índice de figuras

Figura 1	Línea de tiempo participante (P7)	27
Figura 2	Línea de tiempo participante (P2)	29
Figura 3	Línea de tiempo participante (P9)	33

Lista de anexos

Anexo 1. Consentimiento informado para población mayores de edad	50
Anexo 2. Preguntas de entrevista	54
Anexo 3. Revisión 1 de juez experto	56
Anexo 4. Revisión 2 de juez experto	69
Anexo 5. Línea del tiempo participante (P1)	85
Anexo 6. Línea del tiempo participante (P4)	85
Anexo 7. Línea del tiempo participante (P5)	86
Anexo 8. Línea del tiempo participante (P6)	86
Anexo 9. Línea del tiempo participante (P7)	87
Anexo 10. Línea del tiempo participante (P8)	87
Anexo 11. Línea del tiempo participante (P10)	88

Resumen

El estudio “Percepción de Bienestar laboral y demandas organizacionales en personal administrativo de una universidad de Cali” analiza la relación entre el bienestar laboral y las demandas organizacionales en el personal administrativo de una universidad en Cali, Colombia, esto en un contexto de creciente carga laboral y cambios en las dinámicas de trabajo. Basado en la teoría de demandas y recursos laborales y en la teoría de bienestar laboral. Método: se empleó un enfoque cualitativo con diseño narrativo, donde se entrevistó a 10 trabajadores administrativos de la universidad con cinco años o más de experiencia, con el fin de explorar sus percepciones y experiencias trabajando dentro de la organización. Resultados: los resultados evidenciaron que la sobrecarga laboral, la falta de reconocimiento y las condiciones laborales afectan la salud física, emocional y el rendimiento de los empleados, generando estrés y agotamiento, siendo estos conocidos como síntomas de burnout. Además de que el apoyo organizacional, la autonomía y las oportunidades de capacitación influyen positivamente en la satisfacción y el compromiso laboral. Conclusiones: de esta forma se considera relevante implementar nuevas estrategias que permitan: 1) mejorar el bienestar psicosocial a partir de los vínculos interpersonales y el clima organizacional 2) mejorar los beneficios ofrecidos al personal y 3) crear espacios no solo de esparcimiento sino también de descanso.

Palabras clave: Bienestar laboral, demandas organizacionales, personal administrativo, educación superior, percepción.

Abstract

The study "Perception of Job Well-being and Organizational Demands in Administrative Staff at a University in Cali" analyzes the relationship between job well-being and organizational demands among administrative staff at a university in Cali, Colombia, in a context of increasing workload and changing work dynamics. Based on the theory of job demands and resources and the theory of job well-being. Method: A qualitative approach with a narrative design was used, where 10 administrative workers from the university with five or more years of experience were interviewed, in order to explore their perceptions and experiences working within the organization. Results: The results show that work overload, lack of recognition and working conditions affect the physical and emotional health and performance of employees, generating stress and exhaustion, these being known as symptoms of burnout. In addition, organizational support, autonomy and training opportunities positively influence job satisfaction and commitment. Conclusions: In this way, it is considered relevant to implement new strategies to: 1) improve psychosocial well-being based on interpersonal bonds and organizational environment; 2) improve the benefits offered to employees; and 3) create areas not only for recreation but also for rest and quiet.

Key words: Workplace well-being, organizational demands, administrative staff, higher education, perception.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, los avances en las dinámicas y transformaciones en el trabajo han incrementado los riesgos y la carga laboral, lo que ha generado un impacto significativo en el bienestar físico y mental de los trabajadores. Debido a esto, el bienestar laboral ha tomado importancia dentro de las organizaciones, dado que los trabajadores pasan la mayor parte de su tiempo dentro de estas (Castañeda Herrera et al., 2017). Por consiguiente, es importante que este entorno no solo sea productivo, sino que también favorezca su bienestar tal como afirman Menardo et al. (2022). Las organizaciones han venido formulando planes y programas que le permiten al trabajador, generar un mayor sentido de pertenencia, lealtad y apoyo mutuo entre los empleados, fortalecer sus relaciones interpersonales y cumplir con los objetivos de su cargo de una mejor manera, logrando así favorecer el clima organizacional (Arrieta-Valderrama et al., 2018; Dormoi, 2024).

Como resultado, en las organizaciones que promueven este tipo de entorno, según Achor (2011) y Dormoi (2024), se observa una reducción del ausentismo, una mejora en la retención de talento y satisfacción del trabajador, aumento en las ventas, mejoras en la productividad, incremento en la precisión en las tareas y mejor creatividad de los equipos.

Datos obtenidos del año 2019 revelan que, debido a las cargas de trabajo excesivas, la discriminación, la desigualdad, la inseguridad laboral, la falta de estructuras efectivas y la estigmatización, en la población trabajadora ha aumentado la presencia de síntomas relacionados con el deterioro de la salud mental alrededor de un 15% (OMS, 2020). Además, durante la época de la pandemia por covid-19, aspectos del trabajo remoto causaron en los trabajadores un aumento en los indicadores de agotamiento, desmotivación hacia el trabajo, falta de compromiso, estrés, ansiedad y percepción de desvinculación en más de un 20 % de los trabajadores (McCord, 2022).

A su vez, las condiciones y demandas laborales, durante el mismo periodo de pandemia, experimentaron un cambio notable con la transición hacia el teletrabajo. Rosario-Rodríguez et al. (2020), Nava & Grigera (2022), Cabezas et al. (2022) y Sierra et al. (2023) señalan que este periodo exacerbó las tensiones laborales preexistentes, lo cual generó un aumento en los reclamos por mejores derechos y condiciones laborales. Esto se debió, en parte, al desbalance vida/trabajo que se vivió; e incluso, al incremento en la carga laboral, niveles de estrés y angustia psicológica. Además, muchos trabajadores no recibieron el apoyo tecnológico necesario y enfrentaron una hiperconectividad la cual exigía tener una disponibilidad constante y responder a los múltiples requerimientos.

También, se evidenciaron riesgos osteomusculares posteriores a la pandemia, derivados de posturas prolongadas, la falta de muebles ergonómicos, la falta de pausas activas y la escasa sensibilización sobre el autocuidado. Todo esto, afectó significativamente la sensación y el bienestar laboral de los empleados (Sierra et al., 2023).

Asimismo, Cassaretto et al. (2024) mencionan que esta problemática también afectó y continúa, en las Instituciones de Educación Superior (IES), debido al cambio en el funcionamiento de estas a nivel mundial, enfrentándose a procesos de masificación, presión por la internacionalización y por una mayor urgencia en la productividad de las investigaciones realizadas por los docentes. Sumándole a esto los procesos de acreditación de alta calidad, la alta competencia y la presión por mantener un alto nivel de enseñanza, estos empleados se ven obligados a ajustarse a las nuevas condiciones y expectativas en su desempeño que exige su puesto de trabajo.

Lo mencionado anteriormente hace que el impacto en la salud, tanto física como emocional, en los profesores y en el personal administrativo aumente, y con ello la percepción del estrés laboral. En Cassaretto et al. (2024) se identificó que en una proporción significativa de empleados existen factores de riesgo que podrían incrementar la probabilidad

de que los trabajadores padezcan el síndrome de *Burnout* y su calidad de vida se vea afectada. Dentro de estas, se encuentran: desgastes en la salud física como malestares gastrointestinales, lumbalgia, migraña y prevalencia de sobrepeso. Así como malestar emocional y problemas de ansiedad, niveles de sufrimiento, agotamiento y demás emociones negativas; baja calidad de sueño y poca actividad física, lo cual puede llevar a futuras complicaciones médicas.

De acuerdo con Cedillo et al. (2024), en las IES no sólo el profesorado son los afectados, sino también la población de administrativos, ya que están expuestos a condiciones laborales inadecuadas como cargas de trabajo excesivas, aspectos salariales por la sensación de recibir una remuneración no acorde a sus responsabilidades, falta de tiempo para realizar actividad física, falta de recursos y apoyo; encontrando que en una universidad en la Provincia de El Oro el 71,3% de esta población presenta estrés laboral y el 98% de indicios del síndrome de *Burnout*. De forma similar, la investigación de Ramos-Narváez et al. (2020), muestran que solo el 30% del personal administrativo presenta un alto nivel de bienestar psicológico y un 23% un alto nivel de satisfacción laboral.

Estas problemáticas también se han identificado en IES en Colombia. Según Arrieta-Valderrama et al. (2018), estas han ido implementando cambios en sus formas de operar y administrar, buscando así una alta calidad en todos sus procesos (administrativos y académicos) y certificaciones nacionales e internacionales que soporten sus buenas prácticas de procesos; demandando, de esta manera, programas de bienestar como un elemento fundamental para la satisfacción laboral.

Estudios como el de Comité Javeriana Saludable (2023), identificaron que el personal administrativo en las IES enfrenta desafíos particulares que impactan su desempeño y bienestar laboral. Debido a sus resultados y a esta problemática identificada, la presente

investigación busca responder la pregunta ¿Cómo es la percepción del bienestar laboral y de las demandas laborales en el personal administrativo de una universidad de Cali?

Se tiene como objetivo general comprender la percepción del bienestar laboral y las demandas organizacionales en el personal administrativo de una universidad de la ciudad de Cali, el cual se desarrollará con los siguientes objetivos específicos: 1) Describir las demandas organizacionales narradas por los trabajadores administrativos según el cargo en la universidad. 2) Caracterizar el bienestar laboral percibido por los trabajadores administrativos según las demandas organizacionales e 3) Identificar los factores de las demandas laborales que afectan la percepción de bienestar en los trabajadores.

Se debe tener en cuenta que esta investigación hace parte de la estrategia de salud y bienestar de la PUJ, en el grupo de investigación bienestar, trabajo cultura y sociedad BITACUS en la línea de procesos humanos, organizaciones y trabajo.

Para comprender a mayor profundidad esta problemática, se ha realizado una búsqueda bibliográfica de literatura especializada (nacional e internacional) que expone e identifica aspectos clave de esta.

Autores como Higueta (2023), Piña et al. (2023), Cavazos y Maynez (2023) y Larroche-Cueto et al. (2024) lograron identificar en sus estudios que factores como el ambiente laboral, la capacitación, la sensación de importancia, el balance vida personal/laboral, la remuneración, el liderazgo, el ajuste persona-organización, la claridad del rol y la certeza laboral, son factores que influyen en los niveles de desempeño laboral, de *Engagement*, compromiso y de satisfacción laboral a la hora de sentir precariedad en el trabajo y en los niveles de satisfacción en el trabajador.

Díaz Orihuela et al. (2023), Jha (2023) y González Rodríguez (2022) igualmente demostraron que la soledad y las altas exigencias laborales tienen un impacto negativo tanto en la percepción de bienestar de los trabajadores como en su rendimiento laboral. Sin

embargo, en Zappalà et al. (2022) encontraron resultados diferentes, en donde se evidencia que una mayor carga laboral también puede estar asociada con un mayor nivel de bienestar, siempre y cuando los empleados dispongan de recursos personales suficientes, como una buena calidad de sueño, un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal, y un fuerte compromiso laboral.

Investigaciones sobre las demandas y el bienestar laboral de los profesores, como las realizadas por Domingos et al. (2021) y Mérida-López et al. (2022), han identificado que altos niveles de *engagement*, apoyo social organizacional e inteligencia emocional, junto con bajos niveles de demandas laborales y agresión, se relacionan directamente con una mayor autoeficacia, motivación, compromiso, satisfacción laboral y comportamiento proactivo. Estos factores también están asociados con resultados laborales positivos y una baja intención de abandono por parte de los maestros. Además, en los resultados de Enríquez-Villota et al. (2023), se evidencia que factores como el agotamiento físico, la saturación mental y la percepción de incapacidad impactan significativamente el bienestar de los docentes.

Marín & Rivera (2021), Palma et al. (2022), y Borda & Ospino (2024) mencionan que el acoso laboral, la cultura organizacional, la falta de apoyo entre compañeros, generadores de estrés, el desbalance entre esfuerzo y recompensa, son factores de riesgo psicosociales que impactan significativamente el bienestar físico, mental y social de los trabajadores. Estos pueden generar un ambiente laboral hostil, aumento en la violencia laboral, disminuyendo así la satisfacción en el trabajador e incrementando síntomas de malestar psicológico, como ansiedad, estrés, distrés, depresión e incluso síntomas psicóticos (Rogel, 2024).

En el caso del bienestar laboral en trabajadores de IES, Huamán et al. (2019), O'Neil & Gopal (2021) y Choy-Vessoni & Prieto-Molinari (2023) en donde hacen alusión a los docentes, y en Ramos-Narváez et al. (2020) donde hacen referencia al personal administrativo, identificaron que el estrés percibido se relaciona con factores de riesgo

psicosociales como las exigencias psicológicas, la doble presencia de responsabilidades y falta de compensación adecuadas. Además de esto, se evidencia que un respaldo emocional y social dentro de la organización disminuye el impacto del estrés en los empleados, en especial en aquellos que trabajan en universidades privadas donde la carga laboral tiende a ser mayor.

En las IES se ha identificado que característica como una alta satisfacción en los trabajadores, un ambiente laboral positivo y el apoyo entre compañeros son factores del bienestar laboral que repercuten de forma positiva en las dinámicas organizacionales e incrementan los niveles de engagement. Esto se traduce en mejores resultados, una mejor salud mental y mayor bienestar de los colaboradores, al tiempo que facilita la adecuación de los comportamientos a las políticas institucionales y previene el agotamiento. Gracias a esto, logran concluir que a mayor bienestar psicológico, mayor satisfacción laboral, lo que contribuye al sentido de vida, la autoaceptación y la salud mental de los trabajadores (Huamán et al, 2019; Ramos-Narváez et al, 2020; O'Neil & Gopal, 2021; Choy-Vessoni & Prieto-Molinari, 2023).

Palomino et al. (2020) y Ordóñez-Balladares et al. (2021) dentro de sus resultados obtuvieron respuestas positivas frente al bienestar laboral. En estos, los participantes trabajaban dentro del contexto universitario y se logró evidenciar niveles bajos de agotamiento emocional, despersonalización y cinismo, como también altos niveles de realización personal, eficacia profesional y *engagement*. Estos resultados se han logrado debido a condiciones laborales que sus trabajos les puedan ofrecer, como una estabilidad laboral y buena compensación económica, promoviendo así la salud física y emocional, una satisfacción con el trabajo, y un alto compromiso a pesar del desgaste al que se ven expuestos debido a los cambios recurrentes en sus puestos. A pesar de esto, en el primer estudio sí se

logra evidenciar una presencia de niveles de *Burnout* en los trabajadores, y en específico, agotamiento emocional en mujeres del área administrativa.

En términos de salud física, Cassaretto et al. (2024) y Guevara y García (2023) encontraron que muchos trabajadores enfrentan problemas relacionados con el sueño, la falta de actividad física y afecciones osteomusculares debido a condiciones laborales inadecuadas, factores que se agravaron durante la pandemia. Y mencionan que, aunque estos problemas no afectan directamente su autonomía o rendimiento, sí los hacen más vulnerables a enfermedades físicas y mentales. Finalmente, para mejorar el bienestar en el trabajo estudios como los de Núñez-Sánchez et al. (2024) y Campo-Lucumí et al. (2024) proponen que la actividad física puede ser una herramienta clave para mejorar la salud física, mental y emocional de los empleados, lo que a su vez podría tener un impacto positivo en su rendimiento laboral.

Como se observa en la revisión de literatura especializada en el tema, la mayoría de estudios y programas realizados se enfocan en el bienestar del profesorado, dejando de lado al personal administrativo de estas instituciones, siendo esta una población de importancia para los procesos dentro de la organización. Investigar las demandas laborales y su impacto en el bienestar de los empleados administrativos es relevante, ya que permite comprender cómo las condiciones del trabajo afectan aspectos como la satisfacción laboral, relaciones interpersonales y su productividad.

Haciendo un acercamiento al concepto de demandas laborales, se encuentra la teoría de demandas y recursos laborales de Bakker & Demerouti (2013), donde se entienden como los aspectos físicos (levantamiento de cargas pesadas), psicológicos (presión por cumplimiento de plazos), sociales (conflictos con sus compañeros de trabajos) u organizacionales (cambio constante de tareas) del trabajo que requieren un esfuerzo físico, cognitivo y/o emocional sostenido, y, por ende, están asociados con ciertos costes

fisiológicos y psicológicos, como sería el aumento del estrés, agotamiento, disminución del rendimiento y problemas de salud física y mental. Para comprender el concepto anterior, es necesario entender qué son los recursos laborales, los cuales se definen por aspectos físicos, como sería la ergonomía del lugar de trabajo, psicológicos como la autonomía y retroalimentación, sociales como el apoyo de los compañeros de trabajo y supervisores u organizacionales como oportunidades de desarrollo profesional del trabajo que tienen potencial motivador, estos son funcionales para gestionar las demandas, y que a su vez, promueven el compromiso con el trabajo, la satisfacción laboral y el desarrollo de competencias, lo que permite alcanzar metas laborales. (Bakker & Demerouti, 2013).

Por otro lado, la teoría de las demandas y recursos laborales de Bakker & Demerouti (2013) es clave para comprender cómo las exigencias laborales pueden afectar negativamente el bienestar de los empleados si no cuentan con los recursos necesarios para enfrentarlas, por lo que se plantea que un balance adecuado entre las demandas y recursos es fundamental para el bienestar del trabajador. Sin embargo, si existe un desequilibrio, se presentan consecuencias, tanto cuando las demandas superan los recursos generando estrés y agotamiento, como cuando los recursos superan las demandas generando aburrimiento y desmotivación. Por lo anterior, es relevante realizar evaluaciones periódicas de las demandas y los recursos en las organizaciones para identificar áreas de mejora y prevenir problemas de salud laboral, potenciando el bienestar del trabajador.

En específico, el Bienestar Laboral (BL) según Blanch et al. (2010) hace referencia a la evaluación del estado de salud mental que el trabajador experimenta en el contexto organizacional. Este modelo permite reconocer el bienestar laboral como un concepto integrado que abarca tanto aspectos positivos que promueven la salud como aspectos negativos que indican el malestar. Esto se logra gracias a dos grandes dimensiones: el bienestar psicosocial y los efectos colaterales generados por el trabajo.

En el bienestar psicosocial se encuentran variables como los niveles de afectividad, los cuales hacen referencia a los sentimientos asociados al trabajo, como la satisfacción, frustración, tristeza o alegría; por otro lado, las competencias, que se entienden como las habilidades y conocimientos que el trabajador posee y que le permiten desempeñar su trabajo de manera eficaz; y por último, las expectativas de los trabajadores, las cuales hacen referencia a las creencias del trabajador sobre lo que puede lograr en su trabajo y sobre el reconocimiento que recibirá (Blanch et al., 2010).

Por otro lado, los efectos colaterales, se entienden como las consecuencias negativas que el trabajo puede tener en la salud y el bienestar del trabajador, donde se encuentran variables como la somatización que se refiere a la manifestación de síntomas físicos relacionados a factores emocionales como dolores de cabeza, tensiones musculares, trastornos digestivos o insomnio; el agotamiento que se refiere al cansancio físico, desgaste emocional que produce las altas demandas laboral y un estrés prolongado; y por último está la alienación que se refiere al estado de desconexión que un trabajador puede sentir hacia su trabajo, como frustración, mal humor y despersonalización (Echevarría & Ortega, 2017).

En investigaciones como la de López-Barrionuevo et al. (2023) mencionan que es crucial fomentar el BL en las organizaciones, ya que este influye directamente en la salud física y psicológica del trabajador, como en el manejo efectivo de emociones, procesos cognitivos que favorecen el desarrollo de habilidades como la atención y comunicación, pero, además, en criterios de rendimiento, de rentabilidad organizacional, cumplimiento de metas y autoeficacia, aumentando así la confianza.

MÉTODO

Diseño

En el presente proyecto se desarrolló un enfoque cualitativo, tal como sugiere Hernández et al. (2020), dado que este pretendió explorar las percepciones y las situaciones demandantes que los administrativos han enfrentado en este contexto laboral. A su vez, se usó un diseño narrativo, que permitió recolectar datos biográficos y experiencias de una determinada población para describirlas y analizarlas, donde las características personales como el contexto en el que se desenvuelven resultaron de interés para esta investigación (Salgado Lévano, 2007).

Población y participantes

La investigación contó con 10 trabajadores administrativos de una universidad privada de la ciudad de Cali; esto debido a alcanzar la saturación de información frente a las categorías a trabajar, como fueron las demandas y el bienestar laboral. Para la investigación se tomaron en cuenta los siguientes criterios de inclusión: contar con una trayectoria mínima de 2 años, sin establecer restricciones por género y trabajar en una de las cinco facultades de la universidad o en las diversas instancias administrativas. A su vez, se establecen como criterios de exclusión ser profesores contando con contratación de docente, tener cargos directivos, cambio de rol reciente o haber cumplido hace poco con una licencia laboral prolongada (alrededor de 60 días).

Tabla 1*Datos Sociodemográficos de los Participantes*

Participantes	Cargo	Género
P 1	Asistente en FCS	Femenino
P 2	Profesional de promoción institucional de pregrados y posgrados de la FHCS	Masculino
P 3	Asesor pedagógico	Masculino
P 4	Profesional en responsabilidad social universitaria	Masculino
P 5	Coordinador plan carrera	Masculino
P 6	Profesional de promoción comercial	Femenino
P 7	Secretaria de carrera	Femenino
P 8	Asistente de carrera	Masculino
P 9	Asistente de análisis y desarrollo en FCS	Masculino
P 10	Secretaria en FHCS	Femenino

Nota: *Elaboración propia.*

Técnica de recolección de información

Esto se realizó por medio de una entrevista semiestructurada la cual se validó por jueces expertos, Corbetta (2003) destaca la capacidad de la misma para capturar la voz única de cada individuo. Al permitir que los entrevistados expresen sus ideas con sus propias palabras, esta técnica facilita una comprensión más rica y auténtica de sus experiencias, lo que permitió construir la trayectoria laboral de cada uno de los participantes, plasmando los recorridos que hacen las personas en sus puestos de trabajo y actividades profesionales a lo largo de su vida. Logrando así capturar la diversidad de experiencias para comprender de manera más fundamentada los datos y el fenómeno a estudiar.

Categorías de análisis

A continuación, se presentan las categorías de demandas laborales y el bienestar laborable general en la tabla 1. y su respectiva operacionalización teórica, esto junto a las preguntas diseñadas para la realización de la entrevista que permitieron comprender y estudiar las categorías propuestas frente a cada participante.

Tabla 2*Categorías de Análisis*

Categoría	Subcategoría
<p>Demandas laborales por demandas laborales se entiende qué son aspectos físicos, psicológicos, sociales u organizaciones del trabajo que requieren un esfuerzo físico, cognitivo y/o emocional sostenido, y, por ende, están asociados con ciertos costes fisiológicos y psicológicos. (Bakker y Demerouti, 2013)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aspectos físicos y organizacionales: Lugar de trabajo, equipos tecnológicos, la ergonomía, clima organizacional, condiciones de trabajo, jornada laboral. 2. Aspectos psicológicos: Carga mental, concentración, agotamiento, motivación. 3. Aspectos sociales: Relaciones interpersonales, espacios de esparcimiento.
<p>Bienestar laboral El bienestar laboral general está compuesto por dos grandes dimensiones: el bienestar psicosocial y los efectos colaterales generados por el trabajo. En el bienestar psicosocial se encuentran variables como los niveles de afectividad, las competencias y las expectativas de los trabajadores, sin embargo, por otro lado, en los efectos colaterales se encuentran variables como la somatización, agotamiento y alienación. (Blanch et al., 2010)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bienestar psicosocial: niveles de afectividad, competencias y las expectativas de los trabajadores 2. Efectos colaterales generados por el trabajo: Somatización, agotamiento y alienación.

Nota. Elaboración propia.

Análisis de la información

El tipo de análisis para los resultados fue temático (Mieles Barrera et al. 2012), este es un método utilizado en la investigación cualitativa para tratar la información. Éste permite identificar, organizar, analizar en detalle y reportar patrones o temas a partir de una lectura cuidadosa y repetida de la información recopilada. Su objetivo es inferir resultados que faciliten una comprensión e interpretación adecuada del fenómeno en estudio. Al identificar y establecer temas y estructuras, se pueden revelar las experiencias, significados y realidades de los sujetos, así como examinar las circunstancias en las que los eventos, realidades, significados y experiencias son influenciados por los discursos de la sociedad.

Procedimiento

El procedimiento que se llevó a cabo durante esta investigación se divide en las siguientes fases:

Fase 1: Se realiza un análisis de investigaciones previas sobre las demandas laborales y el bienestar del trabajador administrativo en bases de datos como Google Academic, ProQuest, Redalyc y Dialnet.

Fase 2: Se define la problemática de como las demandas laborales afectan el bienestar del personal administrativo universitario. A su vez, se plantea la pregunta problema y objetivos tanto generales como específicos para comprender mejor la realidad laboral de los administrativos universitarios y proponer recomendaciones para mejorar sus condiciones de trabajo y bienestar.

Fase 3: Se definió el método de la investigación, los criterios de inclusión y exclusión de los participantes y construcción de las categorías de análisis basadas en lo visto en el marco teórico y en la revisión de las bibliografías.

Fase 4: se elaboró la entrevista semi-estructurada, se realizó el proceso de validación de la entrevista por parte de los jueces expertos y se realizan las respectivas correcciones y se aplicó la prueba piloto.

Fase 5: Se realizó la fase de recolección de información implementando las entrevistas semiestructuradas a 10 participantes.

Fase 6: Se analizaron los datos obtenidos en la plataforma Atlas.Ti y se describieron en el apartado de resultados.

Fase 7: Se realizó la discusión de resultados, realizando comparaciones entre lo encontrado en la presente investigación y las investigaciones previas.

Aspectos éticos

Para este proyecto se tuvo en cuenta la ley 1090 del 2006 donde se plantea que Los psicólogos actuarán con la debida consideración respecto de las necesidades, competencias especiales y obligaciones de sus colegas en la Psicología y en otras profesiones. Respetarán las prerrogativas y las obligaciones de las instituciones u organizaciones con las cuales otros colegas están asociados; dentro de esta, se tienen en cuenta los artículos 2, 3, 10, 15, 17, 23, 24, 29, 36, 45, 46, 47, 48, 49, 50 y 52 de la Ley 1090 de 2006, establecida por el Congreso de la República de Colombia, por medio de los cuales se establecen las normas pertinentes frente a aspectos científicos, técnicos y administrativos para la investigación en psicología, y los artículos 5, 8, 10, 11, 12, 14, 15 y 16 de la Resolución No. 008430 de 1993 que regula de los aspectos éticos de la investigación en seres humanos en áreas de la salud y la Ley 1616 de 2013. Por otro lado, la resolución 8430 de 1993 resulta esencial para este estudio que busca analizar la relación entre las demandas laborales y la percepción de bienestar en personal administrativo de una universidad privada de la ciudad de Cali. Al enmarcar la presente investigación dentro de los principios éticos establecidos en la resolución, se garantiza la

protección de los participantes y la obtención de datos válidos y confiables. Además, la resolución proporciona un marco metodológico sólido para la aplicación de instrumentos como la entrevista semiestructurada, asegurando así la rigurosidad científica de los hallazgos que sean obtenidos.

Resultados

A continuación, se presentan los resultados que responden a los objetivos específicos, los cuales son: 1) Describir las demandas organizacionales narradas por los trabajadores administrativos según el cargo en la universidad. 2) Caracterizar el bienestar laboral percibido por los trabajadores administrativos según las demandas organizacionales y 3) Identificar los factores de las demandas laborales que afectan la percepción de bienestar en los trabajadores. Los datos fueron recolectados a partir de 10 entrevistas realizadas al personal administrativo de la universidad, quienes fueron seleccionados mediante el muestreo de bola de nieve el cual se basa en la recolección de participantes de manera no probabilística, donde por medio de los primeros entrevistados se vinculan nuevas personas (Hernández, 2021).

Partiendo del primer objetivo específico, el cual consiste en describir las demandas organizacionales narradas por los trabajadores administrativos según el cargo en la universidad se encontró que los participantes describen las condiciones de trabajo organizacional como buenas. Se resalta la existencia de espacios amplios, con buena iluminación, equipados con tecnología y zonas verdes que favorecen el bienestar laboral. En general, los trabajadores consideran que cuentan con los recursos necesarios para realizar sus funciones de manera adecuada:

“He contado con un buen espacio para realizar mis funciones.” (P1)

“Es un lugar muy bello... siento que tiene muy buena iluminación... los escritorios son muy buenos y modernos... zonas verdes también aportan un montón.” (P5)

Cabe resaltar que no todos los participantes, consideraron el tema de las buenas condiciones locativas como un aspecto positivo. En el caso de la participante P6, se hizo

alusión, en su narración, -a que el espacio donde se realiza la actividad es pequeño y se comparte con otros colaboradores y por la característica del cargo, convergen demasiados clientes a la vez, lo que dificulta la atención al cliente y la percepción es de hacinamiento. Así queda expuesto en su narración:

“...pero todo el tiempo he estado en conjunto con mis compañeras. el cambio es reciente, reciente, recientico y súper bien...a veces todas reuniones con clientes al mismo tiempo en una oficina, llegan profesores, nos buscan los mismos compañeros que para hacer propuestas, revisar licitaciones (...) por qué las demás profesionales sí tienen, hay espacios y por qué entonces unos auxiliares sí le dan oficina propia y nosotras seguimos hacinadas, como que a cualquiera le causa descontento la verdad.”

De igual manera, P4, hizo alusión a que el espacio de trabajo asignado se encontraba en un cubículo laboral, lo que limita la privacidad y puede generar incomodidad

“Estructura muy cuadrículada... los profesionales o coordinadores estamos en cubículos laborales.”

Por otro lado, algunos de los participantes manifestaron en sus narraciones que las exigencias de sus cargos implican un aumento significativo en la carga mental, especialmente en momentos del año donde los procesos administrativos se intensifican. Una parte significativa de los participantes describen dificultades para desconectarse del trabajo fuera del horario laboral, asociadas a la necesidad de cumplir múltiples tareas simultáneamente:

“Yo en ocasiones llegaba a mi casa y tenía que dedicar 1 hora o un fin de semana.”.

(P1)

Además, se señala que la constante carga mental afecta la concentración y la motivación, generando agotamiento físico y emocional,

“Cuando tengo muchas tareas me abrumó y empiezo a hacer tareas muy dispersas.”

(P4)

Aunque algunos reconocen que existen momentos críticos en términos de exigencia, otros participantes, como P7, minimizan esta percepción al considerarla parte inherente del trabajo.

“Pues uno sale cansadito, pero pues, eso se llama trabajo, sino se llamaría vacaciones.”

Esto mismo se evidencia en su línea del tiempo al mencionar que las nuevas funciones, como hacerse cargo de otras carreras, generan carga mental mientras se va acostumbrando a esta nueva rutina. Respecto a esto, el participante muestra una naturalización de esta carga y la ve como parte inherente del trabajo; evidenciando una posible forma de afrontamiento a la situación o un mecanismo para ignorar el agotamiento que se encuentra presentando en el momento.

Figura 1

Línea de tiempo participante (P7)



Nota: *Elaboración propia del participante P7.*

Por último, los aspectos relacionales fueron descritos de manera mayoritariamente positiva por los trabajadores administrativos cuando trabajan con personas de su misma área o de equipo de trabajo. Se destaca la existencia de relaciones cordiales y de colaboración entre compañeros de trabajo, así como la percepción de apoyo mutuo en las tareas diarias. El trabajo en equipo, la empatía y la disposición para ayudar son elementos que fortalecen el clima laboral,

“Cuento con un equipo muy bueno, siempre fue muy receptivo a ayudarme, a aconsejarme, a guiarme, entonces eso creo que todos tenemos, que estamos en la misma página, yo creo que por eso somos un equipo tan fuerte hoy en día.”. (P2)

Por otro lado, en la narración del participante P9 se evidencia la existencia, en algunos casos, de espacios para resolver estos desacuerdos de manera asertiva:

“Si tuvimos en algún momento un inconveniente por algún trabajo, Eh... Por un proceso específico. No me lo llevo para toda la vida, o sea, lo hablo, lo expongo, lo resolvemos. Y ya quedó ahí y continuamos.”

Sin embargo, también se evidencian situaciones donde la rigidez en las estructuras jerárquicas y la falta de valoración hacia algunos trabajadores afectan la dinámica relacional como en la narración de P8:

“hay decisiones que se toman sin consultar los que hacemos el día a día. Entonces, que van a cambiar algo en la atención de los estudiantes. Pero resulta que los directivos no atienden estudiantes. Entonces, la idea es que consulten a los que día a día hacen ese trabajo. Entonces, cuando a los meses nos damos cuenta es que cambiaron tal cosa, pero ven que lo que cambiaron es malo o es un retroceso. Entonces, si nos hubiesen consultado nosotros los que estamos abajo en el nivel jerárquico, hubiese sido más eficaz la decisión que se tomó.”

Asimismo, P5 critica la falta de equidad en el acceso a oportunidades de formación avanzada:

“Tengo dos compañeros desmotivados por eso, porque pues querían hacer doctorado, querían tener los apoyos económicos que tanto anuncian, pero por el rol que tenemos no se pudo tener.”

En relación con el segundo objetivo específico el cual consiste en la caracterización del bienestar laboral percibido por los trabajadores administrativos según las demandas organizacionales, se analizaron las narraciones de los participantes en torno a su experiencia emocional en el contexto laboral. Los temas que predominaron en sus relatos hicieron referencia a sentimientos que configuran su vivencia del bienestar en el trabajo. En

este sentido, se identificaron emociones positivas como el agradecimiento, el gusto por el trabajo realizado y un fuerte sentido de pertenencia institucional. Estos afectos se asocian con la sensación de que su labor es valorada por la institución, lo que favorece a la percepción del bienestar en el entorno organizacional. No obstante, también surgieron en sus narraciones emociones negativas como el estrés, la rabia, la tristeza y la ansiedad, asociadas principalmente a situaciones de alta exigencia y carga laboral. Estas emociones generan en los trabajadores preocupación, frustración y una sensación de falta de reconocimiento o apoyo frente a su rol. Como queda expuesto en la narración del participante P5 cuando menciona:

“A nivel emocional, digamos, yo experimento muchas emociones al día, no te voy a mentir, yo paso por mis momentos de mucha gratitud, felicidad, pero también luego tengo otros momentos de down, ¿cierto? momentos donde digo: mejor renuncio”
(P5).

Teniendo en cuenta las temáticas de la investigación, los participantes mencionan que las emociones negativas experimentadas en el transcurso del día se ven reflejadas en el cuerpo a través de somatizaciones constantes como una respuesta física al malestar emocional acumulado, como se expone en la narración de la participante P6:

“Pero sí he tenido momentos, sobre todo cuando tenemos que presentar licitación, o sea, nos da la tembladera, pero el momento más feo fue ese, porque yo dije me va a dar una parálisis. Yo sentía algo muy raro en mi cuerpo que nunca había sentido, el calambre, los brazos, que yo sentía que se me entumieran los brazos, las manos. Jamás me había pasado eso” (P6).

Esto mismo se puede observar en la línea del tiempo del participante P2 al mencionar que ha sufrido síntomas como herpes ligera o manchas en su piel por el estrés y la presión

laboral, afectando así su bienestar físico. Esto confirma que en momentos donde se percibe una alta carga laboral el cuerpo reacciona a las emociones negativas acumuladas de la persona, afectando también su percepción de bienestar laboral.

Línea de tiempo participante (P2)

Línea del tiempo

: AUTOR/ @

2022: DICIEMBRE

Íngreso a trabajar a la oficina de promoción institucional en la temporada mas alta. Llame a las personas que estaban admitidas a cobrar y tuve varias respuestas no tan agradables por motivos económicos

2023: ABRIL - MAYO

Empecé a sentir la presión por parte del grupo de compañeros ya que ellos tenían un ritmo mas acelerado a comparación del mio.

2025:

Aprendí a manejar un poco el estrés y ansiedad y ahora puedo manejar la presión con mayor tranquilidad, despues de 2 años y medio de trabajo.

2023: ENERO – FEBRERO

Aprendí a dar charlas y a manejar públicos jóvenes como lo son los chicos de colegio. En ocasiones son grupos fuertes de manejar por que están en un momento de recocha y poder controlar esa energía y transformarla en interés universitario fue un poco complejo y estresante.

2024: JUNIO - JULIO

Por tanto estrés se me genero una especie de herpes ligera cercano al pecho, parecían dos manchas con puntos rojos. Duré mas o menos 3 meses con las manchas y según los médicos fue por la presión laboral. Curiosamente no sentía dolor alguno, solamente al comienzo cuando algo me rozaba la mancha.

Nota: *Elaboración propia del participante P2.*

Además de lo mencionado por este participante, algunos trabajadores también han experimentado diversos síntomas relacionados al trabajo como: migrañas, dolor de espalda y de cuello, artrosis, tendinitis, enfermedades respiratorias, insomnio, vómito y taquicardia, mientras que otros han notado cambios físicos en su cuerpo como ojeras o variación en su peso; por último, se han presentado cambios en su estado de ánimo, encontrándose sin energía o motivación frente a sus actividades tanto laborales como personales.

Por otro lado, en cuanto al tercer objetivo específico el cual consiste en la identificación de factores de las demandas laborales que afectan la percepción de bienestar en los trabajadores, frente a las narrativas de los participantes, se logró evidenciar que, otra temática relevante es el agotamiento laboral percibido por los administrativos, el cual se

encuentra relacionado con distintos factores, entre ellos el cargo en el que se encuentran y los momentos de algidez de cada uno. Esto puede generar en algunos cargos una extensión de la jornada laboral y altos niveles de agotamiento, lo cual evidencia que el agotamiento laboral es un factor que afecta directamente a la percepción del bienestar como se expone en la narrativa de la entrevista del participante P7:

“a veces salgo de aquí con dolor de cabeza por cosas que pasan de seres humanos y sí pues a veces uno se siente agotado, fatigado” (P7).

Pese a esto, algunos de los participantes logran desconectarse del trabajo los fines de semana, gracias a que la experiencia les ha enseñado la importancia de contar con estos espacios de descanso. Reconocen que, al no hacerlo, su bienestar mental y físico se vería afectado. Como se expone en la narración de la entrevista del participante P7:

“...Tú tienes que aprender a darte tu valor, o sea, terminas tu jornada laboral tienes que terminar, si llevas trabajo para tu casa no vas a tener tiempo de descanso ni de ser humano, ni de vivir. Entonces si tú haces de tu vida el trabajo, tú haces el trabajo tu vida entonces estás perdiendo de compartir con tu familia...” (P7)

Otra temática relacionada con las demandas laborales que influye en la percepción del bienestar es la afectividad de cada trabajador frente al clima organizacional percibido, lo cual puede generar desmotivación y mayores niveles de estrés. Esto se debe a que gran parte del personal administrativo requiere trabajar en equipo con otras áreas, y no siempre existen relaciones positivas ni una adecuada comprensión entre estas, como se expuso en las narraciones de los participantes P5 y P6:

“Entonces como que ya empiezan esos roces, como que es que veni, ¿por qué me pedís las cosas? Pues vení, no soy yo, o sea, yo soy una intermediaria entre afuera y entre acá. Entonces eso jartico” (P6)

“Entonces mira que a mí me desmotiva más cosas, más del orden relacional, vincular, si tú ves, porque yo siento que a nivel de funciones y de contexto laboral, en lo que tú mencionabas como de materialidad y demás, está muy satisfecha, pero ya vincularmente y relacionalmente es donde empiezan las desmotivaciones”. (P5)

Por otro lado, otro tema que influye en el bienestar laboral son las condiciones de trabajo. Estas, suelen ser diferentes para cada puesto de trabajo, limitando en algunos casos el crecimiento laboral y desfavoreciendo cargos operativos/administrativos frente a ciertos beneficios laborales como la realización de doctorados o maestrías. Esto se evidencia en las narraciones participantes P5 y P7:

“Tengo dos compañeros desmotivados por eso, porque pues querían hacer doctorado, querían tener los apoyos económicos que tanto anuncian, pero por el rol que tenemos no se pudo tener” (P5).

“Aquí en la facultad como tal para uno crecer laboralmente las posibilidades son pocas” (P7).

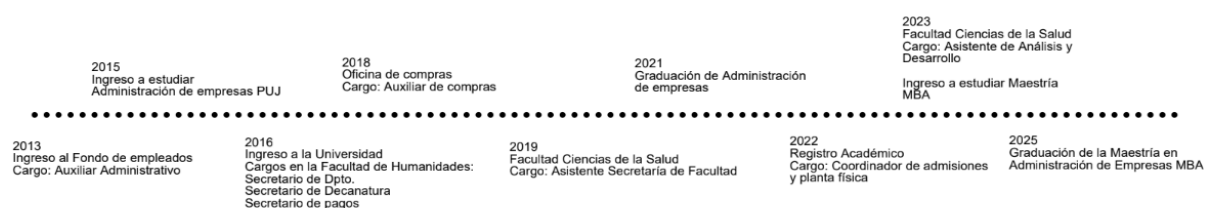
A pesar de esto, se evidenció en la línea del tiempo del participante P9 que dependiendo del cargo sí se presentan oportunidades de crecimiento en cuanto al desarrollo profesional como es visto en su posibilidad de haber realizado el MBA, lo cual ha impactado positivamente su percepción de bienestar.

Figura 3

Línea de tiempo participante (P9)

Línea del tiempo

: AUTORI@



Nota: *Elaboración propia del participante P9.*

Por último, respecto a la perspectiva frente al bienestar laboral, un factor influyente son los beneficios, expectativas y la realidad laboral; durante las entrevistas se pudo evidenciar que la realidad laboral, en muchos casos, desfavorece las expectativas del personal administrativo, esto debido a que no se logran cumplir las expectativas que cada persona tenía al inicio de su trabajo, por lo que ahora se pueden evidenciar inconformidades en cuanto a ciertas comodidades que a modo general se brindan por parte de la universidad para el personal de las facultades pero no abarcan todo el personal administrativo que se encuentra por fuera de estas, como lo son los espacios de descanso o sociales, como se expone en la narrativa del participante P4:

“Hay personas que almuerzan en el escritorio a mediodía agotados y demás. Uno dice, Uy, dónde existiera un espacio para dormir, inclusive hasta yo lo tomaría.” (P4)

Discusión

La presente investigación pretendió responder el objetivo general, el cual fue comprender la percepción del bienestar laboral y las demandas organizacionales en el personal administrativo de una universidad de la ciudad de Cali, por medio del análisis de entrevistas que fueron realizadas al personal administrativo de la universidad abordando cada objetivo específico.

De acuerdo con los relatos del personal, se encontró que las condiciones de trabajo como tener un espacio amplio, con buena iluminación y recursos tecnológicos, favorecen la percepción de realizar las funciones laborales de manera eficiente, así como la satisfacción física dentro del lugar de trabajo. Así quedó expresado en varias narraciones de los participantes, donde se destaca una gestión oportuna ante los inconvenientes que se pueden presentar en los recursos físicos, ya sean tecnológicos o de infraestructura, lo que permite mantener el lugar de trabajo en óptimas condiciones. Estos resultados, tienen relación con lo planteado por Palomino et al. (2020) y Ordóñez-Balladares et al. (2021), donde estas investigaciones evidenciaron altos niveles de eficiencia profesional los cuales se atribuyeron a condiciones de trabajo, las cuales redundaban en la promoción de la salud física y emocional de los trabajadores administrativos de universidades. En ese sentido, se reconoce que las condiciones físicas laborales, junto con una gestión efectiva de los recursos, facilita el cumplimiento de las tareas y favorece la percepción de bienestar del personal administrativo, atribuyendo sentimientos de comodidad y tranquilidad a su lugar de trabajo.

No obstante, de acuerdo con el estudio de Palomino et al. (2020), también se evidenció que dichas condiciones laborales no reducen directamente el agotamiento que presentan los trabajadores, específicamente en el personal femenino. Aunque los participantes refieren contar con condiciones de trabajo que favorecen la percepción de bienestar, tanto en

hombres como mujeres presentan sensación de agotamiento y malestar, las cuales son atribuidas a la carga laboral.

Dicho agotamiento afecta a la mayoría de los participantes debido a la alta carga mental que se genera por la saturación de procesos en ciertas épocas del año, lo cual provoca dificultades para concentrarse en una sola tarea y reduce la satisfacción del personal. Esta percepción se está presentando por la multiplicidad de tareas que deben atenderse en un mismo día, generando frustración ante la inmediatez en que se exigen en los procesos. Tal como mencionan Díaz Orihuela et al. (2021), Jha (2023) Ramos-Narváez et al. (2020) y González Rodríguez (2022) las altas exigencias laborales y la doble presencia de responsabilidades tienden a afectar de manera negativa la forma en que los trabajadores perciben su productividad y satisfacción laboral. Pese a que el personal administrativo reconoce sus funciones y siente que es capaz de realizarlas en los tiempos establecidos, que se evidenciaron en diversos casos de la presente investigación, evidencian que su productividad se ve disminuida al tener que atender tareas o procesos adicionales que surgen durante el día, a la par de sus funciones cotidianas.

Acerca de los aspectos relacionales con compañeros de su misma área estas fueron descritas como cordiales y colaborativas, lo cual refuerza un clima organizacional favorable. A pesar de esto, diversos trabajadores también mencionaron que, al trabajar con personal administrativo de otras áreas, las relaciones y el clima organizacional no son positivas; ya que no existe una comprensión adecuada de las necesidades de cada uno en el trabajo interdisciplinar, lo cual, afecta la percepción del bienestar, genera desmotivación y mayores niveles de estrés. Tal como mencionan Marín & Rivera (2021), Palma et al (2022), y Borda & Ospino (2024), factores como la cultura organizacional desfavorable y la falta de apoyo

entre compañeros impactan significativamente el bienestar físico, mental y social del personal.

Esto se identificó cuando algunos participantes mencionaron que en la jornada laboral sus emociones predominantes eran el estrés, la rabia, la tristeza, la ansiedad, etc; las cuales generan preocupación y una sensación de falta de valor frente a su trabajo: tal y como menciona Rogel (2024) cuando identifica que estas dinámicas desfavorables en el clima organizacional en su investigación también incrementan síntomas de ansiedad, estrés y otras formas de malestar psicológico, las cuales a su vez disminuyen los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores. A pesar de esto, otra parte de los participantes de la presente investigación reconocieron que a lo largo de su jornada también sentían agradecimiento, gusto y sentido de pertenencia; lo cual les permitía percibir que su trabajo era valorado.

Además de eso, se evidenció que los sentimientos negativos narrados por los participantes, los cuales están relacionados a dinámicas laborales en donde se dificulta la comprensión de las necesidades del otro al trabajar en equipo, a un clima organizacional poco favorable al trabajar con otras áreas y al agotamiento laboral percibido; han generado efectos psicosomáticos como una respuesta física a este malestar emocional acumulado. Por ejemplo, se identificaron: parálisis, migrañas, dolor de espalda y cuello, insomnio, vómito, taquicardia, entre otras. Afectando no solo sus niveles de satisfacción laboral como se ha mencionado anteriormente, sino también el bienestar físico de los trabajadores. Tales hallazgos, fueron a su vez mencionados por Cassaretto et al. (2024) en donde estos hallazgos se identifican como factores de riesgo que podrían promover el síndrome de *Burnout*, afectar la calidad de vida del personal y volverlos propensos a futuras complicaciones médicas, dejando así efectos colaterales a largo plazo para los trabajadores administrativos.

Por otro lado, en relación con la temática de agotamiento laboral, se logró observar en los participantes que este se presenta por distintos factores, como el cargo que ocupan y los momentos de mayor carga durante el semestre o el año. Esto, según Enríquez-Villota et al. (2023), impacta significativamente en el bienestar de los trabajadores del sector académico afectando tanto su salud mental como su satisfacción general. En nuestro caso, lo mencionado anteriormente impacta negativamente la percepción de bienestar de los trabajadores administrativos.

A partir de estos hallazgos, se evidencia la necesidad de que las organizaciones diseñen e implementen planes que favorezcan una mejor organización del trabajo en los periodos de mayor exigencia, así como estrategias que brinden espacios adecuados o jornadas de descanso. Estas medidas podrían contribuir a disminuir el agotamiento laboral y, con ello, mejorar la percepción de bienestar entre los trabajadores administrativos.

Debido a esto se evidencia la necesidad de implementar en las organizaciones planes que permitan una mejor organización en los momentos álgidos del semestre y/o planes que brinden mejores espacios o jornadas de descanso para que se disminuya el agotamiento y logre influir positivamente en el bienestar laboral que se percibe por los administrativos.

Tal y como destacan Arrieta-Valderrama et al., (2018) y Dormoi, (2024), las organizaciones han venido formulando planes y programas que permiten a los trabajadores generar un mayor sentido de pertenencia, lealtad y apoyo mutuo entre compañeros. Estas estrategias no solo fortalecen las relaciones interpersonales, sino que también favorecen el cumplimiento de los objetivos laborales, lo que contribuye a un mejor clima organizacional. Lo anterior se evidenció en las entrevistas realizadas en esta investigación, particularmente en la importancia que los participantes otorgan a los espacios de esparcimiento ofrecidos por la universidad, ya que estos permiten compartir con los compañeros, fortalecer los vínculos

interpersonales y lograr así la disminución de los niveles de estrés y carga mental para mejorar la sensación de bienestar en el personal.

Asimismo, la afectividad se presenta como un factor influyente en la percepción del bienestar por parte de los participantes. En los resultados se evidenció que las relaciones de apoyo entre las distintas áreas administrativas no son favorables, lo que afecta negativamente el trabajo en equipo. Dado que los procesos laborales dentro de la universidad están altamente interrelacionados, la falta de colaboración y apoyo entre compañeros no solo dificulta la ejecución de tareas, sino que también incrementa la tensión en el ambiente laboral. Esta interdependencia implica que un área depende del correcto funcionamiento de otra, por lo que una ruptura en el trabajo colaborativo puede generar frustración, sensación de sobrecarga y malestar emocional.

De acuerdo con lo planteado por Marín & Rivera (2021), Palma et al (2022), y Borda & Ospino (2024), la falta de apoyo entre compañeros constituye un factor de riesgo psicosocial que afecta de manera significativa el bienestar físico, mental y social de los trabajadores. Esta situación puede derivar en un ambiente laboral hostil, un aumento en la violencia laboral, una disminución en la satisfacción del trabajador y un incremento de malestar psicológico (Rogel, 2024).

Por último, en lo que respecta a los beneficios laborales, las expectativas y la realidad del trabajo, se observó que la experiencia laboral de muchos trabajadores no responde a las expectativas que tenían inicialmente, las cuales hacían referencia al tiempo brindado para continuar con los estudios planeados por el personal administrativo, así como la oferta de espacios de descanso tanto físicos como temporales y por último, los beneficios económicos haciendo énfasis en el estudio como son las maestrías o posgrados. Esta discrepancia genera inconformidades y malestar frente a las condiciones laborales ofrecidas por la universidad.

Lo anterior coincide con los hallazgos de Ramos-Narváez et al. (2020), quienes evidenciaron que solo el 23% de los trabajadores presentan un alto nivel de satisfacción laboral. Así mismo, al no cumplirse las expectativas iniciales laborales del personal, se produce una disonancia entre lo que se esperaba y la experiencia real en la organización. Esta discrepancia tiende a intensificar sentimientos y pensamientos negativos, como la inconformidad, bajos niveles de *engagement*, escasa realización personal y una disminución en la percepción de eficacia profesional.

Luego del ejercicio de análisis de los resultados y la discusión de los mismos, se observó que la herramienta de las líneas del tiempo permitió evidenciar que las experiencias de bienestar y de demandas laborales son narradas de forma simultánea, es decir que no se separan, sino que se viven como parte de una misma experiencia. Esto refleja, en algunos participantes, una naturalización del aumento de las exigencias en el trabajo siendo justificadas como consecuencias inevitables del propio ritmo laboral.

Además, se logra concluir que las percepciones de los trabajadores administrativos se ven influenciadas por diversas condiciones laborales. Como son las condiciones físicas e implementos de trabajo adecuados, los cuales favorecen la percepción de bienestar del personal administrativo, atribuyendo sentimientos de comodidad y tranquilidad a su lugar de trabajo.

Otro aspecto para destacar es que el aumento de la carga laboral o el incremento en las demandas organizacionales, impactan en el bienestar de los trabajadores administrativos de la universidad, donde la percepción tiene connotaciones negativas como desmotivación, mayores niveles de estrés, sensaciones de agotamiento y malestar.

Por otro lado, se evidenció que la percepción del bienestar en los trabajadores administrativos se ve deteriorada por aspectos del clima organizacional como la falta de trabajo en equipo, de articulación y comprensión entre las distintas áreas administrativas; aumentando así niveles de malestar emocional. Este malestar sostenido en el tiempo genera respuestas psicosomáticas que afectan su integridad física y reduce niveles de satisfacción laboral.

Esto, pone en evidencia que un buen equipo de trabajo y compañeros, podría ser un factor protector en momentos donde las demandas aumentan, y que el bienestar laboral no debe definirse únicamente desde los aspectos físicos, sino que también, se deben tener en cuenta aspectos psicológicos y sociales; ya que, un mayor bienestar psicológico y social, se asocia con una mayor satisfacción laboral, lo cual influye significativamente al sentido de vida, la autoaceptación y la salud mental de los trabajadores.

Finalmente, esto evidencia la necesidad de implementar nuevas estrategias organizacionales que permitan: 1) mejorar el bienestar psicosocial a partir de los vínculos interpersonales y el clima organizacional 2) mejorar los beneficios ofrecidos al personal y 3) crear espacios no solo de esparcimiento sino también de descanso. Todo esto con el objetivo de disminuir los niveles de agotamiento, carga mental y malestar emocional. Esto quiere decir, que solo a partir de un enfoque integral, en donde se promueva el bienestar físico, psicológico y social, se logrará alcanzar un bienestar laboral que presente condiciones óptimas para los trabajadores.

Durante el desarrollo de la investigación, se encontraron algunas limitaciones relacionadas con la disponibilidad del personal administrativo para participar en las entrevistas semiestructuradas. Aunque los trabajadores se encontraban interesados en participar y compartir sus experiencias a la investigación, fue necesario adaptar los tiempos

de recolección de información debido a sus múltiples responsabilidades y la falta de espacios libres durante su jornada laboral. Esto implicó modificar las fechas de las entrevistas e incluso cambiar ciertos participantes que inicialmente se habían ofrecido para la investigación.

Para futuras investigaciones donde se implemente la teoría de demandas y recursos laborales de Bakker & Demerouti (2013) se recomienda profundizar en la entrevista la categoría de recursos laborales para obtener una mayor comprensión frente a las estrategias de afrontamiento de los participantes y cómo estas influyen en su percepción respecto a las demandas laborales. De manera general, se sugiere ampliar el número de participantes y lograr alcanzar una muestra significativa en cada una de las facultades de la universidad, con el fin de obtener una visión más completa de las experiencias de todo el personal administrativo. También se aconseja ampliar el número de universidades para contrastar las condiciones laborales en diversos contextos, considerando factores como instituciones públicas o privadas, infraestructura, políticas internas y recursos disponibles para los trabajadores administrativos.

Referencias

- Achor, S. (2011). The happiness dividend. *Harvard Business Review*.
<https://hbr.org/2011/06/the-happiness-dividend>
- Arrieta-Valderrama, E. J., Cabarcas Velasquez, M., & Rodríguez-Arias, C. A. (2018).
Análisis de las necesidades de bienestar laboral de los empleados de universidades en
la región Caribe: caso Barranquilla.
<https://publicaciones.americana.edu.co/index.php/adgnosis/article/view/365>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales.
Journal of Work and Organizational Psychology, 29(3), 107-115.
<https://doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Blanch, J., Sahagún, M., Cantera, L., & Cervantes, G. (2010). Cuestionario de bienestar
laboral general: estructura y propiedades psicométricas. *Revista de Psicología del
Trabajo y de las Organizaciones*, 26(2), 157-170.
- Borda, M., & Ospino, J. (2024). Condiciones psicosociales del contador público en el
departamento de Santander - Colombia. *Revista Criterio Libre*.
[https://www.proquest.com/docview/3075726534/abstract/2815E8DB372144
B0PQ/51?accountid=13250&sourcetype=Scholarly%20Journals](https://www.proquest.com/docview/3075726534/abstract/2815E8DB372144B0PQ/51?accountid=13250&sourcetype=Scholarly%20Journals)
- Cabezas, V., Narea, M., David, T. I., Icaza, M., Escalona, G., & Reyes, A. (2022). Bienestar
docente durante la pandemia de COVID-19 en Chile: demandas y recursos para
afrontar la angustia psicológica. *Psykhé*, 31(1).
<https://doi.org/10.7764/psykhe.2020.2242>
- Campo-Lucumí, F., Isaza-Gómez, G., Osorio-Roa, D., & González-Valencia, H. (2024).
Motivos de asistencia al centro de acondicionamiento y preparación física de una
institución universitaria en la ciudad de Cali - Colombia. *Retos*, 51.

<https://www.proquest.com/docview/2909724618/abstract/2815E8DB372144B0PQ/84?accountid=13250&sourcetype=Scholarly%20Journals>

Cassaretto, M., Martínez, P., Tavera, M., & Salim, A. (2024). Salud en trabajadores de una universidad peruana: el rol de variables personales, compromiso y burnout. *Revista de Psicología*, 42(1), 141-173. <https://doi.org/10.18800/psico.202401.006>

Castañeda Herrera, Y., Betancourt, J., Salazar Jiménez, N. L., & Mora Martínez, A. (2017). Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *Psyconex*, 9(14). <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/328547/20785360>

Cavazos, J., & Maynez, A. (2023). Satisfacción laboral en tiendas de conveniencia mexicanas: un análisis desde la teoría de recursos-demandas laborales. Editorial Pontificia Universidad Javeriana. <https://www.proquest.com/docview/3039078648/abstract/6DBB6A2284124B3BPQ/1?accountid=13250&sourcetype=Scholarly%20Journals>

Cedillo, J., Fernández, D., Escobar, K., & Paz, D. (2024). Estrés laboral y burnout en personal administrativo de una universidad en El Oro. *Revista Ciencia & Tecnología*.

Choy-Vessoni, R., & Prieto-Molinari, D. (2023). Desempeño docente: las consecuencias del burnout y su relación con factores protectores. *Propósitos y Representaciones*, 11(3). <https://www.proquest.com/docview/2973458387/fulltextPDF/482DD3EA5A03420C/PQ/1?accountid=13250&sourcetype=Scholarly%20Journals>

Comité Javeriana Saludable. (2023). (Título). Pontificia Universidad Javeriana Cali.

Corbetta, P. (2003). *La ricerca sociale: metodologia e tecniche. III Le tecniche qualitative*. Bologna: Il Mulino.

Díaz Orihuela, M. M., Chávez Sosa, J. V., Castillo Zamora, L. V., Márquez Arce, D. L., Tantajulca Zuta, J. D., & Santamaría Gutiérrez, D. B. (2023). Factores psicosociales y

- rendimiento laboral en colaboradores de una institución educativa privada, Lima, 2021. *Revista Cuidarte*, 14(3), e2738. <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.2738>
- Domingos Isidório Da Silva Júnior, Ferreira, M. C., & Valentini, F. (2021). Demandas laborales, recursos personales y resultados laborales. *Universitas Psychologica*, 20, 1-13. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy20.wdpr>
- Dormoi, A. (2024). Bienestar laboral y su impacto en el desempeño de los colaboradores [Estudio Completo]. Factorial. <https://factorial.mx/blog/bienestar-laboral-estudio-completo/>
- Echevarría, K., & Ortega, R. (2017). Percepción del bienestar laboral de los empleados: Estudio comparativo según su género. *Revista Internacional Administración & Finanzas*.
- Enríquez-Villota, M. F., Garzón-Velásquez, G. F., & Herrera-López, H. M. (2023). Validación del cuestionario de bienestar laboral general (QBLG) en una muestra de docentes colombianos. *Diversitas*, 19(2). <https://doi.org/10.15332/22563067.9373>
- González Rodríguez, M. (2022). La soledad en el trabajo como riesgo laboral: identificación y evaluación. UPC. <https://upcommons.upc.edu/handle/2117/369335>
- Guevara Villacrés, M. S., & García Ramos, D. C. (2023). Calidad del sueño y su relación con el estrés laboral en los trabajadores. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 42-61. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4377
- Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3), 1-3. <https://orcid.org/0000-0001-7230-9996>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.

- Higuaita, D. (2023). Aproximación a un índice de precariedad laboral en Colombia. *Revista CEA*, 9. ISSN-e 2422-3182.
<https://www.proquest.com/docview/2893386364/fulltextPDF/733274ED240D425DPQ/66?accountid=13250&sourcetype=Scholarly%20Journals>
- Huamán, D. R. T., & Huamán, A. L. T. (2019). Factores de riesgos psicosociales y estrés percibido en docentes universitarios. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 323-338.
<https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.304>
- Jha, S. (2023). Workplace loneliness and job performance: Moderating role of person-environment fit. *Industrial and Commercial Training*, 55(2), 213-233.
<https://doi.org/10.1108/ict-06-2022-0041>
- Larroche-Cueto, B., Saravia-Ramos, G., Nolazco-Labajos, F., Romero, R., & Carhuancho-Mendoza, I. (2024). Satisfacción laboral y engagement en colaboradores de empresas comerciales de Lima, Perú.
<https://www.proquest.com/docview/3043336363/abstract/2815E8DB372144B0PQ/14?accountid=13250&sourcetype=Scholarly%20Journals>
- López-Barrionuevo, O., Peralta-Beltrán, Á., González-Salas, R., Moreta-Herrer, R., & Mayorga-Lascano, M. (2023). Relación entre el estrés laboral y el bienestar laboral en personal de la salud del Ecuador en el contexto del COVID-19. *Diversitas*, 19(2).
<https://doi.org/10.15332/22563067.9377>
- Marín, C. A. A., & Rivera, S. y. R. (2021). Factores de riesgo psicosociales asociados al acoso laboral en docentes y administrativos de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio. Universidad Cooperativa de Colombia.
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33098/1/2021_factores_riesgo_psicosocial.pdf

- McCord, M. (2022). Bienestar en el lugar de trabajo: El estrés aumentó desde el inicio del COVID-19. World Economic Forum.
<https://es.weforum.org/agenda/2022/07/bienestar-en-el-lugar-de-trabajo-el-estres-aumenta-desde-el-inicio-de-covid-19/>
- Menardo, E., Di Marco, D., Ramos, S., Brondino, M., Arenas, A., Costa, P., De Carvalho, C. V., & Pasini, M. (2022). Nature and mindfulness to cope with work-related stress: A narrative review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(10), 5948. <https://doi.org/10.3390/ijerph19105948>
- Mérida-López, S., Sánchez-Alvarez, N., & Extremera, N. (2022). Retención docente a través de la teoría de demandas y recursos laborales. [Teacher retention through the job demandsresources theory] *Educación XX1*, 25(2), 151-171.
<https://doi.org/10.5944/educxx1.31901>
- Mieles Barrera, M. D., Tonon, G., & Alvarado Salgado, S. V. (2012). Investigación cualitativa: El análisis temático para el tratamiento de la información desde el enfoque de la fenomenología social. *Universitas Humanística*, 74, 195-225.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-48072012000200010&script=sci_arttext
- Nava, A., & Grigera, J. (2022). Pandemia y protesta social en América Latina: Tendencias, actores y demandas de la conflictividad social y laboral en Brasil, Argentina, Chile y Colombia. 2019-2020. *Archivos de Historia del Movimiento Obrero y la Izquierda*, 20, 111-138.
<https://www.archivosrevista.com.ar/numeros/index.php/archivos/article/view/347/384>
- Núñez-Sánchez, J., Angosto, S., Díaz-Benito, V., & Gómez-Chacón, R. (2024). Uso de tecnologías para la creación de nuevos servicios híbridos, basados en ejercicio físico, para mejorar la salud de los trabajadores: Un estudio de caso. *Cultura, Ciencia y*

Deporte.

<https://www.proquest.com/docview/3076426931/abstract/2815E8DB372144B0PQ/27?accountid=13250&sourcetype=Scholarly%20Journals>

O'Neil, S. M., & Gopal, J. (2021). "Just smile and wave": Workplace requirements and emotional labour of academic staff at a South African university. *Journal of Psychology in Africa*, 31(5), 470–480.

<https://doi.org/10.1080/14330237.2021.1978680>

OMS. (2020). La salud mental en el trabajo. World Health Organization.

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

Ordóñez-Balladares, A., Portalanza-Chavarría, A., y Orejuela-Soto, M. F. (2021).

Engagement y Burnout en Docentes de la Universidad de Guayaquil. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(Número Especial 5), 51-64.

<https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.4>

Palma, A., Gerber, M., & Ansoleaga, E. (2022). Riesgos psicosociales laborales,

características organizacionales y salud mental: El rol mediador de la violencia laboral. *Psykhé*, 31(1). <https://doi.org/10.7764/psykhe.2019.22383>

Palomino, M., Uribe, P., & Bardales, M. (2020). Burnout, salud y bienestar en trabajadores

docentes y administrativos de una universidad privada de Lima. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 39(1), 41-54.

<https://www.proquest.com/docview/2557269098/fulltext/733274ED240D425DPQ/76?accountid=13250&sourcetype=Scholarly%20Journals>

Piña Cabrera, F. L., Rayo Luna, D. L., Yuritzi, L. M., Gabriela, O. C., & Medina Rentería, J.

L. (2023). La importancia de un entorno laboral saludable: percepciones y desafíos contemporáneos. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 11.

<https://doi.org/10.46377/dilemas.v11iEspecial.3916>

- Ramos-Narváez, A. D., Coral-Bolaños, J. A., Villota-López, K. L., Cabrera-Gómez, C., Herrera-Santacruz, J., & Rivera-Porras, D. (2020). Salud laboral en administrativos de Educación Superior: Relación entre bienestar psicológico y satisfacción laboral. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 39(2), 237-245.
<https://www.proquest.com/scholarly-journals/salud-laboral-en-administrativos-de-educación/docview/2422404372/se-2>
- Rogel, K. (2024). Factores psicosociales del trabajo y su relación con la presencia de síntomas de tipo psicótico en cajeros receptores de casetas de cobro de peaje de las autopistas de México. *Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.*
<https://www.proquest.com/docview/3083838108/abstract/4DE049617CF94363PQ/6?accountid=13250&sourcetype=Scholarly%20Journals>
- Rosario-Rodríguez, A., Cruz-Santos, A., & González-Rivera, J. A. (2020). Demandas tecnológicas, laborales y psicológicas del teletrabajo durante la pandemia por COVID-19. *Ciencias de la Conducta*, 35(1), 157-178.
- Salgado Lévano, A. C. (2007). Investigación cualitativa: Diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberabit*, 13(13), 71-78.
- Sierra, J., Rodríguez, E., Vargas, L., & Fuentes, G. (2023). Efectos del estrés laboral post pandemia en trabajadores de una empresa del sector comercial en la ciudad de Bogotá. *Revista de Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*.
<https://www.proquest.com/docview/2807846541/abstract/2815E8DB372144B0PQ/18?accountid=13250&sourcetype=Scholarly%20Journals>
- Zappalà, S., Swanzy, E. K., & Toscano, F. (2022). Workload and mental well-being of homeworkers. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 64(10), e647-e655. <https://doi.org/10.1097/jom.000000000000269>

Anexos

Anexo 1. Consentimiento informado para población mayores de edad

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA POBLACIÓN MAYORES DE EDAD

Estimado(a) participante

Desde la asignatura Trabajo de Grado I, a cargo por la docente Martha Romero Caraballo, los estudiantes Laura Botero Ortega, Sara Giraldo Betancourt y Nicolás Palacios Portilla, pertenecientes a la Pontificia Universidad Javeriana Seccional Cali, están llevando a cabo la investigación “Percepción de Bienestar laboral y demandas organizacionales en personal administrativo de una universidad de Cali”, dado que, investigar las demandas laborales y su impacto en el bienestar de los empleados es relevante, ya que permite comprender cómo las condiciones de trabajo afectan aspectos como la satisfacción laboral, relaciones interpersonales y la productividad de los trabajadores. Debido a la pandemia, dichas condiciones se han modificado para adaptarse a condiciones sanitarias y a la prevención del contagio más que al bienestar del trabajador. Y, aunque luego del confinamiento se observa una mejoría de las condiciones de trabajo, persiste una notable insatisfacción laboral que sugiere que investigaciones como estas aporten nuevos conocimientos. Para esto, se busca analizar la percepción de bienestar laboral y las demandas organizacionales en el personal administrativo de una universidad de la ciudad de Cali.

Se le invita a participar en la investigación, participando en una entrevista semiestructurada, cuya duración aproximada será de 1 hora y 30 minutos. Durante la entrevista, se le solicitará que comparta su trayectoria laboral, sus percepciones sobre las demandas organizacionales y cómo éstas han influido en su bienestar. La entrevista será grabada con su consentimiento para garantizar la precisión de los datos. Los datos obtenidos serán analizados de forma temática,

identificando patrones que permitan comprender mejor el impacto de dichas demandas en el bienestar del personal administrativo. La participación de la actividad no implica beneficios directos, sin embargo, su contribución será valiosa para los avances de la investigación. No se prevén riesgos físicos ni psicológicos significativos asociados con su participación. Durante la entrevista, usted tiene el derecho de realizar preguntas que considere necesarias, de evitar responder a las que no crea relevantes y/o si en algún momento se siente incómodo/a con alguna de estas. Antes de aceptar o rechazar su participación en la investigación, debe de tener en cuenta lo siguiente:

1. La decisión de participar en la investigación es completamente **PERSONAL, LIBRE y VOLUNTARIA**.
2. Sus datos personales y la información obtenida son completamente **CONFIDENCIALES**, por el contrario, se utilizará un **CÓDIGO/PSEUDÓNIMO** para identificarlo. En tal sentido, la información no se revelará en la institución, usando nombres propios o datos sociodemográficos que pueda identificarte.
3. En el transcurso del estudio usted podrá **SOLICITAR** información actualizada sobre el mismo.
4. En el transcurso del estudio tú podrás **RETIRARTE** en cualquier momento, sin necesidad de informar tus razones.
5. **NO** recibirá ningún beneficio económico por su participación.
6. **NO** tendrá que hacer un gasto económico durante su participación.

7. En caso de que los autores de la investigación consideren la posibilidad de escribir artículos para su publicación, los resultados figuran de modo general o particular, sin especificar nombres de los participantes o de la institución.
8. En caso de tener alguna pregunta sobre el estudio o querer información adicional, puede contactar a una de las estudiantes, Sara Giraldo Betancourt al número de celular: (311) 385-6023. Martha Patricia Romero Caraballo, Directora 3003906535.
9. En caso de crisis, si la entrevista es realizada dentro del campus universitario se llamará a la línea de atención del centro de bienestar Tel: 602 3218200 Ext. 8711- 8507. En caso de que la entrevista sea realizada fuera del campus universitario, se motivará a llamar a la línea de atención de la EPS del o la participante.

La investigación se enmarca en los artículos 2, 3, 10, 15, 17, 23, 24, 29, 36, 45, 46, 47, 48, 49, 50 y 52 de la **Ley 1090 de 2006**, establecida por el Congreso de la República de Colombia, por medio de los cuales se establecen las normas pertinentes frente a aspectos científicos, técnicos y administrativos para la investigación en psicología, y los artículos 5, 8, 10, 11, 12, 14, 15 y 16 de la **Resolución No. 008430 de 1993** que regula de los aspectos éticos de la investigación en seres humanos en áreas de la salud y **la Ley 1616 de 2013**.

Si considera que no hay dudas ni preguntas acerca de su participación, puede firmar el siguiente Consentimiento Informado.

Una vez leída y comprendida la información anterior en pleno uso de mis capacidades, manifiesto mi participación en la investigación. En tal sentido, la firma del consentimiento informado implica autorización para yo realizar la entrevista semiestructurada.

Yo, _____, identificado con CC _____ declaro que he sido informado(a) de los objetivos, fines del presente estudio a realizar por estudiantes de la Pontificia Universidad Javeriana Cali. Y obrando en forma **AUTÓNOMA Y CONSCIENTE, ACEPTO** la participación en esta investigación. Se firma a los días ____ del mes _____ del año 20____.

FIRMA PARTICIPANTE

Nombre: _____

CC: _____

Teléfono: _____

Firma del **ESTUDIANTE 1**

NOMBRE DEL ESTUDIANTE

CÉDULA DE CIUDADANÍA

CORREO

TELÉFONO

Firma del **ESTUDIANTE 2**

NOMBRE DEL ESTUDIANTE

CÉDULA DE CIUDADANÍA

CORREO

TELÉFONO

Firma del **ESTUDIANTE 3**

NOMBRE DEL ESTUDIANTE

CÉDULA DE CIUDADANÍA

CORREO

TELÉFONO

Firma del director/a del trabajo de grado que podrán contactar en caso de tener dudas o comentarios sobre el proceso de investigación o el proyecto.

NOMBRE DEL DOCENTE ENCARGADO/A

CÉDULA DE CIUDADANÍA

CARGO

CORREO INSTITUCIONAL

OFICINA

TELÉFONO

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 del 2012, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y el decreto Nacional 1377 de 2013 de la República de Colombia, de Protección de datos personales, reconozco que el proyecto de investigación académica me ha sido explicado y no tengo dudas sobre el mismo. Así mismo la información suministrada será tratada por los investigadores garantizando el principio de confidencialidad, privacidad, seguridad y circulación restringida de los datos personales. Se mantendrá la confidencialidad de la persona, así, autorice que se use su nombre original, por lo tanto, no se permite el uso de nombre reales. Igualmente, al tomar fotos o imágenes de las personas, o videos, implementar todos los mecanismos para proteger la confidencialidad de las personas. Además, se incluirá la autorización para publicación, divulgación y socialización de resultados. Por lo anterior, es necesario contar con la autorización para el manejo de los datos acorde a la ley 1581 de 2012. ¿Estás de acuerdo? Por favor responde con un **SI** o un **NO**. _____

Anexo 2. Preguntas de entrevista

Instrumento de entrevista

- 1.1 ¿Qué tipo de vinculación tiene con la universidad? Qué cargo, que contrato, jornada, responsabilidades laborales que debe cumplir.
- 1.2 ¿Describa su lugar de trabajo?
- 1.3 ¿Describa las condiciones físicas (materiales, espacio o insumos) con las que cuenta en su trabajo que considera necesarias para realizarlo de manera eficiente y cómoda?
- 1.4 ¿Como la universidad fomenta el crecimiento profesional de las personas?
- 1.5 ¿Cómo fomenta su crecimiento profesional en ella?

- 1.6 ¿Cómo describe el clima organizacional dentro de su equipo de trabajo y en la universidad en general?
- 2.1 Teniendo en cuenta sus responsabilidades laborales, ¿Cómo describe la carga mental en su trabajo diario? Si la respuesta es positiva, ¿Qué efectos le genera esa carga mental?
- 2.2 De las tareas que realiza a diario y de las que pueden surgir de improviso, ¿cómo describe el esfuerzo que tiene que hacer para realizarlas? Ya sea físico y/o mental ¿Siente que las tareas que realiza exigen un esfuerzo mental constante o excesivo?
- 2.3 ¿Cómo es su capacidad para mantener la concentración en sus tareas diarias?
- 2.4 ¿Se ha sentido con agotamiento físico o mental a lo largo del año? Si la respuesta es superficial, Cuénteme alguna situación o experiencia que haya tenido agotamiento emocional o mental en el último año.
- 2.5 ¿Qué le motiva y desmotiva en su entorno laboral?
- 3.1 ¿Que tanto interactúa con sus compañeros de trabajo durante la jornada laboral? Cuénteme cómo es un día a día de su jornada laboral.
- 3.2 ¿Cómo describiría sus relaciones interpersonales con compañeros y supervisores en su lugar de trabajo?
- 3.3 ¿Cuenta con espacios o momentos de esparcimiento en su lugar de trabajo que le permitan relajarse o desconectar brevemente de sus tareas? ¿Hace uso de alguno de estos espacios o actividades?
- 3.4 ¿Qué tipo de actividades o espacios de esparcimiento le gustaría que se ofrecieran en su lugar de trabajo para mejorar su bienestar y productividad?
- 1.1 ¿Describa cómo se siente emocionalmente al iniciar su jornada laboral y al finalizarla? ¿Qué emociones predominan al pensar en su lugar de trabajo?
- 1.2 ¿Qué habilidades necesita para realizar bien su trabajo?
- 1.3 Al momento de iniciar su contrato con la universidad, ¿qué expectativas tenía frente al trabajo para el que fue contratado? ¿Considera que sus expectativas iniciales sobre el trabajo se han cumplido? ¿Han cambiado?
- 1.4 ¿Qué hace la universidad para usted sentirse valorado?
- 2.1 Teniendo en cuenta el tiempo trabajado en la universidad, ¿Ha notado algún síntoma físico, como dolores de cabeza, problemas digestivos o tensión muscular, que esté relacionado con el trabajo?
- 2.2 ¿Considera que ha cambiado su salud física trabajando en la empresa? Para bien o para mal.

2.3 ¿Con qué frecuencia considera que su energía se agota por completo al finalizar la jornada laboral?

2.4 ¿Le resulta difícil desconectarse del trabajo cuando llega a casa, y considera que el cansancio persiste durante los días de descanso?

2.5 ¿Qué actividad realiza para desconectarse de la jornada laboral después de ella y durante los días de descanso?

2.6 Cuénteme alguna experiencia donde usted pensó que su trabajo carece de sentido o propósito.

Anexo 3. Revisión 1 de juez experto



PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA CALI
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA
COORDINACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA INSTRUMENTOS UTILIZADOS EN TRABAJOS DE PREGRADO

El formato de validación del instrumento de investigación, contiene la siguiente información: De acuerdo con la pregunta de investigación ¿Cómo las demandas organizacionales impactan el bienestar laboral en el personal administrativo de una universidad de Cali? se tiene como objetivo general, analizar el bienestar laboral y las demandas organizacionales en el personal administrativo de una universidad de la ciudad de Cali y como objetivos específicos, describir las demandas organizacionales narradas por los trabajadores administrativos según las responsabilidades de su cargo en la universidad, caracterizar el bienestar laboral percibido por los trabajadores administrativos según las demandas organizacionales e identificar los factores de las demandas laborales que afectan la percepción de bienestar en los trabajadores. La investigación se centrará en trabajadores administrativos de una universidad privada de la ciudad de Cali. Para la investigación se tomarán en cuenta los siguientes criterios de inclusión: contar con una trayectoria mínima de 5 años, sin establecer restricciones por género. A su vez, se establecen como criterios de exclusión desempeñar roles directivos, cambio de rol reciente o haber cumplido hace poco con una licencia laboral prolongada. Se realizará una entrevista semiestructurada de forma presencial; al ser semiestructurada, no tendrá instrucciones más allá del consentimiento informado, sino que se guiará la entrevista por medio de preguntas que se encuentran en la siguiente tabla y se complementará con otras preguntas de ser necesario en el momento de la entrevista.

Además, la estructura del instrumento, el cual se presenta de la siguiente manera:

ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO

VARIABLE	DEFINICIÓN VARIABLE	CATEGORIAS	DEFINICIÓN CATEGORÍAS	OPERACIONALIZACIÓN CATEGORÍAS / PREGUNTAS
Demandas laborales	<p>por demandas laborales se entiende qué son aspectos físicos, psicológicos, sociales u organizaciones del trabajo que requieren un esfuerzo físico, cognitivo y/o emocional sostenido, y por ende, están asociados con ciertos costes fisiológicos y psicológicos. (Bakker y Demerouti, 2013)</p>	<p>Aspectos físicos y organizacionales Aspectos psicológicos Aspectos sociales</p>	<p>Lugar de trabajo, equipos tecnológicos, la ergonomía, clima organizacional, condiciones de trabajo, jornada laboral. Carga mental, concentración, agotamiento, motivación. Relaciones interpersonales, espacios de esparcimiento.</p>	<p>1.1 ¿Cómo describe las condiciones físicas de su lugar de trabajo? 1.2 ¿Nos puede describir las condiciones físicas con las que cuenta en su trabajo que considera necesarias para realizarlo de manera eficiente y cómoda? 1.3 ¿Nos puede comentar la forma en la que la universidad fomenta el crecimiento profesional de las personas? ¿Cómo fomenta su crecimiento profesional en ella? 1.4 ¿Cómo describe el clima organizacional dentro de su equipo de trabajo cercano y en la universidad en general? 1.5 ¿Teniendo en cuenta su tipo de vinculación con la universidad, qué tipo de contrato y jornada tiene, cuáles son sus responsabilidades? Ahora bien, teniendo en cuenta esto, ¿cómo son las condiciones laborales en cuanto a carga de trabajo y recursos disponibles, como documentos, lapiceros, equipos tecnológicos, etc?</p>

				<p>2.1 Teniendo en cuenta sus tareas o requerimientos que exige su trabajo, y a su vez, la influencia que tienen en su salud mental ¿Cómo describe la carga mental en su trabajo diario?</p> <p>2.2 De las tareas que realiza a diario y de las que pueden surgir de improviso, ¿cómo describe el esfuerzo que tiene que hacer para realizarlas? Ya sea físico y/o mental ¿Siente que las tareas que realiza exigen un esfuerzo mental constante o excesivo?</p> <p>2.3 ¿Cómo es su capacidad para mantener la concentración en sus tareas diarias?</p> <p>2.4 ¿Se ha sentido con agotamiento mental o emocional en algún momento en particular o a lo largo del semestre o del año?</p> <p>2.5 ¿Existen factores en su entorno laboral que aumenten o disminuyan su motivación? ¿Cuáles?</p> <p>2.6 ¿Cómo describiría sus relaciones interpersonales con compañeros y supervisores en su lugar de trabajo?</p> <p>3.1 ¿Considera que tiene oportunidades suficientes para interactuar socialmente con sus compañeros durante la jornada laboral?</p> <p>3.2 ¿Cuenta con espacios o momentos de</p>
--	--	--	--	---

				<p>esparcimiento en su lugar de trabajo que le permitan relajarse o desconectar brevemente de sus tareas?</p> <p>3.3 ¿Qué tipo de actividades o espacios de esparcimiento le gustaría que se ofrecieran en su lugar de trabajo para mejorar su bienestar y productividad?</p>
Bienestar laboral	<p>El bienestar laboral general está compuesto por dos grandes dimensiones: el bienestar psicosocial y los efectos colaterales generados por el trabajo. En el bienestar psicosocial se encuentran variables como los niveles de afectividad, las competencias y las expectativas de los trabajadores, sin embargo, por otro lado, en los efectos colaterales</p>	<p>Bienestar Psicosocial Efectos colaterales generados por el trabajo</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. niveles de afectividad, competencias y las expectativas de los trabajadores 2. Somatización, agotamiento y alineación. 	<p>¿Cómo se siente al trabajar en la universidad? ¿Qué emociones predominan al pensar en su trabajo? ¿Describa cómo se siente emocionalmente al iniciar su jornada laboral y al finalizarla? ¿Cuáles habilidades considera usted que tiene para realizar su trabajo de manera eficaz?</p> <p>Al momento de iniciar su contrato con la universidad, ¿qué expectativas tenía frente al trabajo para el que fue contratado? ¿Considera que sus expectativas iniciales sobre el trabajo se han cumplido? ¿Han cambiado?</p> <p>¿Se siente valorado por la universidad?</p> <p>2.1 Teniendo en cuenta el tiempo trabajado en la universidad, teniendo en cuenta su salud ¿Ha notado algún síntoma</p>

	<p>se encuentran variables como la somatización, agotamiento y alienación. (Blanch et al., 2010)</p>			<p>físico, como dolores de cabeza, problemas digestivos o tensión muscular, que crea que está relacionado con el mismo?</p> <p>2.2 ¿Considera que su salud física ha empeorado desde que trabaja en la empresa?</p> <p>2.3 ¿Con qué frecuencia considera que su energía se agota por completo al finalizar la jornada laboral?</p> <p>2.4 ¿Le resulta difícil desconectarse del trabajo cuando llega a casa, y considera que el cansancio persiste durante los días de descanso?</p> <p>2.5 ¿Usted considera que su rendimiento ha disminuido o le resulta más difícil concentrarse debido al cansancio acumulado por el trabajo?</p> <p>2.6 ¿Alguna vez ha considerado que lo que hace en su trabajo carece de sentido o propósito?</p>
--	--	--	--	--

1. Una vez se tenga la validación de contenido de los evaluadores expertos, el director y los estudiantes, revisan los acuerdos y desacuerdos que estos hicieron a las preguntas, elaborando una tabla donde se resuma en cada una de ellas, las recomendaciones que estos hicieron y tomar la decisión de cuales preguntas conforman la versión final del instrumento.
 - Posterior a la validación de evaluadores, se realiza la aplicación piloto del instrumento, el cual se hace con un participante, que tenga similares características a la población final de investigación. Esta aplicación piloto permite conocer si las preguntas, son

claras, adecuadas en su ubicación, formato, extensión y escala del instrumento. La aplicación piloto, permite tener información de la comprensión de las instrucciones dadas, el tiempo que utiliza para resolver todo el instrumento, las dudas que sobre las preguntas surgen e indagar sobre recomendaciones y sugerencias que se tienen para la aplicación del instrumento u otros aspectos pertinentes.

En síntesis, la validación de evaluadores expertos y la aplicación piloto, se hacen con el propósito de tener en cuenta las recomendaciones realizadas sobre las preguntas y tomar la decisión de hacer los ajustes o modificaciones, si es del caso y, por último, diseñar el instrumento final para la aplicación en la población objeto de la investigación.

FORMATO VALIDACIÓN DE CONTENIDO EVALUADORES EXPERTOS

Nombre del evaluador: Ana Marcela Uribe Figueroa Ocupación: Profesora de la carrera de Psicología Profesión: Psicóloga Fecha: 28/10/2024

Claridad: Hace referencia a construcción gramatical de las preguntas que componen el instrumento, en aspectos relacionados como: redacción, puntuación, ortografía, uso de términos adecuados y apropiados de acuerdo a la población de investigación.

Donde: (1) Es claro, (2) No es claro.

Pertinencia / Esencial: Hace alusión al grado de correspondencia o coherencia entre lo que evalúa el reactivo y el constructo a evaluar en cada categoría.

Donde: (1) Es pertinente, (2) No es pertinente.

Ubicación: Se refiere al orden lógico en el que se ubica cada reactivo con relación a las categorías.

Donde: (1) Es adecuada, (2) Es inadecuada.

Suficiencia: Aporte o contribución individual del ítem a la comprensión de la variable a evaluar en cada categoría, de forma que los ítems que la conforman sean suficientes, necesarios y haya equilibrio entre las categorías propuestas para su medición. Puede sugerir preguntas complementarias que midan en mejor forma la categoría.

Donde: (1) Es suficiente (2) Es insuficiente.

DEFINICIÓN CATEGORÍA	No. Pregunta	PREGUNTA	Criterios de Evaluación Favor señalar con una X						Observaciones y comentarios a cada pregunta
			Claridad		Pertinencia/ Esencial		Ubicación		
			1	2	1	2	1	2	
	1	¿Cómo describe las condiciones	x		x		x		Sugiero preguntarle antes, que les describa su lugar de trabajo, posiblemente con

Aspectos físicos y organizacionales: Lugar de trabajo, equipos tecnológicos, la ergonomía, clima organizacional, condiciones de trabajo, jornada laboral.		s físicas de su lugar de trabajo?						esa pregunta respondan como describe sus condiciones y si no, si la preguntan.
	2	¿Nos puede describir las condiciones físicas con las que cuenta en su trabajo que considera necesarias para realizarlo de manera eficiente y cómoda?		x	x		x	No es claro a qué se refieren con condiciones físicas, no se si se pueda clarificar (ejm: espacios, objetos, o insumos, material).
	3	¿Nos puede comentar la forma en la que la universidad fomenta el crecimiento profesional de las personas? ¿Cómo fomenta su crecimiento profesional en ella?	x		x		x	Son dos preguntas.
	4	¿Cómo describe el clima organizacional dentro de su equipo de trabajo cercano y en la universidad en general?		x	x		x	Son dos preguntas, pero considero que el clima laboral en la universidad en general es difícil determinarlo, sugiero que solo se pregunte por su equipo de trabajo.
	5	¿Teniendo en cuenta		x	x		x	Sugiero revisar redacción, las preguntas de contrato,

		<p>su tipo de vinculación con la universidad, qué tipo de contrato y jornada tiene, cuáles son sus responsabilidades?</p> <p>Ahora bien, teniendo en cuenta esto, ¿cómo son las condiciones laborales en cuanto a carga de trabajo y recursos disponibles, como documentos, lapiceros, equipos tecnológicos, etc?</p>						<p>vinculación, jornada, etc pueden ser al principio de la entrevista.</p> <p>Revisar redacción pues hay varias preguntas en esta misma y no es claro cual es el tema relevante, cuando hablan de responsabilidades no se si se refieren a funciones sustantivas del trabajo y también preguntan por condiciones y recursos materiales lo cual ya lo habían preguntando.</p>
Suficiencia								
Aspectos Psicológicos: Carga mental, concentración, agotamiento, motivación.	6	<p>Teniendo en cuenta sus tareas o requerimientos que exige su trabajo, y a su vez, la influencia que tienen en su salud mental</p> <p>¿Cómo describe la carga mental en su trabajo diario?</p>	x		x		x	<p>¿Cuándo hablan de tareas y requerimientos se refieren a funciones?</p> <p>Revisar relevancia de escribir lo marcado en amarillo pues considero que puede sesgar la pregunta</p>

	7	De las tareas que realiza a diario y de las que pueden surgir de improviso, ¿cómo describe el esfuerzo que tiene que hacer para realizarlas? Ya sea físico y/o mental ¿Siente que las tareas que realiza exigen un esfuerzo mental constante o excesivo?	x		x		x		
	8	¿Cómo es su capacidad para mantener la concentración en sus tareas diarias?	x		x		x		
	9	¿Se ha sentido con agotamiento mental o emocional en algún momento en particular o a lo largo del semestre o del año?		x	x		x		Sugiero preguntar que entiende por agotamiento mental o emocional (revisar si se pregunta por los dos o solo por uno pues tienen diferencias) y preguntar o por semestre o por año pero no por los dos pues puede variar la respuesta
	10	¿Existen factores en	x		x		x		

		su entorno laboral que aumenten o disminuyan su motivación? ¿Cuáles?							
	11	¿Cómo describiría sus relaciones interpersonales con compañeros y supervisores en su lugar de trabajo?	x		x			x	No se si está relacionada con la pregunta de la categoría de arriba donde preguntaron sobre clima laboral o en la de aspectos sociales
Suficiencia									
Aspectos sociales: Relaciones interpersonales, espacios de esparcimiento.	12	¿Considera que tiene oportunidades suficientes para interactuar socialmente con sus compañeros durante la jornada laboral?	x		x			x	Podrían preguntar de forma más abierta, ¿qué tanto interactúa con sus compañeros duran...?
	13	¿Cuenta con espacios o momentos de esparcimiento en su lugar de trabajo que le permitan relajarse o desconectar brevemente de sus tareas?	x		x			x	

	14	¿Qué tipo de actividades o espacios de esparcimiento le gustaría que se ofrecieran en su lugar de trabajo para mejorar su bienestar y productividad?	x		x		x		
Suficiencia									
Bienestar psicosocial : niveles de afectividad, competencias y las expectativas de los trabajadores.	15	¿Cómo se siente al trabajar en la universidad? ¿Qué emociones predominan al pensar en su trabajo?	x		x		x		
	16	¿Describa cómo se siente emocionalmente al iniciar su jornada laboral y al finalizarla?							Revisar la pregunta 15 y 16 pues la veo muy relacionadas
	17	¿Cuáles habilidades considera usted que tiene para realizar su trabajo de manera eficaz?		x	x		x		Revisar redacción
	18	Al momento	x		x		x		

		de iniciar su contrato con la universidad , ¿qué expectativas tenía frente al trabajo para el que fue contratado? ¿Considera que sus expectativas iniciales sobre el trabajo se han cumplido? ¿Han cambiado?							
	19	¿Se siente valorado por la universidad ?	x		x		x		
Suficiencia									
Efectos colaterales generados por el trabajo: Somatización, agotamiento y alineación.	20	Teniendo en cuenta el tiempo trabajado en la universidad , teniendo en cuenta su salud ¿Ha notado algún síntoma físico, como dolores de cabeza, problemas digestivos o tensión muscular, que crea que está							Revisar redacción, lo que está en amarillo sobra. ¿Que crea o que le hayan dicho sus médicos tratantes?

		relacionado con el mismo?						
21		¿Considera que su salud física ha empeorado desde que trabaja en la empresa?						Pregunta dicotómica que seguramente se responde con las demás que están preguntando
22		¿Con qué frecuencia considera que su energía se agota por completo al finalizar la jornada laboral?	x		x		x	
23		¿Le resulta difícil desconectar se del trabajo cuando llega a casa, y considera que el cansancio persiste durante los días de descanso?	x		x		x	
24		¿Usted considera que su rendimiento o ha disminuido o le resulta más difícil concentrarse debido al cansancio acumulado	x		x			x Creo que ya se había revisado el tema de concentración en relación a fatiga mental

		por el trabajo?							
	25	¿Alguna vez ha considerado que lo que hace en su trabajo carece de sentido o propósito?	x		x		x		
Suficiencia									

Formato de Instrumento: Hace referencia a la apariencia física del instrumento, en términos de su estructura e instrucciones del instrumento.

Extensión del Instrumento: Hace relación al número de preguntas que conforman las categorías y el instrumento en general.

Escala Utilizada: Hace relación a las opciones de respuestas que tienen las preguntas.

Anexo 4. Revisión 2 de juez experto



PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA CALI
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA
COORDINACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

**VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA INSTRUMENTOS UTILIZADOS EN TRABAJOS DE
 PREGRADO**

El formato de validación del instrumento de investigación, contiene la siguiente información:

De acuerdo con la pregunta de investigación ¿Cómo las demandas organizacionales impactan el bienestar laboral en el personal administrativo de una universidad de Cali? se tiene como objetivo general; analizar el bienestar laboral y las demandas organizacionales en el personal administrativo de una universidad de la ciudad de Cali y como objetivos específicos, (a) describir las demandas organizacionales narradas por los trabajadores administrativos según

las responsabilidades de su cargo en la universidad, (b) caracterizar el bienestar laboral percibido por los trabajadores administrativos según las demandas organizacionales e (c) identificar los factores de las demandas laborales que afectan la percepción de bienestar en los trabajadores.

La investigación se centrará en trabajadores administrativos de una universidad privada de la ciudad de Cali. Para la investigación se tomarán en cuenta los siguientes criterios de inclusión: contar con una trayectoria mínima de 5 años, sin establecer restricciones por género. A su vez, se establecen como criterios de exclusión desempeñar roles directivos, cambio de rol reciente o haber cumplido hace poco con una licencia laboral prolongada. Se realizará una entrevista semiestructurada de forma presencial; al ser semiestructurada, no tendrá instrucciones más allá del consentimiento informado, sino que se guiará la entrevista por medio de preguntas que se encuentran en la siguiente tabla y se complementará con otras preguntas de ser necesario en el momento de la entrevista.

Además, la estructura del instrumento, el cual se presenta de la siguiente manera:

ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO

VARIABLE	DEFINICIÓN VARIABLE	CATEGORIAS	DEFINICIÓN CATEGORÍAS	OPERACIONALIZACIÓN CATEGORÍAS / PREGUNTAS
Demandas laborales	por demandas laborales se entiende qué son aspectos físicos, psicológicos, sociales u organizaciones del trabajo que requieren un esfuerzo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aspectos físicos y organizacionales 2. Aspectos psicológicos 3. Aspectos sociales 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lugar de trabajo, equipos tecnológicos, la ergonomía, clima organizacional, condiciones de trabajo, jornada laboral. 2. Carga mental, concentración, 	<p>1.1 ¿Qué tipo de vinculación tiene con la universidad? (Qué cargo, tipo de que contrato, jornada, responsabilidades laborales que debe cumplir).</p> <p>1.2 ¿Puede describirnos su lugar de trabajo?</p>

	<p>físico, cognitivo y/o emocional sostenido, y por ende, están asociados con ciertos costes fisiológicos y psicológicos . (Bakker y Demerouti, 2013)</p>		<p>agotamiento, motivación.</p> <p>3. Relaciones interpersonales, espacios de esparcimiento.</p>	<p>1.3 ¿Nos puede describir las condiciones físicas (materiales, espacio o insumos) con las que cuenta en su trabajo que considera necesarias para realizarlo de manera eficiente y cómoda?</p> <p>1.4 ¿Nos puede comentar la forma en la que la universidad fomenta el crecimiento profesional de las personas?</p> <p>1.5 ¿Cómo fomenta su crecimiento profesional en ella?</p> <p>1.6 ¿Cómo describe el clima organizacional dentro de su equipo de trabajo creando y en la universidad en general?</p> <p>2.1 Teniendo en cuenta sus responsabilidades laborales, ¿Cómo describe la carga mental en su trabajo diario? Si la respuesta es positiva, ¿Qué efectos le genera esa carga mental?</p>
--	---	--	--	---

				<p>2.2 De las tareas que realiza a diario y de las que pueden surgir de improviso, ¿cómo describe el esfuerzo que tiene que hacer para realizarlas? Ya sea físico y/o mental ¿Siente que las tareas que realiza exigen un esfuerzo mental constante o excesivo?</p> <p>2.3 ¿Cómo es su capacidad para mantener la concentración en sus tareas diarias?</p> <p>2.4 ¿Se ha sentido con agotamiento físico o mental a lo largo del año?</p> <p>2.5 ¿Existen factores en su entorno laboral que aumenten o disminuyan su motivación? ¿Cuáles?</p> <p>3.1 ¿Que tanto interactúa con sus compañeros de trabajo durante la jornada laboral?</p> <p>3.2 ¿Cómo describiría sus relaciones interpersonales con compañeros y</p>
--	--	--	--	---

				<p>supervisores en su lugar de trabajo?</p> <p>3.3 ¿Cuenta con espacios o momentos de esparcimiento en su lugar de trabajo que le permitan relajarse o desconectar brevemente de sus tareas?</p> <p>3.4 ¿Qué tipo de actividades o espacios de esparcimiento le gustaría que se ofrecieran en su lugar de trabajo para mejorar su bienestar y productividad?</p>
Bienestar laboral	<p>El bienestar laboral general está compuesto por dos grandes dimensiones : el bienestar psicosocial y los efectos colaterales generados por el trabajo. En el bienestar psicosocial se encuentran variables como los</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bienestar Psicosocial 2. Efectos colaterales generados por el trabajo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. niveles de afectividad, competencias y las expectativas de los trabajadores 2. Somatización, agotamiento y alineación. 	<p>1.1 ¿Describa cómo se siente emocionalmente al iniciar su jornada laboral y al finalizarla? ¿Qué emociones predominan?</p> <p>1.2 ¿Qué habilidades necesita para realizar bien su trabajo?</p> <p>1.3 Al momento de iniciar su contrato con la universidad, ¿qué expectativas tenía frente al trabajo</p>

	<p>niveles de afectividad, las competencias y las expectativas de los trabajadores, sin embargo, por otro lado, en los efectos colaterales se encuentran variables como la somatización, agotamiento y alienación. (Blanch et al., 2010)</p>			<p>para el que fue contratado? ¿Considera que sus expectativas iniciales sobre el trabajo se han cumplido? ¿Han cambiado?</p> <p>1.4 ¿Se siente valorado por la universidad?</p> <p>2.1 Teniendo en cuenta el tiempo trabajado en la universidad, ¿Ha notado algún síntoma físico, como dolores de cabeza, problemas digestivos o tensión muscular, que esté relacionado con el trabajo?</p> <p>2.2 ¿Con qué frecuencia considera que su energía se agota por completo al finalizar la jornada laboral?</p> <p>2.3 ¿Le resulta difícil desconectarse del trabajo cuando llega a casa, y considera que el cansancio persiste durante</p>
--	--	--	--	--

				<p>los días de descanso?</p> <p>2.4 ¿Alguna vez ha considerado que lo que hace en su trabajo carece de sentido o propósito?</p>
--	--	--	--	---

1. Una vez se tenga la validación de contenido de los evaluadores expertos, el director y los estudiantes, revisan los acuerdos y desacuerdos que estos hicieron a las preguntas, elaborando una tabla donde se resume en cada una de ellas, las recomendaciones que estos hicieron y tomar la decisión de cuales preguntas conforman la versión final del instrumento.
 - Posterior a la validación de evaluadores, se realiza la aplicación piloto del instrumento, el cual se hace con un participante, que tenga similares características a la población final de investigación. Esta aplicación piloto permite conocer si las preguntas, son claras, adecuadas en su ubicación, formato, extensión y escala del instrumento. La aplicación piloto, permite tener información de la comprensión de las instrucciones dadas, el tiempo que utiliza para resolver todo el instrumento, las dudas que sobre las preguntas surgen e indagar sobre recomendaciones y sugerencias que se tienen para la aplicación del instrumento u otros aspectos pertinentes.

En síntesis, la validación de evaluadores expertos y la aplicación piloto, se hacen con el propósito de tener en cuenta las recomendaciones realizadas sobre las preguntas y tomar la decisión de hacer los ajustes o modificaciones, si es del caso y, por último, diseñar el instrumento final para la aplicación en la población objeto de la investigación.

FORMATO VALIDACIÓN DE CONTENIDO EVALUADORES EXPERTOS

Nombre del evaluador: José Luis Montenegro Céspedes Ocupación: Asistente Carrera de Psicología

Profesión: Psicólogo y Magister en Psicología de la Salud Fecha: 06/11/2024

Claridad: Hace referencia a construcción gramatical de las preguntas que componen el instrumento, en aspectos relacionados como: redacción, puntuación, ortografía, uso de términos adecuados y apropiados de acuerdo a la población de investigación.

Donde: (1) Es claro, (2) No es claro.

Pertinencia / Esencial: Hace alusión al grado de correspondencia o coherencia entre lo que evalúa el reactivo y el constructo a evaluar en cada categoría.

Donde: (1) Es pertinente, (2) No es pertinente.

Ubicación: Se refiere al orden lógico en el que se ubica cada reactivo con relación a las categorías.

Donde: (1) Es adecuada, (2) Es inadecuada.

Suficiencia: Aporte o contribución individual del ítem a la comprensión de la variable a evaluar en cada categoría, de forma que los ítems que la conforman sean suficientes, necesarios y haya equilibrio entre las categorías propuestas para su medición. Puede sugerir preguntas complementarias que midan en mejor forma la categoría.

Donde: (1) Es suficiente (2) Es insuficiente.

DEFINICIÓN CATEGORÍA	No. Preguntas	PREGUNTA	Criterios de Evaluación Favor señalar con una X	Observaciones y comentarios a cada pregunta
----------------------	---------------	----------	--	---

			Claridad		Pertinencia/ Esencia I		Ubicación		
			1	2	1	2	1	2	
Aspectos físicos y organizacionales: Lugar de trabajo, equipos tecnológicos, la ergonomía, clima organizacional, condiciones de trabajo, jornada laboral.	1	¿Cómo describe las condiciones físicas de su lugar de trabajo?	X		X		X		Recordar incluir la información sociodemográfica de la persona participante
	2	¿Nos puede describir las condiciones físicas con las que cuenta en su trabajo que considera necesarias para realizarlo de manera eficiente y cómoda?							Evitar preguntas que sean como enfocadas en el permiso para hacerlo. Hacer la pregunta directamente ¿Cómo es el espacio físico de su lugar de trabajo?
	3	¿Nos puede comentar la forma en la que la universidad fomenta el crecimiento profesional de las personas? ¿Cómo fomenta su crecimiento profesional en ella?		X	X		X		¿Cómo la universidad fomenta el crecimiento profesional? Recomiendo indagar tiene experiencia propia o conoce alguna y que pueda contarla y brindar su valoración subjetiva de la experiencia
	4	¿Cómo describe el clima	X		X		X		

		organizacion al dentro de su equipo de trabajo cercano y en la universidad en general?							
5		¿Teniendo en cuenta su tipo de vinculación con la universidad, qué tipo de contrato y jornada tiene, cuáles son sus responsabilidades? Ahora bien, teniendo en cuenta esto, ¿cómo son las condiciones laborales en cuanto a carga de trabajo y recursos disponibles, como documentos, lapiceros, equipos tecnológicos, etc.?		X	X			X	Son demasiadas preguntas en una sola. Hay algunas que pueden ubicarlas al inicio de la entrevista como el cargo, el tipo de contrato y luego pueden retomarse
Suficiencia									
Aspectos Psicológicos: Carga	6	Teniendo en cuenta sus tareas o		X	X		X		Se puede eliminar la explicación de la

<p>mental, concentración, agotamiento, motivación.</p>	<p>requerimientos que exige su trabajo, y a su vez, la influencia que tienen en su salud mental ¿Cómo describe la carga mental en su trabajo diario?</p>						<p>pregunta, y abordarla directamente.</p> <p>De igual manera, revisar en la prueba piloto si el término de carga mental es comprensible</p>
7	<p>De las tareas que realiza a diario y de las que pueden surgir de improviso, ¿cómo describe el esfuerzo que tiene que hacer para realizarlas? Ya sea físico y/o mental ¿Siente que las tareas que realiza exigen un esfuerzo mental constante o excesivo?</p>	X	X			X	<p>Esta pregunta puede sobrar, pues con la primera se está abordando el esfuerzo y su valoración “¿Siente que las tareas que realiza exigen un esfuerzo mental constante o excesivo?”</p>
8	<p>¿Cómo es su capacidad para mantener la concentración en sus tareas diarias?</p>	X		X		X	

	9	¿Se ha sentido con agotamiento mental o emocional en algún momento en particular o a lo largo del semestre o del año?	X			X	X		Cuénteme alguna situación o experiencia que haya tenido agotamiento emocional o mental en el último año o últimos seis meses
	10	¿Existen factores en su entorno laboral que aumenten o disminuyan su motivación? ¿Cuáles?	X		X		X		¿Qué le motiva y desmotiva en su entorno laboral?
	11	¿Cómo describiría sus relaciones interpersonales con compañeros y supervisores en su lugar de trabajo?	X		X		X		
Suficiencia									
Aspectos sociales: Relaciones interpersonales, espacios de esparcimiento.	12	¿Considera que tiene oportunidades suficientes para interactuar socialmente con sus compañeros durante la	X		X		X		¿Cómo es la interacción con sus compañeros durante la jornada? Cuénteme cómo es un día a día de su jornada laboral

		jornada laboral?						
	13	¿Cuenta con espacios o momentos de esparcimiento o en su lugar de trabajo que le permitan relajarse o desconectar brevemente de sus tareas?						¿Qué espacios de la universidad o qué actividades realiza para relajarse o desconectarse de su jornada laboral?
	14	¿Qué tipo de actividades o espacios de esparcimiento o le gustaría que se ofrecieran en su lugar de trabajo para mejorar su bienestar y productividad?	X		X		X	
Suficiencia								
Bienestar psicosocial: niveles de afectividad, competencias y las expectativas de los trabajadores	15	¿Cómo se siente al trabajar en la universidad? ¿Qué emociones predominan al pensar en su trabajo?	X		X		X	Se le podría también preguntar Si yo le dijera que pensará en su lugar de trabajo ¿qué emoción o sentimiento le genera? Cuénteme qué ha hecho que surja esa emoción o sentimiento
	16	¿Describa cómo se siente emocionalmente al iniciar	X		X		X	Preguntar también si esto sucede durante el año o el semestre y qué hace que cambie

		su jornada laboral y al finalizarla?						
	17	¿Cuáles habilidades considera usted que tiene para realizar su trabajo de manera eficaz?	X		X		X	
	18	Al momento de iniciar su contrato con la universidad, ¿qué expectativas tenía frente al trabajo para el que fue contratado? ¿Considera que sus expectativas iniciales sobre el trabajo se han cumplido? ¿Han cambiado?	X		X		X	¿Las expectativas iniciales han cambiado a lo largo de su permanencia en la universidad? Revisar si han tenido otros cargos, porque pueden rotar de un puesto a otro
	19	¿Se siente valorado por la universidad?	X		X		X	¿Qué hace la universidad para usted sentirse valorado?
Suficiencia								
Efectos colaterales generados por el trabajo:	20	Teniendo en cuenta el tiempo trabajado en la	X		X		X	

Somatización, agotamiento y alineación.		universidad, teniendo en cuenta su salud ¿Ha notado algún síntoma físico, como dolores de cabeza, problemas digestivos o tensión muscular, que crea que está relacionado con el mismo?						
	21	¿Considera que su salud física ha empeorado desde que trabaja en la empresa?	X		X		X	¿Cómo ha cambiado su salud física trabajando en la empresa? Evitar juicios de valor en las preguntas
	22	¿Con qué frecuencia considera que su energía se agota por completo al finalizar la jornada laboral?	X		X		X	
	23	¿Le resulta difícil desconectarse del trabajo cuando llega a casa, y considera que el	X		X		X	¿Qué actividad realiza para desconectarse de la jornada laboral después de ella y durante los días de descanso?

		cansancio persiste durante los días de descanso?						Preguntar si le dedica algunos sábados al trabajo
	24	¿Usted considera que su rendimiento ha disminuido o le resulta más difícil concentrarse debido al cansancio acumulado por el trabajo?						
	25	¿Alguna vez ha considerado que lo que hace en su trabajo carece de sentido o propósito?		X	X		X	Cuénteme alguna experiencia donde usted pensó que su trabajo carece de sentido o propósito
Suficiencia								

Formato de Instrumento: Hace referencia a la apariencia física del instrumento, en términos de su estructura e instrucciones del instrumento.

Extensión del Instrumento: Hace relación al número de preguntas que conforman las categorías y el instrumento en general.

Escala Utilizada: Hace relación a las opciones de respuestas que tienen las preguntas.

Anexo 5. Línea del tiempo participante (P1)



Anexo 6. Línea del tiempo participante (P4)



Anexo 7. Línea del tiempo participante (P5)



Anexo 8. Línea del tiempo participante (P6)



Anexo 9. Línea del tiempo participante (P7)

1. Práctica académica Colegio Bolívar 2017 – 2018 (1 año)
 - Primera experiencia laboral en sector de educación básica primaria
2. Primer trabajo Colegio Bolívar – Profesor acompañante 2018 – 2019 (6 meses)
 - Primeras aproximaciones al acompañamiento a estudiantes
 - Me doy cuenta que no es el área laboral en la que me quiero desempeñar
3. Auxiliar pedagógico-Pontificia Universidad Javeriana Cali 2019 – 2021 (1 año 7 meses)
 - Cambio de sector laboral
 - Primer contrato de trabajo con empresa
 - Trabajo remoto por pandemia
 - Grandes desafíos y exigencias de los líderes
 - Después de 2 años, por no tener la posibilidad de ascender a un mejor cargo decido no renovar mi contrato.
4. Asesor pedagógico Corporación EHS 2021 – 2022 (7 meses)
 - Primer trabajo 100% remoto
5. Analista gestor de contenidos educativos 2022 (8 meses)
 - Cambio de sector de trabajo y mejor oportunidad laboral
 - Incapacidad medica larga por enfermedad
 - Recorte de presupuesto del equipo
 - Antes de completar el año, por lo monótono que se convirtió el trabajo decido volver a la Javeriana
6. Asesor pedagógico Pontificia Universidad Javeriana Cali 2023 – actualidad (2 años)
 - Regreso al sector de la educación superior

Anexo 10. Línea del tiempo participante (P8)



Anexo 11. Línea del tiempo participante (P10)

Línea del tiempo

: AUTORI@

.....

enero 2009
inicio laboral en la Universidad
despues de 3 años como temporal

julio de 2012
La Universidad me da la
oportunidad de estudiar

agosto del 2015
Cambio de dependencia a
FHCS y de contrato a termino indefnido

mayo de 2016
Tengo un ascenso de
Secretaria paso a ser Asistente

a esta fecha 2025 me he
mantenido en el mismo
cargo, no he vuelto a
tener ascenso, puedo
destacar que cuando el jefe
no se esta soy la encargada