



**Universidad Miguel de Cervantes  
Escuela de Psicología**

Tesina para obtener el grado de licenciado/a en psicología y título profesional de psicología.

**Evaluación de los niveles de bienestar emocional, satisfacción con la vida y estrés percibido en relación con la satisfacción laboral de trabajadores de un Centro de Distribución.**

Estudiante : Diana E. Miranda.

Profesor Guía: Juvenal Antonio Covarrubias Hernandez

Santiago de Chile, Agosto de 2025

## **Dedicatoria y Agradecimientos**

Dedico este trabajo de tesis, en primer lugar, a mi pareja, Nicolás, por ser el apoyo incondicional que necesité en los momentos más difíciles de este proceso. Gracias por tu comprensión ante las largas jornadas dedicadas a esta investigación y por acompañarme incluso en las noches sin descanso. Nunca podré expresar lo suficiente mi gratitud.

A mi padre, quien ha sido el impulsor de mi deseo constante de aprender y perfeccionarme cada día. A mi hermano y a toda mi familia, por su preocupación y aliento permanente durante el desarrollo de este trabajo.

Al profesor Juvenal Hernández, por su disposición para resolver mis dudas y brindar orientación en los momentos más necesarios. También agradezco a mi lugar de trabajo por facilitar la aplicación de los instrumentos en el marco de mis labores.

Finalmente, a todas aquellas personas que, aunque no menciono individualmente, han contribuido de alguna manera a que este proyecto se hiciera realidad: ¡Gracias!

|   |           |
|---|-----------|
|   | 3         |
| <b>Resumen</b>  | <b>4</b>  |
| Abstract  | 4         |
| <b>CAPÍTULO I: Introducción</b>   | <b>5</b>  |
| <b>CAPÍTULO II: DELIMITACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.</b>                   | <b>8</b>  |
| 2.1. Justificación del problema de investigación.   | 8         |
| <b>2.2 Hipótesis.</b>   | <b>11</b> |
| 2.3. Formulación del problema.  | 11        |
| 2.4. Objetivo General.  | 12        |
| 2.5. Objetivos Específicos.   | 12        |
| <b>CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO.</b>   | <b>12</b> |
| <b>3.1. Antecedentes de la Investigación.</b>   | <b>12</b> |
| 3.1.2. Estrés laboral.  | 15        |
| 3.1.3 Desempeño laboral.  | 15        |
| 3.1.4 Satisfacción con la vida.   | 16        |
| <b>CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO.</b>   | <b>17</b> |
| 4.1 Enfoque de investigación.   | 17        |
| 4.2 Alcance y Diseño de la investigación.   | 18        |
| <b>4.3 Definición de variables.</b>   | <b>19</b> |
| 4.3.1 Definición conceptual   | 19        |
| 4.3.2 Definición Operacional  | 19        |
| <b>4.5 Población, Muestreo y Muestra</b>  | <b>20</b> |
| 4.5.1 Caracterización de la población   | 21        |
| 4.5.2 Procedimiento de Muestreo   | 22        |
| 4.5.3 Caracterización de la Muestra   | 22        |
| <b>4.6. Procedimiento de la Investigación.</b>  | <b>24</b> |
| <b>4.7 Plan de análisis- Técnicas de análisis de datos.</b>                                       | <b>24</b> |
| <b>4.8 Aspectos éticos.</b>   | <b>25</b> |
| <b>4.9 Limitaciones del Estudio.</b>  | <b>25</b> |
| <b>5. INSTRUMENTOS.</b>   | <b>26</b> |
| 5.1 Escala general de satisfacción laboral.   | 26        |
| 5.2 Cuestionario de Salud General de Goldberg (GHQ 12).   | 28        |
| 5.3 Escala de Satisfacción de la Vida. Diener, E.; Emmons, R. A.; Larsen, R. J.; Griffin, S. 1985 | 29        |
| 5.4 Escala de estrés Percibido.   | 30        |
| <b>6. Procedimiento global de la investigación.</b>   | <b>31</b> |
| <b>7. Análisis de resultados.</b>   | <b>32</b> |
| <b>8. Conclusión.</b>   | <b>39</b> |
| <b>9. REFERENCIAS</b>   | <b>41</b> |
| <b>10. ANEXO N°1</b>  | <b>47</b> |
| <b>11. ANEXO N°2: PROCEDIMIENTO GLOBAL DE LA INVESTIGACIÓN.</b>                                   | <b>49</b> |

## Resumen

*El presente estudio tiene como finalidad describir y analizar los niveles de bienestar emocional, satisfacción con la vida, estrés percibido y desempeño laboral en trabajadores del turno nocturno del centro de distribución Bluexpress. Para ello, se utilizaron instrumentos psicométricos estandarizados que permitieron evaluar estas variables en una muestra de trabajadores, considerando además las diferencias según sexo y edad. La investigación adopta un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, con diseño transversal y alcance descriptivo-correlacional. Los resultados permitirán identificar el estado emocional y laboral de los empleados, así como explorar posibles relaciones entre las variables estudiadas y diferencias significativas.*

**Palabras clave:** *bienestar emocional, satisfacción con la vida, estrés percibido, desempeño laboral, trabajadores, centro de distribución.*

## Abstract

*This study aims to describe and analyze the levels of emotional well-being, life satisfaction, perceived stress, and job performance among morning-shift workers at the Bluexpress distribution center. Standardized psychometric instruments were used to assess these variables in a sample of employees, taking into account differences by sex and age. The research follows a quantitative approach with a non-experimental, cross-sectional, and descriptive-correlational design. The results aim to provide insight into the emotional and occupational state of the employees, as well as to explore potential relationships between the studied variables and significant differences.*

**Keywords:** *emotional well-being, life satisfaction, perceived stress, job performance, workers, distribution center.*

## **CAPÍTULO I: Introducción**

En el último tiempo, el bienestar emocional que poseen los empleados no es solo de carácter organizacional sino que, ha adquirido con el tiempo un enfoque clínico, ya que las experiencias de estrés, agotamiento emocional-físico y ansiedad en el trabajo pueden desencadenar o desarrollar trastornos psicológicos. El bienestar de los empleados es una prioridad clínica, ya que al tener una falta de manejo del estrés y la alta exigencia puede tener problemas mentales de Burnout, ansiedad y depresión. Esto puede ocasionar que el rendimiento laboral y el clima que se encuentra en el trabajo empiecen a generar un desequilibrio entre los compañeros y luego, la aparición de indicadores negativos respecto a la satisfacción laboral.

Uno de los métodos que se ha intentado implementar en relación con la mejora del rendimiento de las empresas procede de la tradición budista, las disciplinas neurológicas y su vínculo con la psicología. Se describe como Mindfulness, con el tiempo se ha conocido como “Atención Plena” o “Conciencia Plena”. Donde se describe que mientras más conscientes somos entre la interconexión que existe entre nuestros pensamientos, emociones, decisiones y nuestras acciones en el mundo, podremos observar y analizar con mayor claridad para poder enfrentarnos a los obstáculos, los retos y el estrés.

Según Moñivas, García y García da Silva (2012) describe la técnica de Mindfulness como *“Mindfulness puede utilizarse para referirnos a tres situaciones: un constructo, una práctica y un proceso psicológico. Como constructo tiene múltiples definiciones, todas centradas en la experiencia del momento presente con aceptación y sin juzgar. Mindfulness puede ser relacionado con otros constructos como metacognición, conciencia reflexiva y aceptación. Como practica el mindfulness permite a*

*profesionales y pacientes admitir cada uno de sus pensamientos y emociones, sean cuales sean, sin juzgarlos. Mindfulness, propone entrenar a las personas a fin de que puedan identificar en cada instante sus propias sensaciones, emociones y pensamientos, tratando de sacarlas de la tiranía del lenguaje y, por lo tanto, del prejuicio y subyugación a las categorías y conceptos. Como proceso psicológico, mindfulness, supone focalizar nuestra atención en lo que estamos haciendo o sintiendo, para ser conscientes del devenir de nuestro organismo y conductas. Para ello hay que pasar de la reactividad de la mente (respuestas automáticas e inconscientes) a la responsabilidad (respuestas controladas y conscientes), es decir sacar a la mente del piloto automático”.*

Cada persona debe razonar en la disposición para adaptarse a los cambios que aparecen tras una intervención. Las cualidades emocionales son esenciales en entornos laborales que demandan una cohabitación de ocho horas diarias, ya que intervienen significativamente en la aptitud de las relaciones entre personas.

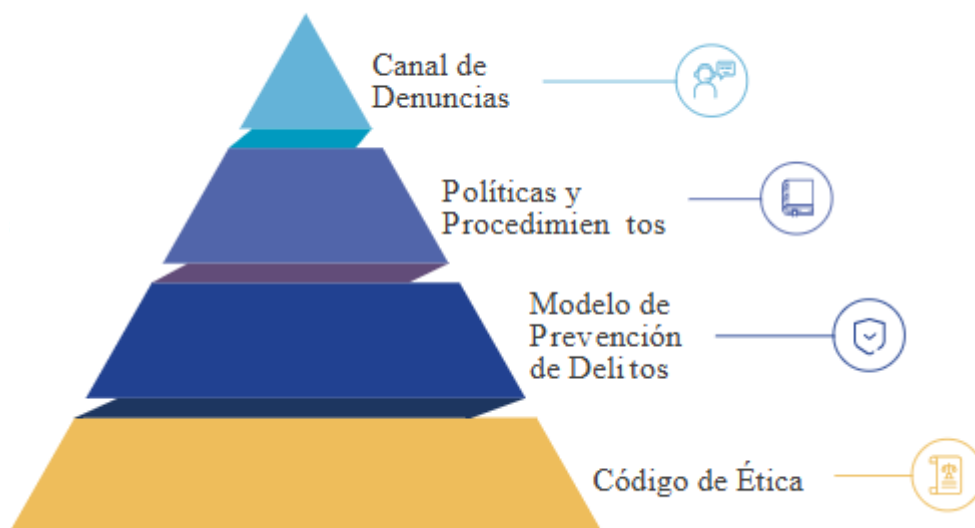
En el sector empresarial, los trabajadores se enfrentan a numerosos desafíos diariamente. Este estudio se centra en el compromiso que tiene Bluexpress con sus colaboradores, conforme lo detallado en su la política de Calidad (Bluexpress, 2024). La empresa desde su visión desglosa los siguientes atributos:

1. *Satisfacción al cliente:* Responder en tiempo, calidad y cantidad a los requerimientos de nuestros clientes.
2. *Cumplimiento de los requisitos:* Dar cumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios aplicables en el ámbito de nuestro negocio.

3. *Mejora continua*: Mejorar continuamente nuestros procesos y desempeño del sistema de calidad.
4. *Prevención de riesgos*: Programar la estrategia táctica y preventiva de la empresa, promoviendo acciones permanentes para evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
5. *Capital Humano*: Promover y mantener el compromiso, la participación y el desarrollo.
6. *Liderazgo y competitividad*: Incrementar nuestro liderazgo en el rubro, con un constante aumento, mejorando las relaciones comerciales con nuestros clientes.

Bluexpress. (2022, 10 de Octubre). *Política de Calidad*.

Según Blue, tienen establecidos una “misión” y una “visión” que desean mantener por un tiempo prolongado, al desarrollar reconocimientos por una buena labor. También describen los canales de comunicación y denuncia antes abusos.



Bluexpress. (2022, 10 de Octubre). Misión, visión, política. *Política de Calidad*.

De este modo, Blue mantiene la motivación y el aprendizaje por cada programa que posee dentro de la organización, considerando hasta el momento que cada persona es una oportunidad de aprendizaje y de nuevos conocimientos que pueden aportar de algún modo a enriquecer con más cultura, experiencias, nuevos mecanismos de trabajo entre compañeros y sabiduría de los líderes a cargo de cada equipo de existe dentro de la empresa.

## **CAPÍTULO II: DELIMITACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.**

### **2.1. Justificación del problema de investigación.**

Viendo esta problemática desde un enfoque clínico, el bienestar emocional de los empleados es crucial, no solamente por su importante influencia en el desempeño laboral, sino que también por su rol de prevención de trastornos psicológicos que están relacionados con el trabajo, como puede ser el inicio de un estrés crónico, el síndrome de burnout y el desarrollo de la ansiedad.

Martínez Pérez, A., (2010) describe que el *“síndrome de Burnout es una respuesta al estrés crónico en el trabajo (a largo plazo y acumulativo), con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional, y que tiene peculiaridades muy específicas en áreas determinadas del trabajo, profesional, voluntario o doméstico, cuando éste se realiza directamente con colectivos de usuarios, bien sean enfermos de gran dependencia, o alumnos conflictivos”*. (p.44)

Maslach y Jackson (1981, 1982) como señala *Martínez Pérez A.* Fueron los precursores en definir el burnout como una condición de cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) al relacionarse con los clientes y dificultad para la realización personal (RP). A partir de estos elementos se realiza el "*Maslach Burnout Inventory*" (MBI) donde el propósito es evaluar el Burnout personal en el área de servicios humanos.

*Duval, Fabrice, González, Félix, & Rabia, Hassen. (2010)* Especifican que el síndrome de Estrés se descompone en 3 importantes fases:

1. *Etapa de alerta. En reacción a un estresor, el hipotálamo estimula las suprarrenales (en su parte medular) para secretar la adrenalina, cuyo objetivo es suministrar la energía en caso de urgencia. Habrá entonces una serie de respuestas del organismo como un aumento de la frecuencia cardíaca, una vasodilatación, un aumento de la vigilancia (puesta en juego también por la noradrenalina [NA]).*
2. *Etapa de defensa (o resistencia) que se activa solamente si el estrés se mantiene. Las suprarrenales (en la zona fasciculada) van a secretar entonces un segundo tipo de hormona, el cortisol. Su papel, es esta vez, el de mantener constante el nivel de glucosa sanguínea para nutrir los músculos, el corazón, el cerebro. Por una parte, la adrenalina suministra la energía de urgencia; por otra, el cortisol asegura la renovación de las reservas. Es una fase de resistencia, el organismo debe " aguantar" .*
3. *Etapa de agotamiento (o de relajamiento) se instala si la situación persiste y se acompaña de una alteración hormonal crónica (con consecuencias*

*orgánicas y psiquiátricas). Si la situación persiste todavía más, es posible que el organismo se encuentre desbordado, inclusive agotado. Poco a poco las hormonas secretadas son menos eficaces y comienzan a acumularse en la circulación. Resultado: el organismo está invadido de hormonas que tendrán un impacto negativo sobre la salud.” Duval, Fabrice, González, Félix, Rabia, Hassen. (2010)*

López Palomar, García Cueva y Pando Moreno (2014), establecieron como factores de riesgo: carga laboral, característica y contenido de las tareas, condiciones del lugar de trabajo, petición laboral, función dentro de la organización, crecimiento de la carrera, trato social, aspectos organizacionales y retribución de la productividad.

En Chile, la falta de herramientas para manejar adecuadamente el estrés laboral impacta negativamente en la salud mental de los trabajadores tanto como en la productividad de las empresas, generando de esa forma que se incremente el ausentismo de los colaboradores, la gran variación de personal y así generando un mal ambiente laboral. Según un reporte del Diario Estrategía, Burnout laboral (2023), demuestra el nivel de estrés que existe entre los colaboradores y el lugar de trabajo.

*“En Chile el 51% de las personas trabajadoras sintió “falta de energía o cansancio extremo, negativismo o cinismo en relación al trabajo (39%) y falta de eficacia para trabajar” (28%) durante el último año.*

*Respecto de experiencias negativas por las que hayan atravesado durante el último año, el 78% mencionó “estrés”, el 75% dijo haberse sentido “desmotivado” y el 51% refirió “no haberse podido desconectar del trabajo, por más de que haya terminado su jornada”.*

El estudio que se realizará tiene como propósito recabar información basada en datos empíricos, como punto de partida para futuras investigaciones e intervenciones orientadas en el bienestar organizacional.

## **2.2 Hipótesis.**

Se debe reconocer si existe una relación importante entre los niveles de bienestar emocional, satisfacción con la vida, estrés percibido, satisfacción laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del centro de distribución de Bluexpress.

## **2.3. Formulación del problema.**

Múltiples estudios han demostrado que el estrés en el contexto laboral, particularmente cuando se convierte en el síndrome de Burnout, puede generar diversos síntomas físicos, conductuales y emocionales. Esto puede afectar tanto la satisfacción con la vida como en el desempeño laboral de los trabajadores. La presión de los resultados, las exigencias que poseen y un entorno con escasos reconocimientos pueden disminuir la motivación, producir un agotamiento emocional y desde eso puede nacer el ausentismo con la rotación laboral.

¿Cuáles son los niveles de bienestar emocional, satisfacción con la vida, estrés percibido y el desempeño laboral de los empleados en el centro de Distribución y que diferencias existen entre el sexo y edad?

## **2.4. Objetivo General.**

- Describir y analizar los niveles de bienestar emocional, estrés percibido, satisfacción con la vida y desempeño laboral en trabajadores del turno nocturno en el centro de Distribución Bluexpress, por medio de la aplicación de escalas psicométricas estandarizadas.

## **2.5. Objetivos Específicos.**

- Conocer el nivel de bienestar emocional en los trabajadores a través del GHQ-12
- Determinar la satisfacción con la vida utilizando la escala SWLS.
- Identificar el nivel de estrés percibido en los trabajadores.
- Analizar el nivel de satisfacción laboral mediante la escala general de satisfacción.
- Comparar las correlaciones entre las variables obtenidas entre género y edad.

## **CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO.**

### **3.1. Antecedentes de la Investigación.**

#### **3.1.2 Satisfacción laboral.**

Dentro del bienestar emocional, hay conceptos que se deben aclarar para entender de alguna forma las variables que influyen para tener un buen ambiente en el ámbito organizacional.

La *satisfacción laboral* puede describirse de forma muy general como la postura global del individuo respecto a su trabajo. Los trabajos que los individuos realizan van mucho más allá de las tareas que llevan a cabo, ya que también implican interactuar con sus compañeros de

trabajo y con los directivos, y acatar las normativas. Además de cumplir con sus políticas, satisfacer los estándares de rendimiento, resistir las condiciones laborales, entre otros aspectos. Esto significa que la evaluación de la satisfacción de un trabajador es una suma complicada de una serie de componentes laborales.

Los aspectos que más determinan las percepciones sobre el trabajo o lo “que espera que sea su puesto de trabajo” son: las necesidades, rasgos personales y los valores. Y las percepciones que afectan al colaborador son: 1) Las comparaciones sociales con otros empleados, 2) Las particularidades de empleos anteriores y 3) Los grupos de referencia.

Weinert (1985) propone las siguientes razones:

- a) Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo.
- b) Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias.
- c) Relación posible entre satisfacción y clima organizativo.
- d) Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización.
- e) Importancia creciente de la información sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos de los colaboradores en relación con el trabajo del personal.
- f) Ponderación creciente de la calidad de vida en el trabajo como parte de la calidad de vida.

Para Gibson y Otros (1996: 138) la satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. El propio autor la define como:

*“El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales”.* Siguiendo las indicaciones del propio autor, destacamos:

- *Paga*: La cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga.
- *Trabajo*: El grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades.
- *Oportunidad de ascenso*: La existencia de oportunidades para ascender.
- *Jefe*: La capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados.
- *Colaboradores*: El grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores.

Muñoz Adánez, (1990) define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”.

Desde la perspectiva de varios autores, concluimos que la satisfacción laboral aparece en el contexto laboral, desde la consecuencia de distintos aspectos, que de una forma u otra influyen en el estado de ánimo y la posición emocional de la persona.

### **3.1.3. Estrés laboral.**

Según el Ministerio del Trabajo y Previsión Social (2001) describe el estrés como *“Una respuesta natural del organismo que surge para ayudarnos a enfrentar situaciones nuevas; cuando se transforma en una reacción prolongada e intensa, puede desencadenar serios problemas físicos y psíquicos. El estrés está al origen de numerosos problemas de salud y enfermedades como úlceras al estómago, depresión, enfermedades coronarias, etc. Sin embargo el estrés no se puede considerar como una enfermedad, sino como una respuesta del organismo, tanto física como mental, a las adaptaciones y ajustes del ser humano, a los diversos acontecimientos vitales”*.

También define el *estrés laboral* como *“ Interacciones entre el trabajador y la exposición a los riesgos en su entorno laboral. Se experimenta estrés cuando las exigencias del entorno del trabajo exceden la capacidad de los trabajadores para hacerles frente o controlarlas”*.

### **3.1.4 Desempeño laboral.**

El desempeño laboral es el comportamiento de un empleado en la búsqueda de objetivos, buscando alcanzar metas y obtener habilidades, es fundamental para la funcionalidad de las organizaciones, y se debe prestar atención a áreas de administración de recursos humanos.

Chiavenato (2011) menciona que el desempeño laboral es la eficacia que demuestra el colaborador al realizar su trabajo, la cual esta resulta necesaria en las empresas, por ende, esta se convierte en una ventaja competitiva para las empresas en la actualidad.

Por esta razón, Milkovich y Boudreau (1994) “ asumen que el desempeño laboral es considerado como una serie de características individuales, como: las cualidades, las capacidades, las habilidades, las necesidades que interactúan en el trabajo y de la organización, ya que estos comportamientos pueden afectar en los resultados y la variabilidad sin precedentes que se están dando hoy por hoy en las organizaciones”.

Según Robbins y Judge (2013), aporta con el estudio en referencia del desempeño como uno de los pilares principales de la psicología organizacional, el cual va focalizado principalmente hacia la obtención de un final responsable, aunque también influyen otros factores con la posibilidad de facilitar o entorpecer esta coherencia entre comportamiento y resultado.

### 3.1.5 Satisfacción con la vida.

La satisfacción con la vida corresponde a una evaluación subjetiva que ejecutan las personas sobre la calidad general de su existencia. En comparación con las emociones momentáneas, este concepto implica un juicio cognitivo más extenso, en el que el sujeto compara sus condiciones actuales con sus propias normas personales de bienestar. Según Pavot & Diener (2008) Una alta satisfacción con la vida se ha relacionado con un mejor ajuste psicológico, menor presencia de estrés y un mayor impulso en el ámbito laboral. Desde el contexto organizacional. El estimar este aspecto permite comprender de qué manera la percepción integral de bienestar de los trabajadores implica en su compromiso y desempeño en la labor realizada.

De acuerdo con Watanabe (2005, como se citó en Cancino-Ulloa & Contreras-Saavedra, 2023).

*“El Índice de Satisfacción con la Vida responde a un estado interno de homeostasis que se acompaña de una intención afectiva agradable, lo cual es resultado de las características de la vida a través de las experiencias vividas, la búsqueda de la satisfacción de necesidades que se encuentran disminuidas, la Satisfacción con la Vida y el grado de felicidad que siente el sujeto”. (párr. X).*

Esta perspectiva refuerza la necesidad de que la satisfacción con la vida incorpora experiencias esenciales positivas, bienestar emocional y motivación como elementos importantes del bienestar subjetivo.

## CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO.

### 4.1 Enfoque de investigación.

- **Enfoque Cuantitativo:** La investigación se enmarcará desde un enfoque cuantitativo, ya que se busca recolectar y examinar los datos numéricos sobre las variables psicológicas por medio de instrumentos estandarizados. Cuyo propósito es medir con precisión los niveles de bienestar emocional, estrés percibido, satisfacción con la vida y desempeño laboral y crear una probable relación entre ellas. Se opta por este enfoque en virtud de que facilita la identificación de patrones, una comparación entre grupos (en este contexto, por sexo y edad) y por el análisis estadístico a través de pruebas específicas.

### 4.2 Alcance y Diseño de la investigación.

- **Alcance:** El estudio se basa en un diseño descriptivo y correlacional en el bienestar emocional y desempeño laboral de los colaboradores. Por el cual se busca relacionar los niveles actuales de las variables e indagar las posibles relaciones entre las variables mencionadas. El diseño aplicado es no experimental, transversal y correlacional. Se detalla que sea transversal debido a que la información se recolecta en un único momento temporal. Al elegir el modo correlacional, es por búsqueda de identificar relaciones entre las variables mencionadas, sin fijar una relación causal. Mencionar que no se manipulan las variables independientes, no hay intervención y los datos se recolectarán en un único momento.

- *“Los instrumentos que permiten la recolección de los datos en el marco de las alternativas cuantitativas son variados, las guías de observación, los cuestionarios (entrevistas y encuestas), y escalas. En general, salvo las entrevistas, se generan y codifican a priori, son de tinte estructurado y con escaso o nulo margen para modificarlos una vez que han sido elaborados. Dicho carácter se da en función de que los mismos, la mayoría de veces, han sido sometidos a rigurosos test de confiabilidad y validez, por lo cual, cualquier alteración de los mismos conlleva también alteraciones en ambas propiedades.” Bar, Aníbal R. (2010).*

### 4.3 Definición de variables.

#### 4.3.1 Definición conceptual

- **Bienestar emocional:** Estado psicológico caracterizado por la presencia de emociones positivas, ausencia de síntomas de malestar psicológico y satisfacción con la vida.
- **Desempeño laboral:** Acciones de eficiencia y eficacia con la cuál un individuo debe realizar sus tareas laborales, por el se evaluará a través de indicadores de productividad, calidad y comportamiento.
- **Satisfacción con la Vida:** Apreciación integral que una persona hace sobre su condición de vida según sus propias normas.
- **Estrés Percibido:** Intensidad en que las situaciones consuetudinarias son representadas como estresantes por la persona.

### 4.3.2 Definición Operacional

- **Bienestar emocional:** Se medirá a través del Cuestionario de Bienestar General (GHQ-12) para evaluar la presencia de síntomas de malestar psicológico .
- **Satisfacción con la vida:** Se mide con la ayuda de Satisfaction With Life Scale (SWLS), compuesta por 5 ítems que evalúan la percepción de la satisfacción vital.
- **Estrés Percibido:** Se utilizará el instrumento Escala de Estrés Percibido (PSS-10), que determina la percepción de estrés en situaciones habituales.
- **Satisfacción Laboral:** Se utilizará mediante Escala General de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall (1979), para evaluar el agrado general del trabajador en su lugar de trabajo.

### - 4.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

- Para la recolección de datos se aplicaron cuatro instrumentos de categoría estructurada y autoadministrado. Todos se encuentran con propiedades psicométricas certificadas en diversos estudios, lo que respalda su confiabilidad y autenticidad.

- **GHQ-12** (Goldberg, 1972): Evalúa síntomas de ansiedad, depresión y malestar general.
- **SWLS** (Diener et al., 1985): Mide satisfacción global con la vida.
- **PSS-10** (Cohen et al.): Evalúa el grado en que las situaciones de la vida son experimentadas como estresantes.
- **Escala General de Satisfacción Laboral** (Warr, Cook y Wall, 1979): Mide la percepción de satisfacción con el trabajo y funciones.

Los cuestionarios fueron aplicados de forma presencial, por medio de los formularios de Google, **aclarar que todos los cuestionarios que se traspasaron a los Formularios, se realizaron de la misma manera del original.**

Se realizaron en el turno nocturno de los participantes, asegurando las condiciones de privacidad y concentración necesarias para la autenticidad de los datos.

#### **4.5 Población, Muestreo y Muestra**

- **Población:** La población objetivo está compuesta por trabajadores del Centro de Distribución Bluexpress, con al menos un año de antigüedad, correspondientes al turno nocturno. Se abordarán hombres y mujeres, con edades comprendidas entre los 18 y 70 años, todos con nivel de estudios de media completa.
- **Muestreo:** Se considera la disponibilidad y disposición de cada participante, el muestreo será no probabilístico por conveniencia, los instrumentos se aplicarán en un único momento de recolección. Se solicitó consentimiento informado previo a la aplicación de los instrumentos.
- **Muestra:** La muestra quedó formada por 20 empleados (10 hombres y 10 mujeres) de manera voluntaria del turno nocturno. El rango etario se distribuyó entre los 20 y 60 años de edad. La totalidad de la muestra corresponde al área operativa de distribución, y contaban con una antigüedad laboral superior al año con contrato indefinido.

Hernández-Sampieri y Mendoza, (2018) *“Una relación idéntica significa que la misma muestra participa en ambas ramas (cuantitativa y cualitativa), se trata de una sola muestra”*.

#### 4.5.1 Caracterización de la población

- **Rango de Edad:** Desde los 18 años hasta los 60 años de edad.
- **Área laboral:** Distribución
- **Jornada laboral:** Horario AM, inicio de jornada laboral es desde las 00:30 y el término de la jornada laboral es las 08:30.
- **Género:** Masculino y femenino.
- **Antigüedad:** Desde un año de antigüedad en la empresa hasta 5 años.
- **Nivel de educación:** Educación Media terminado.
- **Cantidad de empleados:** 20 empleados.

#### 4.5.2 Procedimiento de Muestreo

- Se seleccionó solamente a los trabajadores del turno nocturno.
- La selección se llevó a cabo por medio de un generador de números aleatorios.
- Al no querer participar de la investigación, se debió invitar a otros operarios.-
- Se envió una invitación para participar en el estudio.
- Se debió contemplar la suscripción de un consentimiento informado.
- Se desarrolló solo en el horario AM.
- El lugar que se asignó para responder de forma adecuada el instrumento fue un lugar apartado dentro del centro de distribución. En una oficina cada persona entra individualmente para responder las preguntas.

### 4.5.3 Caracterización de la Muestra

La muestra estuvo compuesta por 20 empleados del centro de distribución, de los cuales se identificará el porcentaje de ambos sexos y el rango de edad que poseen. Más del 60% de los operarios son hombres y el 40% mujeres. Se observará que la antigüedad de los operarios es más de un año dentro de la empresa. En cuanto a las áreas, el 100% pertenece al área de Distribución.

**- Resumen de los trabajadores participantes de la muestra, según sexo.**

| <b>SEXO</b>      | Total de trabajadores | <b>MUESTRA</b> | % MUESTRA |
|------------------|-----------------------|----------------|-----------|
| <b>FEMENINO</b>  | 10                    | 10             | 50%       |
| <b>MASCULINO</b> | 10                    | 10             | 50%       |
| <b>TOTAL</b>     | 20                    | 20             | 100%      |

**- Resumen por rango de antigüedad, de los trabajadores participantes de la muestra.**

| Rango Antigüedad | <1 año   | 2 a 4 años | 5 a 7 años | >8 años  | TOTAL     |
|------------------|----------|------------|------------|----------|-----------|
| <b>TOTAL</b>     | <b>0</b> | <b>17</b>  | <b>2</b>   | <b>1</b> | <b>20</b> |
| <b>MUESTRA</b>   | <b>0</b> | <b>17</b>  | <b>2</b>   | <b>1</b> | <b>20</b> |

- **Distribución por rango etario de la muestra.**

| <b>Rango de Edad</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| <b>20 - 29 años</b>  | 10                | <b>50%</b>        |
| <b>30 - 39 años</b>  | 7                 | <b>35%</b>        |
| <b>40 - 49 años</b>  | 1                 | <b>5%</b>         |
| <b>50 - 59 años</b>  | 2                 | <b>10%</b>        |
| <b>TOTAL</b>         | <b>20</b>         | <b>100%</b>       |

#### **4.6. Procedimiento de la Investigación.**

La Planificación del estudio realizado se llevó a cabo en coordinación con la jefatura directa del centro de Distribución, quien entregó la autorización necesaria para aplicar los instrumentos. Subsiguiente, la aplicación se realizó en un espacio adecuado, utilizando computadores, en el cuál los instrumentos fueron digitalizados por medio de los formularios de Google. Esta actividad se desarrolló durante la jornada laboral de los participantes, asegurando en todo momento el respeto por el consentimiento informado y la confidencialidad de los datos obtenidos.

La recolección de datos se basó en la aplicación de las cuatro escalas seleccionadas en una única sesión individual por participante, lo cual permitió reducir interrupciones y asegurar la calidad de las respuestas.

La información obtenida fue sistematizada por medio de la plataforma de Google formularios, y luego se codificó y analizó utilizando Microsoft Excel, lo que permitió la organización de los datos para su posterior exégesis.

#### **4.7 Plan de análisis- Técnicas de análisis de datos.**

Para el análisis de los datos obtenidos se escogió por un enfoque cuantitativo. Se realizaron pruebas estadísticas destinadas a medir discordancia entre muestras independientes, con la finalidad de evaluar el impacto de las variables estudiadas. El estudio permitió observar patrones, relaciones y posibles correlaciones entre el bienestar emocional, el estrés percibido, la satisfacción con la vida y el desempeño laboral de los participantes. Cada grupo de variables fue examinado para establecer posibles asociaciones entre ellas.

#### **4.8 Aspectos éticos.**

Durante todo el procedimiento investigativo, se cumplió con los principios éticos establecidos para estudio con personas. Se fabricó y presentó un consentimiento informado que incluía una descripción precisa de los objetivos del estudio, el procedimiento a seguir, así como los posibles riesgos. De la misma manera, se aseguró la confiabilidad en el tratamiento de los datos, sosteniendo la confidencialidad y el anonimato de cada participante, quienes fueron notificados de su derecho a retirarse en cualquier momento sin consecuencias. Se actuó con honestidad, transparencia e integridad en todas las etapas del proceso, preservando el bienestar de cada participante y la validez del estudio.

Se debe hacer una aclaración sobre los trabajadores participantes, a pesar que somos empleados de la misma empresa, no hay relación alguna dentro del horario laboral.

#### **4.9 Limitaciones del Estudio.**

Entre las principales limitaciones del estudio se resaltó que los resultados alcanzados no pudieron ser generalizados a otras poblaciones, debido al carácter contextual y reduccionista de la muestra. A pesar de que todos los instrumentos fueron aplicados y contestados adecuadamente, el tamaño limitado de la muestra imposibilita inferir los hallazgos a otras organizaciones o contextos laborales. De igual modo, no fue posible controlar ciertas variables externas que podrían haber influido en los hallazgos, como la sobrecarga de trabajo en cada participante, los conflictos interpersonales entre compañeros, o las condiciones físicas del ambiente laboral. Estos inconvenientes deben ser considerados al momento de interpretar los resultados en futuras búsquedas.

## 5. INSTRUMENTOS.

### 5.1 Escala general de satisfacción laboral.

La escala general de satisfacción (Overall Job Satisfaction) fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Las características de esta escala son las siguientes:

- Es una escala que operacionaliza el constructo de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado.
- Recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.

|   | Muy isatis. | Insatisfecho | Moderadamente insatisfecho | Ni satisf. NI insatisf. | Moderadamente satisfecho | Satisfecho | Muy satisf. |
|---|-------------|--------------|----------------------------|-------------------------|--------------------------|------------|-------------|
| 1-Condiciones físicas de su trabajo                       |             |              |                            |                         |                          |            |             |
| 2-Libertad para elegir su propio método de trabajo        |             |              |                            |                         |                          |            |             |
| 3-Sus compañeros de trabajo                               |             |              |                            |                         |                          |            |             |
| 4-Reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho    |             |              |                            |                         |                          |            |             |
| 5-Su superior inmediato                                   |             |              |                            |                         |                          |            |             |
| 6-Responsabilidad que se le ha asignado                   |             |              |                            |                         |                          |            |             |
| 7-Su salario  |             |              |                            |                         |                          |            |             |
| 8-La posibilidad de utilizar sus capacidades              |             |              |                            |                         |                          |            |             |
| 9-Relaciones entre dirección y trabajadores en la empresa |             |              |                            |                         |                          |            |             |
| 10-Sus posibilidades de promocionar                       |             |              |                            |                         |                          |            |             |
| 11-El modo en que la empresa es gestionada                |             |              |                            |                         |                          |            |             |
| 12-La atención que se presta a las sugerencias que hace   |             |              |                            |                         |                          |            |             |
| 13-Su horario de trabajo                                  |             |              |                            |                         |                          |            |             |
| 14-La variedad de tareas que realiza en tu trabajo        |             |              |                            |                         |                          |            |             |
| 15-Su estabilidad en el empleo                            |             |              |                            |                         |                          |            |             |

*La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo. Está formada por dos subescalas:*

- *Subescala de factores intrínsecos: aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).*
- *Subescala de factores extrínsecos: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).*

Este instrumento pretende conocer la satisfacción laboral de los trabajadores mayores de edad, en este caso se quiere conocer el grado de satisfacción en el centro de distribución.

## 5.2 Cuestionario de Salud General de Goldberg (GHQ 12).

El GHQ (Goldberg, 1972) es un test autoadministrado de cribado que detecta los trastornos psiquiátricos no psicóticos. Inicialmente se utilizó en contextos como la atención primaria pero también en población general (Goldberg & Williams, 1988).

El cuestionario consta de 12 ítems y lo aplicamos para identificar algunos aspectos relacionados al estrés que presentan los trabajadores de Bluexpress en el turno nocturno. Se ejecuta para poder reconocer cómo se encuentran sobre el funcionamiento normal de la persona, relacionado con el estrés.

El siguiente cuestionario le permitirá identificar algunos aspectos habitualmente asociados al estrés. Responda a cada pregunta escogiendo la opción más adecuada según cómo se sienta en estos momentos. Intente ser lo más sincero posible.

Tenga en cuenta que no se trata de un diagnóstico clínico y que este cuestionario sólo pretende reflejar cómo le están afectando posibles situaciones estresantes.

### Cuestionario de Salud General de Goldberg (GHQ 12)

#### Por favor, lea esto cuidadosamente antes de responder:

El GHQ 12 es un instrumento de investigación ampliamente utilizado para hacer una primera evaluación rápida de su estado de salud con el objetivo de detectar trastornos psicológicos asociados a situaciones de estrés.

Por lo tanto este cuestionario se centra en detectar cambios en el funcionamiento normal de la persona y no en identificar rasgos permanentes de personalidad.

Por favor, conteste a TODAS las preguntas marcando la respuesta que, a su juicio, mejor puede aplicarse a usted. Recuerde que sólo debe responder pensando en su situación actual -durante las dos últimas semanas-, no sobre situaciones anteriores.

#### ÚLTIMAMENTE:

##### 1. ¿Ha podido concentrarse bien en lo que hacía?

- a) Mejor que lo habitual
- c) Menos que lo habitual
- b) Igual que lo habitual
- d) Mucho menos que lo habitual

##### 2. ¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño?

- a) No, en absoluto
- c) Algo más que lo habitual
- b) No más que lo habitual
- d) Mucho más que lo habitual

##### 3. ¿Ha sentido que está desempeñando un papel útil en la vida?

- a) Más útil que lo habitual
- c) Menos útil que lo habitual
- b) Igual que lo habitual
- d) Mucho menos útil que lo habitual

##### 4. ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?

- a) Más que lo habitual
- c) Menos que lo habitual
- b) Igual que lo habitual
- d) Mucho menos que lo habitual

##### 5. ¿Se ha notado constantemente agobiado/a y en tensión?

- a) No, en absoluto
- c) Algo más que lo habitual
- b) No más que lo habitual
- d) Mucho más que lo habitual

##### 6. ¿Ha tenido la sensación de que no puede superar sus dificultades?

- a) No, en absoluto
- c) Algo más que lo habitual
- b) No más que lo habitual
- d) Mucho más que lo habitual

##### 7. ¿Ha sido capaz de disfrutar de sus actividades normales de cada día?

- a) Más capaz que lo habitual
- c) Menos capaz que lo habitual
- b) Igual que lo habitual
- d) Mucho menos capaz que lo habitual

##### 8. ¿Ha sido capaz de afrontar adecuadamente sus problemas?

- a) Más que lo habitual
- c) Menos que lo habitual
- b) Igual que lo habitual
- d) Mucho menos que lo habitual

##### 9. ¿Se ha sentido poco feliz o deprimido/a?

- a) No, en absoluto
- c) Algo más que lo habitual
- b) No más que lo habitual
- d) Mucho más que lo habitual

##### 10. ¿Ha perdido confianza en usted mismo/a?

- a) No, en absoluto
- c) Algo más que lo habitual
- b) No más que lo habitual
- d) Mucho más que lo habitual

##### 11. ¿Ha pensado que usted es una persona que no vale para nada?

- a) No, en absoluto
- c) Algo más que lo habitual
- b) No más que lo habitual
- d) Mucho más que lo habitual

##### 12. ¿Se siente razonablemente feliz considerando todas las circunstancias?

- a) Más que lo habitual
- c) Menos que lo habitual
- b) Igual que lo habitual
- d) Mucho menos que lo habitual

### 5.3 Escala de Satisfacción de la Vida. Diener, E.; Emmons, R. A.; Larsen, R. J.; Griffin, S. 1985

Este cuestionario mide el nivel de satisfacción global de la vida que una persona percibe, que se puede entender como una evaluación cognitiva subjetiva. Se compone de 5 ítems en la cuál cada pregunta tiene una puntuación escala tipo Likert 1 a 7. Donde 1 está muy insatisfecho y 7 muy satisfecho. Donde el puntaje total se obtiene sumando las respuestas que pueden variar entre un rango de 5 y 35, donde los puntajes altos indican mayor satisfacción con la vida. Esta escala posee alta confiabilidad y se utiliza en contextos de investigación como en el ámbito laboral.

El cuestionario consta de 5 preguntas, proporcionando cada pregunta una puntuación entre 1 y 7. La puntuación máxima posible es por tanto 35. Los puntos de corte sugeridos por Ed Diener en el documento [Understanding the SWLS scores #](#) para interpretar el resultado obtenido son los siguientes:

| Puntos de corte |   |
|-----------------|---|
| 30-35           | Puntuación muy alta; altamente satisfechas. Las personas que obtienen una puntuación en esta rango aman sus vidas y sienten que las cosas les van muy bien.   |
| 25-29           | Puntuación alta. Las personas que obtienen una puntuación en esta rango aman sus vidas y sienten que las cosas les van muy bien. Pese a ello, tienen identificadas áreas de insatisfacción.                         |
| 20-24           | Puntuación media. La puntuación media obtenida en los países desarrollados se sitúa en esta zona. Las personas que obtienen una puntuación en este rango consideran que hay áreas de su vida que necesitan mejorar. |
| 15-19           | Ligeramente por debajo de la media. Las personas que obtienen una puntuación en este rango suelen tener problemas pequeños pero significantes en varias áreas de sus vidas.   |
| 10-14           | Insatisfechas. Las personas que obtienen una puntuación en este rango están significativamente insatisfechas con sus vidas.   |
| 5-9             | Extremadamente insatisfechas. Las personas que obtienen una puntuación en este rango suelen sentirse extremadamente infelices con su vida actual.   |

A continuación se presentan cinco afirmaciones con las que usted puede estar de acuerdo o en desacuerdo. Utilizando la siguiente escala de 1 a 7, indique su acuerdo con cada una escogiendo el número apropiado. Por favor, responda a las preguntas abierta y sinceramente.

1. Completamente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Más bien en desacuerdo
4. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
5. Más bien de acuerdo
6. De acuerdo
7. Completamente de acuerdo

|   |  | Desacuerdo            |                       |                       |                       |                       | Acuerdo               |                       |
|---|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|   |  | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     |
| 1 | En la mayoría de las cosas, mi vida está cerca de mi ideal.                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2 | Las condiciones de mi vida son excelentes.                                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 | Estoy satisfecho con mi vida.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4 | Hasta ahora, he conseguido las cosas que para mí son importantes en la vida. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5 | Si volviese a nacer, no cambiaría casi nada de mi vida.                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Diener, E.; Emmons, R. A.; Larsen, R. J.; Griffin, S.: [The Satisfaction With Life Scale](#). *Journal of Personality Assessment* 1985; 49(1):71–75.

#### 5.4 Escala de estrés Percibido.

La Perceived Stress Scale (PSS-10), fundada por Cohen, Kamarck y Mermelstein (1983), determina el grado en que las situaciones de la vida son valoradas como estresantes durante el último mes. Consiste de 10 ítems con formato Likert 0 a 4 (0= Nunca, 4= Muy a menudo). El puntaje total varía entre 0 y 40, donde valores más altos reflejan mayor estrés percibido.

En esta investigación, se calculó el puntaje total y se analizaron ambas subescalas para explorar diferencias por género y edad.

- Interpretación orientativa: 0-13= Bajo, 14-26= Moderado, 27-40= Alto.

**Tabla 1.** EEP-10 y calificación.

| Durante el último mes   | Nunca | Casi nunca | De vez en cuando | A menudo | Muy a menudo |
|---|-------|------------|------------------|----------|--------------|
| 1. ¿Con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?                         | 0     | 1          | 2                | 3        | 4            |
| 2. ¿Con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?                 | 0     | 1          | 2                | 3        | 4            |
| 3. ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?  | 0     | 1          | 2                | 3        | 4            |
| 4. ¿Con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?           | 4     | 3          | 2                | 1        | 0            |
| 5. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?  | 4     | 3          | 2                | 1        | 0            |
| 6. ¿Con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?                | 0     | 1          | 2                | 3        | 4            |
| 7. ¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?                                     | 4     | 3          | 2                | 1        | 0            |
| 8. ¿Con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?   | 4     | 3          | 2                | 1        | 0            |
| 9. ¿Con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control? | 0     | 1          | 2                | 3        | 4            |
| 10. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?          | 0     | 1          | 2                | 3        | 4            |

Campo-Arias, Adalberto, Oviedo, Heidi Celina y Herazo, Edwin. (2014). Escala de Estrés Percibido-10: Desempeño psicométrico en estudiantes de medicina de Bucaramanga, Colombia.

*Revista de la Facultad de Medicina* , 62 (3), 1-24.

## **6. Procedimiento global de la investigación.**

El procedimiento de la investigación se desarrolló en diversas etapas, siguiendo una planificación anticipadamente acordada con la jefatura del Centro de Distribución Bluexpress. Previamente, se solicitó y obtuvo la autorización formal para la aplicación de los instrumentos, estableciendo las fechas y horarios que no interfirieran con el funcionamiento operativo de la empresa.

Ulteriormente, se realizó la selección de la muestra mediante un muestreo por conveniencia, conformada por trabajadores del turno nocturno, a quienes se les informó el objetivo del estudio y se les solicitó el consentimiento informado.

La aplicación de los instrumentos se llevó a cabo en un espacio adecuado dentro de las dependencias de la empresa, protegiendo la privacidad y confidencialidad de las respuestas.

Los cuestionarios de “Escala General de Satisfacción (EGS)”, “Cuestionario GHQ-12”, “Escala de Satisfacción con la vida (SWLS)” y “Escala de Estrés Percibido (PSS-10)”, los cuales se aplicaron por medio de formularios de Google.

Una vez recogidos los datos, se procedió a su depuración en una hoja de cálculo, para luego realizar el análisis estadístico descriptivo y comparativo por género y edad.

Por último, se elaboró el informe de resultados, incorporando las interpretaciones y conclusiones con base en la literatura revisada y en el contexto laboral de la empresa, considerando los principios éticos de la investigación realizada.

## 7. Análisis de resultados.

Al concluir con la aplicación de los instrumentos estandarizados, se puede observar que la edad mínima de los participantes es de 22 años y la máxima es de 58 años. La edad promedio (media) es de 31,3 años. La mediana es de 32 años y la moda es de 22 años. Por consiguiente la desviación estándar es de 9.2. Se definirá por única vez, ya que a los cuatros instrumentos fueron aplicados a las mismas personas.

### - Escala General de Satisfacción laboral.

**TABLA 1.**

| CUENTA        | GÉNERO   |           |               |
|---------------|----------|-----------|---------------|
| NIVEL         | Femenino | Masculino | Total general |
| ALTO          | 3        | 1         | 4             |
| 23 años       | 1        |           | 1             |
| 32 años       | 1        |           | 1             |
| 34 años       |          | 1         | 1             |
| 57 años       | 1        |           | 1             |
| BAJO          | 3        | 5         | 8             |
| 22 años       | 1        | 1         | 2             |
| 24 años       |          | 1         | 1             |
| 27 años       |          | 1         | 1             |
| 28 años       | 1        |           | 1             |
| 32 años       | 1        |           | 1             |
| 35 años       |          | 1         | 1             |
| 43 años       |          | 1         | 1             |
| MEDIO         | 4        | 4         | 8             |
| 22 años       | 1        | 1         | 2             |
| 23 años       | 1        |           | 1             |
| 24 años       |          | 1         | 1             |
| 33 años       | 1        |           | 1             |
| 34 años       |          | 1         | 1             |
| 38 años       |          | 1         | 1             |
| 58 años       | 1        |           | 1             |
| Total general | 10       | 10        | 20            |

FUENTE: Elaboración propia.

Se observa que el nivel de satisfacción laboral medio es el más frecuente (40% de la muestra), bajo 40% y alto 20%. Se puede distinguir que las mujeres presentan una ligera tendencia a

niveles más altos de satisfacción laboral, mientras que los hombres prevalecen en el nivel bajo.

También se analiza que el grupo de trabajadores entre 20 y 29 años concentran el mayor número de casos con satisfacción laboral baja. A diferencia, de los mayores de 50 años que llevan hasta 5 años en la empresa, presentan medio o alto, lo que podría estar relacionado con mayor experiencia.

**TABLA 2.**

| Género y Nivel | Promedio de P. INTRINSECOS | Promedio de P. EXTRINSECOS |
|----------------|----------------------------|----------------------------|
| ☐ Femenino     | 30,5                       | 31                         |
| ALTO           | 37,33333333                | 40                         |
| BAJO           | 25,66666667                | 22,66666667                |
| MEDIO          | 29                         | 30,5                       |
| ☐ Masculino    | 26,5                       | 31,6                       |
| ALTO           | 32                         | 42                         |
| BAJO           | 21,2                       | 27,6                       |
| MEDIO          | 31,75                      | 34                         |
| Total general  | 28,5                       | 31,3                       |

FUENTE: Elaboración propia.

Se realiza un análisis comparativo sobre los factores intrínsecos (*motivación interna, autorrealización, sentido del trabajo*) y extrínsecos (*incentivos, condiciones de trabajo, supervisión*). dispersando los datos por nivel de desempeño y género.

- Promedio Factores Intrínsecos: 28,5.
- Promedio Factores Extrínsecos: 31,3.

Este dato evidencia que los trabajadores perciben mejor sus condiciones de trabajo externa que su motivación o autorrealización interna.

También se demuestra que las mujeres presentan puntuaciones más altas en factores intrínsecos, lo que puede manifestar mayor motivación personal o compromiso con el trabajo.

Por el contrario, los hombres contienen mayor valoración de los factores extrínsecos, como las condiciones o beneficios.

Se aprecia que el promedio en la satisfacción laboral se posiciona en torno a un 60% de satisfacción. De esta manera, los resultados del presente estudio evidencian un nivel de satisfacción laboral menor al promedio país. Podría estar relacionado con factores propios del centro de distribución, como el horario nocturno, exigencia física y giro de las tareas. Actualmente, estos resultados son relevantes para la organización, indicando áreas de mejoras potenciales en las magnitudes intrínsecas del trabajo, como en la implementación de estrategias orientadas en reforzar el reconocimiento, desarrollo profesional y la motivación interna de los colaboradores.

La satisfacción laboral constituye un factor determinante en el desempeño, ya que los trabajadores que se sienten reconocidos y valorados en su entorno laboral tienden a mantener un mejor rendimiento, menor rotación y mayor estabilidad emocional.

**- Salud General de Goldberg. (GHQ-12).**

En el análisis del Cuestionario de Salud General de Goldberg (GHQ-12), aplicado a una muestra de 20 trabajadores del turno nocturno, se buscó identificar posibles niveles de malestar psicológico relacionados con estrés, alteraciones del sueño y ansiedad. Este instrumento utiliza una escala tipo Likert de 0 a 3, y los puntajes obtenidos se clasifican en tres niveles: bajo (0-11 puntos), moderado (12-20 puntos) y alto (21-36 puntos).

En este sentido, los resultados obtenidos permiten comprender cómo el malestar psicológico puede afectar negativamente la satisfacción laboral, ya que niveles elevados de estrés o ansiedad reducen la concentración, la motivación y la productividad en el entorno de trabajo.

**TABLA 1.**

| PUNTAJE       | GÉNERO    |            |               |
|---------------|-----------|------------|---------------|
| NIVEL         | Femenino. | Masculino. | Total general |
| BAJO          | 5         | 3          | 8             |
| MODERADO      | 3         | 4          | 7             |
| ALTO          | 2         | 3          | 5             |
| Total general | 10        | 10         | 20            |

FUENTE: Elaboración propia.

Podemos observar, que 1 de cada 4 trabajadores puede reportar un nivel alto, lo cual puede afectar significativamente la satisfacción, su estado emocional y afectar de la misma manera su satisfacción general con la vida.

Al comparar la distribución por edad, los niveles más altos de malestar se concentran en los participantes de 22 y 27 años, lo que puede sugerir que los trabajadores más jóvenes están experimentando mayores dificultades para la adaptación o presión laboral. Los resultados infieren que incluso en contextos laborales estructurados como centros de distribución, los niveles de malestar emocional pueden ser eminentes, afectando el ambiente organizacional, la productividad y el bienestar de los empleados. Esto demuestra la necesidad de llevar a cabo programas de capacitación e intervención preventiva, y autocuidado psicoemocional.

En este sentido, los resultados obtenidos permiten comprender cómo el malestar psicológico puede incidir negativamente en la satisfacción laboral, ya que niveles elevados de estrés o ansiedad reducen la concentración, la motivación y la productividad de los trabajadores.

- **Escala de Satisfacción con la vida.**

Se realiza un análisis de los niveles de satisfacción con la vida cruzado con la variable género, lo cuál describe lo siguiente:

**TABLA 1.**

| CUENTA<br>NIVELES                  | Género   |           |               |
|------------------------------------|----------|-----------|---------------|
|                                    | Femenino | Masculino | Total general |
| P. MUY ALTA                        | 4        | 3         | 7             |
| P. ALTA                            | 3        | 1         | 4             |
| P. MEDIA                           | 2        | 2         | 4             |
| INSATISFECHAS                      | 1        |           | 1             |
| LIGERAMENTE POR DEBAJO DE LA MEDIA |          | 4         | 4             |
| Total general                      | 10       | 10        | 20            |

FUENTE: Elaboración propia.

Los datos obtenidos señalan que tanto hombres como mujeres presentan niveles similares de satisfacción con la vida en los segmentos más altos, siendo la opción “muy alta” la más frecuente (35%), aunque que existen diferencias con los más bajos.

- Identificar que el 40% de los hombres se ubican en los niveles levemente por debajo de la media, en cambio ninguna mujer se posiciona en ese nivel.
- Solo una mujer aparece en el nivel de insatisfacción, y que no se presenta ningún hombre con ese índole.

Al sumar los niveles de satisfacción muy alta y alta y al compararlos con los de insatisfacción, se infiere que la mayoría de los colaboradores perciben una vida satisfactoria. No obstante, cuando contrastamos estos resultados con la satisfacción laboral, se puede observar que existe una discrepancia, las personas pueden sentirse satisfechas con su vida personal, pero no necesariamente con su contexto laboral. Puede existir la posibilidad de que factores del trabajo como la carga física, horario y rotación de tareas estén afectando la percepción de satisfacción. Sin embargo, a nivel nacional las cifras de satisfacción con la vida

son superiores al promedio encontrado en la muestra, lo que propone que la empresa dispute un desafío en equilibrar el bienestar laboral con el bienestar en general.

**TABLA 2.**

| Promedio de TOTAL SWLS             | Género      |             |               |
|------------------------------------|-------------|-------------|---------------|
| NIVELES                            | Femenino    | Masculino   | Total general |
| P. MUY ALTA                        | 31,5        | 32,66666667 | 32            |
| P. ALTA                            | 26,33333333 | 29          | 27            |
| P. MEDIA                           | 23          | 20          | 21,5          |
| INSATISFECHAS                      | 14          |             | 14            |
| LIGERAMENTE POR DEBAJO DE LA MEDIA |             | 16,75       | 16,75         |
| Total general                      | 26,5        | 23,4        | 24,95         |

FUENTE: Elaboración propia.

Las mujeres tienen un nivel más alto sobre la satisfacción con la vida a diferencia de los hombres en todos los niveles. El promedio de las mujeres es de 26,5 que se ubica dentro del rango “alto” , mientras que el masculino 23,4 dentro del rango de “medio” . Esto sugiere que las mujeres podrían tener una mayor equilibrio emocional o resiliencia. También se contempla que en los hombres se concentran los niveles más bajos de satisfacción.

Este análisis contempla la visión general sobre la importancia de la satisfacción vital y refuerza la necesidad de aplicar intervenciones para el bienestar psicológico en contextos laborales rigurosos.

La percepción de satisfacción con la vida influye directamente en lo laboral, dado que los trabajadores con una valoración positiva de su existencia tienden a mostrar mayor compromiso, disposición al trabajo en equipo y eficiencia en sus tareas.

- **Escala de Estrés Percibido.**

**TABLA 1.**

| <b>DIMENSIÓN</b>              | <b>FEMENINO</b> | <b>MASCULINO</b> | <b>TOTAL</b> |
|-------------------------------|-----------------|------------------|--------------|
| <b>Estrés Promedio</b>        | 17,5            | 18,8             | <b>18,1</b>  |
| <b>Estrés Percibido</b>       | 10              | 10.9             | <b>10,4</b>  |
| <b>Autoeficacia Percibida</b> | 7,5             | 7,9              | <b>7,7</b>   |

Las mujeres presentan un puntaje levemente más bajo sobre el estrés percibido que los hombres. Los resultados muestran que los hombres tienden a desarrollar mayores niveles de percepción de ineficiencia personal. Podría estar asociado a la presión por el rendimiento, control, o menor expresión de emociones ante el estrés.

No obstante, las características del trabajo en Bluexpress como el turno nocturno, alto volumen de carga, un ritmo acelerado, exigencias físicas relacionadas a la carga procesada. El nivel medido identificado podría aumentar en situaciones de alta demanda o en escasos recursos de apoyo, conformando un potencial amenaza para la salud física y mental de los colaboradores. El implementar estrategias de gestión del estrés e impulsar prácticas como el mindfulness puede significar contribuir en la reducción de la percepción de sobrecarga y en la renovación de la misma autoeficacia percibida, en general, favorecer el bienestar emocional. Los niveles de estrés percibido se vinculan con la satisfacción laboral, pues un exceso de demandas o preocupaciones reduce la capacidad de afrontamiento, afectando la calidad del trabajo y aumentando la probabilidad de errores o conflictos interpersonales.

## 8. Conclusión.

El presente estudio tuvo como objetivo evaluar los niveles de bienestar emocional, satisfacción con la vida, estrés percibido y satisfacción laboral en trabajadores de un centro de distribución, considerando las variables de género y edad. A partir de los instrumentos aplicados y la interpretación de los datos, se concluye que los objetivos propuestos fueron alcanzados y que la hipótesis planteada se confirma, dado que se evidenció una relación significativa entre las variables analizadas.

En relación al bienestar emocional, los trabajadores presentan un nivel moderado de malestar, donde prevalece la indefensión emocional, observándose mayor carga en los hombres.

Respecto a la satisfacción con la vida, el grupo muestra una tendencia positiva, con un 35% en el nivel muy alto y un promedio general de 24,9 puntos; las mujeres manifiestan mayor satisfacción que los hombres, lo cual podría vincularse a mejores recursos personales de afrontamiento. En satisfacción laboral, las mujeres destacan en factores intrínsecos, mientras que los hombres valoran más los aspectos extrínsecos. Asimismo, los trabajadores de mayor edad evidencian mayor estabilidad emocional, satisfacción y menor estrés, lo que confirma la influencia de la experiencia en el afrontamiento laboral.

Implicancias para la empresa: Los resultados sugieren que Bluexpress debe fortalecer la coherencia entre su misión y visión, centrada en el cuidado del capital humano, y la realidad detectada en sus colaboradores. Se recomienda implementar capacitaciones en liderazgo positivo y comunicación efectiva dirigidas a jefaturas, así como talleres de manejo del estrés y autocuidado para trabajadores más jóvenes, quienes presentaron mayores niveles de malestar emocional. Además, sería pertinente generar programas de mejora del clima laboral, fomentando el reconocimiento, la motivación intrínseca y el sentido de pertenencia.

Conexión con el marco teórico: Los hallazgos se relacionan con la literatura sobre mindfulness, ya que esta práctica puede reducir el estrés percibido, aumentar la autoeficacia y promover un mejor equilibrio emocional, favoreciendo tanto el bienestar como la productividad.

Finalmente y en conjunto, los hallazgos permiten afirmar que el bienestar emocional, la satisfacción con la vida, el estrés percibido y la satisfacción laboral constituyen variables fundamentales para comprender la satisfacción laboral. De esta manera, se refuerza la importancia de implementar estrategias de intervención y programas organizacionales, como el mindfulness, que promuevan el autocuidado, la motivación y el equilibrio entre la vida personal y laboral de los trabajadores.

## 9. REFERENCIAS

- Bluepress. (2022, 10 de Octubre). *Política de Calidad*. Recuperado de [https://www.blue.cl/wp-content/uploads/Politica\\_de\\_Calidad\\_compressed.pdf](https://www.blue.cl/wp-content/uploads/Politica_de_Calidad_compressed.pdf)
- Bar, Aníbal R. (2010). La Metodología Cuantitativa y su Uso en América Latina. *Cinta de moebio*, (37), 1-14. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2010000100001>
- Burnout laboral: 92% de chilenos aseguran sentirse agotados y estresados durante el último año. (2023). *Diario Estrategia*. Recuperado el 8 de Diciembre, 2024 de <https://www.diarioestrategia.cl/texto-diario/mostrar/4524896/burnout-laboral-92-chilenos-aseguran-sentirse-agotados-estresadas-durante-ultimo-ano>
- Campo-Arias, Adalberto, Oviedo, Heidi Celina y Herazo, Edwin. (2014). Escala de Estrés Percibido-10: Desempeño psicométrico en estudiantes de medicina de Bucaramanga, Colombia. *Revista de la Facultad de Medicina*, 62 (3), 1-24. Rescatado el 10, Diciembre de <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v62n3.43735>
- Cancino-Ulloa, Ana, & Contreras-Saavedra, Carla. (2023). Descripción del Índice Satisfacción con la Vida (LSI-A) de personas mayores participantes en Programa del Adulto Mayor en una universidad chilena. *Revista de estudios y experiencias en educación*, 22(50), 121-140. <https://dx.doi.org/10.21703/rexe.v22i50.2065>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill
- Diener, E.; Emmons, R. A.; Larsen, R. J.; Griffin, S.: The Satisfaction With Life Scale. *Journal of Personality Assessment* 1985; 49(1):71–75 Rescatado de <https://espectroautista.info/SWLS-es.html>
- Duval, Fabrice, González, Félix, & Rabia, Hassen. (2010). Neurobiología del estrés. *Revista chilena de neuro-psiquiatría*, 48(4), 307-318. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-92272010000500006>
- Garland, E.L., Gaylord, S.A. y Fredrickson, B.L. (2011). Positive Reappraisal Mediates the Stress Reductive Effects of Mindfulness: An Upward Spiral Process Mindfulness 2, 59–67. <https://doi.org/10.1007/s12671-011-0043-8>
- García- Campayo, J. y Demarzo, M. (2018). ¿Qué sabemos del Mindfulness? *Kairós*.

- Germer, C. (2011). *El poder del mindfulness*. Barcelona: Paidós.
- Goldberg, D. P. (1972). *The detection of psychiatric illness by questionnaire* (Maudsley Monograph No. 21). Oxford, England: Oxford University Press.
- Goldberg, D. & Williams, P. (1988). *A user's guide to the General Health Questionnaire*. Windsor, UK: NFER-Nelson.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64591365/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n.\\_Rutas\\_cuantitativa\\_cualitativa\\_y\\_mixta-libre.pdf](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64591365/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n._Rutas_cuantitativa_cualitativa_y_mixta-libre.pdf)
- Hick, S. & Bien, T (Eds.) (2008). *Mindfulness and the Therapeutic Relationship*. NY: Guilford (traducción castellana de Kairos, 2010).
- Kabat-Zinn, J., Lipworth L. y Burney R. (1985). The clinical use of mindfulness meditation for the self-regulation of chronic pain. *Journal of Behavioural Medicine*, 8(2), 163-190.
- Kabat-Zinn J. (2003): *Vivir con Plenitud las Crisis. Como Utilizar la sabiduría del cuerpo y de la mente para afrontar el estrés, el dolor y la enfermedad*. Barcelona: Kairos.
- Kabat-Zinn, J. (2011). Prefacio (pp. 33-47). En F. Didonna (Ed.), *Manual Clínico de Mindfulness*. Bilbao: Desclée.
- Lavilla, M., Molina, D. y López, B. (2008). *Mindfulness. O cómo practicar el aquí y el ahora*. Barcelona: Paidós.
- López Palomar, Ma Del Refugio, García Cueva, Sara Adriana, Pando Moreno, Manuel. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú. *Ciencia & trabajo*, 16(51), 164-169. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300007>
- Martínez Pérez, A., (2010). EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN. *Vivat Academia*, (112), 42-80.
- Masicampo, E. J., & Baumeister, R. F. (2007). Relating mindfulness and self regulatory processes. *Psychological Inquiry*, 18(4), 255-258. <https://doi.org/10.1080/10478400701598363>.

- Milkovich, G., y Boudreau, J. (1994). Dirección y Administración de los recursos humanos: Un enfoque de estrategia. Motowiddle, S. J., & Van Scotter, J. R. (1994). Evidence That Task Performance Should Be Distinguished From Contextual Performance. *Journal of Applied Psychology*, 79 (4), 475– 480.
- Ministerio del Trabajo y Previsión Social (2001) “Fortalecimiento de la capacidad fiscalizadora y mejoramiento de la atención a usuarios”. LOM Ediciones
- McGonigal, K. (2017). Estrés: el lado bueno: Por qué el estrés es bueno para ti y cómo puedes volverte bueno para él (Estar bien). Editorial Océano.
- Moñivas, A., García-Diex, G., & García-De-Silva, R. (2012). MINDFULNESS (ATENCIÓN PLENA): CONCEPTO Y TEORÍA. *Portularia* , XII (85), 83-89 <https://www.redalyc.org/pdf/1610/161024437009.pdf> .
- Muñoz, A. (1990) “*Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*”. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid . Pág. 76.
- Pavot, W., & Diener, E. (2008). *The satisfaction with life scale and the emerging construct of life satisfaction*. *The Journal of Positive Psychology*, 3(2), 137–152. <https://doi.org/10.1080/17439760701756946>
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional (15 Ed.) Pearson: México*.  
[http://chamilo.cut.edu.mx:8080/chamilo/courses/psicologiaorganizacionoloriente2019/document/comportamiento\\_organizacional\\_15edi-robbins.pdf](http://chamilo.cut.edu.mx:8080/chamilo/courses/psicologiaorganizacionoloriente2019/document/comportamiento_organizacional_15edi-robbins.pdf).
- Simón, V. (2010). Mindfulness y psicología: presente y futuro. *Informació Psicològica*, 100, 162-170.
- Siegel, R. D., Germer, C. K., & Olendzki, A. (2009). Mindfulness: What is it? Where did it come from?. In the *Clinical handbook of mindfulness* (pp. 17-35).
- Vásquez-Dextre, Edgar R. (2016). Mindfulness: Conceptos generales, psicoterapia y aplicaciones clínicas. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 79(1), 42-51. Recuperado en 25 de noviembre de 2024, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-8597201600100006&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-8597201600100006&lng=es&tlng=es).

Weinert, Ansfried. “Manual de psicología de la organización”: La conducta humana en las organizaciones. Herder, Barcelona 1985. Pág. 297-298.

Williams, J. M. G. (2010). Mindfulness and psychological process *Emotion*, 10 (1), 1–7.  
<https://doi.org/10.1037/a0018360>.

PÁGINAS WEB:

<https://www.blue.cl/programa-de-cumplimiento/>

[https://www.blue.cl/wp-content/uploads/Politica\\_de\\_Calidad\\_compressed.pdf](https://www.blue.cl/wp-content/uploads/Politica_de_Calidad_compressed.pdf)

<https://www.psicologia-online.com>

## 10. ANEXO N°1

### Consentimiento Informado

“Evaluación de los niveles de bienestar emocional, satisfacción con la vida, estrés percibido en el desempeño laboral”

Investigador: Diana Estefanía Miranda Paris. Contacto: Diana.miranda@alumni.umc.cl

Estudiante de Psicología de Último Año, perteneciente a la Universidad Miguel de Cervantes.

---

Este documento es **solo** con finalidad académica para obtener información sobre el estudio “*Evaluación de los niveles de bienestar emocional, satisfacción con la vida, estrés percibido en el desempeño laboral*”. Te invitamos a leerlo cuidadosamente y hacer todas las preguntas que tengas antes de decidir si deseas participar. Tú participación es completamente voluntaria y te puedes negar a participar o retirar en cualquier momento sin ninguna penalización.

El propósito de este estudio es analizar el bienestar emocional, satisfacción con la vida, estrés percibido en el desempeño laboral, recolectando datos por medio de instrumentos psicométricos estandarizados.

---

Si decides participar en este estudio, se te pedirá que realices lo siguiente:

- Realizar las encuestas de manera individual, esta encuesta será de manera anónima.
- La única forma que se utilizará para identificar a la persona en la encuesta, será por medio de sexo y edad.
- Dispones para contestar la encuesta aproximadamente de 30 minutos.
- La encuesta se realizará en las instalaciones de la empresa. Dentro del horario laboral en el turno nocturno.
- Se aplicarán 4 instrumentos:
  - Cuestionario de Bienestar General (GHQ-12).
  - Satisfaction With Life Scale (SWLS).
  - Escala de Estrés Percibido (PSS-10).

- Escala General de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall (1979).
- 

### Beneficios potenciales

- Para el participante: No hay beneficios directos para ti al participar en este estudio, pero si puedes obtener conocimiento antes los temas tratados.

### Confidencialidad y Anonimato

- Confidencialidad: La información que proporcionas será tratada de manera estrictamente confidencial.
    - Tus datos serán codificados y anonimizados antes de su análisis, de manera que no se te pueda identificar directamente.
    - Se utilizarán seudónimos en cualquier informe o publicación resultante del estudio.
    - Solo el investigador principal y los supervisores tendrán acceso a los datos brutos.
  - Almacenamiento de datos: Los datos serán almacenados de forma segura hasta la entrega del informe final, para presentar la tesis en la universidad. Después de esto, serán eliminados los datos recolectados.
  - Anonimato: Tu participación es completamente anónima, ya que no se solicitará ninguna información de identificación personal.
- 

### Voluntariedad y Derecho a Retirarse

Tu participación en este estudio es completamente voluntaria . Puedes negarte a participar o retirarse en cualquier momento, por cualquier razón, sin que esto afecte tu relación con la universidad, el investigador, u otra institución relevante . Si decides retirarte, cualquier dato que hayas proporcionado hasta ese momento será eliminado del estudio, de otra forma es poder utilizarlo si así lo autorizas de forma explícita.

---

## Consentimiento

He leído la información anterior y he tenido la oportunidad de hacer preguntas. Entendiendo el propósito del estudio, los procedimientos involucrados, los posibles riesgos y beneficios, y cómo se manejará mi confidencialidad. Entiendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme en cualquier momento sin penalización.

Al firmar este documento, doy mi consentimiento para participar en el estudio "*Evaluación de los niveles de bienestar emocional, satisfacción con la vida, estrés percibido en el desempeño laboral*".

---

Nombre Completo del Participante: \_\_\_\_\_

Firma del Participante: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

---

Explicó el estudio al participante y respondió a todas sus preguntas. Confirmando que el participante ha comprendido la información proporcionada.

Nombre Completo del Investigador: \_\_\_\_\_

Firma del Investigador: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

---

## 11. ANEXO N°2: PROCEDIMIENTO GLOBAL DE LA INVESTIGACIÓN.

### Diagrama de Gantt

Herramienta para planificación de Tesis

