



Universidad Ricardo Palma

Facultad de Psicología

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

**BIENESTAR PSICOLÓGICO EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE
SERVICIOS DE ESTACIONAMIENTOS DURANTE EL CONTEXTO DE
COVID-19**

Presentado por:

Bach. Maria del Pilar Caballero Urbina

Asesor:

Mg. Carlos Reyes Romero

Lima, 2021

DEDICATORIA

A mis padres, por todo su amor, confianza y apoyo en todos los ámbitos de mi vida, especialmente con Arianna.

A Junior, mi esposo, por su motivación y confianza en cada etapa.

A Arianna, mi hija, quien me ha motivado para seguir desarrollándome a nivel personal y profesional, ella ha sido el impulso de todo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por su bendición y por las oportunidades que se han presentado en mi vida.

A mi asesor de tesis, Mg. Carlos Reyes Romero, por transmitirme sus conocimientos, enseñarme y corregirme además de su apoyo para cumplir mi objetivo.

Introducción

Existen temas actuales de interés para el desarrollo del ser humano como el bienestar psicológico, que fue planteado por Ryff (1995). Actualmente, es importante estudiar el bienestar psicológico en el área organizacional debido a que las empresas enfrentan distintos cambios y retos, especialmente ocasionados por el SARS-COV-2 o también llamado Nuevo Coronavirus Tipo 19 (COVID-19).

La presente investigación estudia el bienestar psicológico en colaboradores del área administrativa y del área operativa de una empresa de servicios de estacionamientos durante el contexto del COVID-19, además de comparar el nivel de bienestar psicológico y de sus dimensiones respectivas como aceptación y control del entorno; autonomía, vínculos sociales y proyectos, en los dos grupos de colaboradores.

En el primer capítulo, se presenta lo correspondiente al planteamiento del problema, formulándose la pregunta de investigación sobre cómo se presenta el bienestar psicológico en colaboradores del área administrativa y del área operativa de una empresa de servicios de estacionamientos durante el contexto del COVID-19, lo que permitió la formulación de los objetivos tanto general como específicos, además de la importancia y justificación del estudio, y las limitaciones correspondientes.

En el segundo capítulo, se desarrolla el marco teórico de la variable de estudio, presentándose las investigaciones nacionales e internacionales realizadas por distintos autores y la definición de términos básicos mencionados a lo largo de la investigación, que son importantes para el estudio de la variable “bienestar psicológico”.

En el tercer capítulo se aborda lo relacionado a los supuestos científicos básicos, además de plantear la hipótesis general y las hipótesis específicas y también las variables de estudio.

El cuarto capítulo, se enfoca en la parte metodológica de la presente investigación, describiéndose la población y muestra de participantes, presentándose el tipo y

diseño de investigación, las técnicas de evaluación e instrumentos de recolección de datos importantes para el estudio de la variable presentada y el procedimiento y técnicas de procesamiento a seguir para obtener los resultados correspondientes.

En el quinto capítulo, se presentan de manera detallada y específica, los resultados obtenidos, con su respectivo análisis que va a permitir comprender la variable de bienestar psicológico en la muestra de participantes y se genera la discusión, donde los resultados serán contrastados con investigaciones anteriores y teorías presentadas.

En el sexto y último capítulo, se plasman las conclusiones generales y específicas que se derivan de los resultados de la presente investigación, mostrando también las recomendaciones que pueden servir a futuras investigaciones que se interesen por estudiar la misma variable o temas relacionados, así como el resumen de la investigación y, por último, las referencias y los anexos.

Índice

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Formulación del problema	Pág. 5
1.2 Objetivos	Pág. 9
1.2.1 General	Pág. 9
1.2.2 Específicos	Pág. 9
1.3. Importancia y justificación del estudio	Pág. 9
1.4 Limitaciones del estudio	Pág. 11

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Investigaciones relacionadas con el tema	Pág. 13
2.2 Bases teórico–científicas del estudio	Pág. 23
2.2.1 Conceptos sobre el trabajo	Pág. 23
2.2.2.1 Modalidades de trabajo	Pág. 25
2.2.2 Sector económico Servicios	Pág. 27
2.2.3 Modelos teóricos del bienestar psicológico y sus dimensiones	Pág. 30
2.2.4. Dimensiones del Bienestar Psicológico según Casullo	Pág. 34
2.3 Definición de términos básicos	Pág. 36

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Supuestos científicos básicos	Pág. 39
3.2 Hipótesis	
3.2.1 General	Pág. 41
3.2.2 Específicos	Pág. 41
3.3 Variables de estudio o áreas de análisis	Pág. 41

CAPÍTULO IV: MÉTODO

4.1 Población, muestra o participantes	Pág. 43
4.2. Tipo y diseño de investigación	Pág. 44
4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	Pág. 44
4.3.1 Ficha de datos sociodemográficos	Pág. 45
4.3.2 Escala de Bienestar Psicológico para Adultos (BIEPS-A)	Pág. 45
4.4 Procedimientos y técnicas de procesamiento de datos	Pág. 46

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1 Presentación de datos	Pág. 48
5.2 Análisis de datos	Pág. 56
5.3 Análisis y discusión de resultados	Pág. 62

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones generales y específicas	Pág. 70
6.2 Recomendaciones	Pág. 72
6.3 Resumen	Pág. 74
6.4. Abstract	Pág. 75

REFERENCIAS	Pág. 76
--------------------	---------

ANEXOS	Pág. 92
---------------	---------

Índice de Tablas

Tabla 1.- <i>Características sociodemográficas de la muestra en estudio, y por género femenino y masculino</i>	Pág. 50
Tabla 2.- <i>Información sobre COVID -19 de la muestra en estudio</i>	Pág. 53
Tabla 3.- <i>Nivel de bienestar psicológico de la muestra total</i>	Pág. 54
Tabla 4.- <i>Nivel de bienestar psicológico según dimensión de la muestra total de estudio</i>	Pág. 56
Tabla 5.- <i>Nivel de bienestar psicológico por área de trabajo, administrativa y operativa</i>	Pág. 57
Tabla 6.- <i>Nivel de bienestar psicológico según dimensión por área de trabajo, administrativa y operativa</i>	Pág. 59
Tabla 7.- <i>Estadístico descriptivo del bienestar psicológico y dimensiones, de la muestra de estudio</i>	Pág. 60
Tabla 8.- <i>Prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov para el nivel total de bienestar psicológico</i>	Pág. 61
Tabla 9.- <i>Comparación del nivel de bienestar psicológico total y sus respectivas dimensiones según el área de trabajo utilizando la U de Mann Whitney</i>	Pág. 62

Índice de Figuras

Figura 1.- <i>Frecuencia de colaboradores con rango de edad de 18-40 y 41-60 años según género y total de la muestra</i>	Pág. 51
Figura 2.- <i>Frecuencia de colaboradores con grado de instrucción secundaria, técnico y universitario, según género y total de la muestra</i>	Pág. 51
Figura 3.- <i>Frecuencia de colaboradores pertenecientes al área de trabajo administrativa y área operativa según género</i>	Pág. 52
Figura 4.- <i>Frecuencia de colaboradores con información sobre si conocen o han conocido a alguien con COVID-19</i>	Pág. 53
Figura 5.- <i>Frecuencia de colaboradores con información sobre han sido afectados con COVID-19</i>	Pág. 54
Figura 6.- <i>Porcentaje de colaboradores con nivel bajo, medio y alto de bienestar psicológico</i>	Pág. 55
Figura 7.- <i>Porcentaje de colaboradores del área administrativa con nivel bajo, medio y alto de bienestar psicológico</i>	Pág. 57
Figura 8.- <i>Porcentaje de colaboradores del área operativa con nivel bajo, medio y alto de bienestar psicológico</i>	Pág. 58

CAPÍTULO I

Planteamiento del estudio

1.1. Formulación del problema

Actualmente, el mundo se encuentra enfrentando una de las peores crisis vividas debido al nuevo coronavirus tipo 19 (COVID-19), afectando distintos ámbitos de las personas, contagiadas o no por este virus. De acuerdo a UNICEF (2020), la pandemia está ocasionando crisis de salud, económica y social, generando situaciones complicadas y desafiantes para las familias. Además, la OIT (2020) plantea que el COVID-19 afectará profundamente el mercado laboral aumentando la tasa de desempleo, la reducción de salarios y la pobreza de algunos colaboradores. En Perú, las empresas no tenían desarrolladas sus estrategias para desempeñarse en un contexto como el COVID-19, impactando en su generación de ingresos y liquidez. Según Osorio (2020), la reducción de salarios se ha realizado en algunas empresas, algunas lo aplicaron en colaboradores cuyas posiciones son de altos mandos y otras lo aplicaron en todos los niveles jerárquicos manteniendo sólo posiciones estratégicas. Asimismo, algunas empresas dejaron de operar y cerraron, dejando sin empleo a muchas personas. En un informe del INEI (2020) está señalado que aproximadamente 360 mil 700 personas no se encontraban laborando y buscaban trabajo en el trimestre de febrero – marzo – abril del presente año.

El sector servicios, específicamente, el de estacionamientos, en Perú fue afectado debido a que brindaba servicios en playas de estacionamiento que se encontraban cercanas de centros empresariales, de recreación, gimnasios, restaurantes, instituciones públicas y

privadas y eventos sociales ya que todo este tipo de actividades quedaron suspendidas y se prohibió el uso de vehículos, generando bajos ingresos en el negocio (Morales, 2020). Sin embargo, las actividades relacionadas con adquisición, abastecimiento de medicamentos estaban permitidas de operar durante el confinamiento social (Diario Gestión, 2020) por lo que en esos establecimientos se brindó el servicio de estacionamiento con un número reducido de personal y de horas, adoptando medidas en la gestión del capital humano para asegurar la sostenibilidad de las empresas, tanto para los colaboradores que realizan teletrabajo y que ocupan posiciones administrativas y colaboradores del área operativa que se encargan de la atención al cliente de manera directa.

Según el Decreto Supremo N° 017-2015-TR (2015), en Perú ya existía una ley que regula el teletrabajo, siendo considerado como una modalidad especial de trabajo en la que el empleado no se encuentra físicamente en la empresa y sus funciones las realiza mediante las tecnologías de información y las telecomunicaciones, esto aplica en instituciones privadas y públicas. Por lo tanto, el teletrabajo es aquel trabajo que se realiza por el uso de computadoras y celulares. En empresas que brindan servicios de estacionamientos, la mayoría de áreas utilizan medios informáticos para realizar su trabajo y los que no los utilizan debido a la naturaleza de sus funciones, acuden a laborar presencialmente a su centro de labores. Harris (2003), indica que el teletrabajo permite un ajuste entre la vida personal y profesional, esto significa que pueden organizarse para brindarle tiempo a su familia y realizar sus funciones de trabajo. Además, el nivel de estrés y las licencias por enfermedad se reducen; los colaboradores pueden descansar más horas y también ahorran el tiempo que les tomaba transportarse desde su domicilio a su centro de labores, aprovechándolo en realizar su trabajo (Navarrete, 2014).

Sin embargo, Kohen (2020), sostiene que en el contexto de COVID – 19, el teletrabajo impacta negativamente en la salud mental de los colaboradores debido a que las relaciones laborales se vuelven frágiles y existe incertidumbre percibiendo que su futuro se encuentra en peligro. Por lo tanto, el teletrabajo podría llegar a ser perjudicial para el colaborador debido a que la situación de convivir en plena pandemia y de realizar esta modalidad de trabajo sucedió de manera imprevista y sin organización. Santillán (2020) comenta que las desventajas para el trabajador son que el ambiente en el que está laborando dentro de su domicilio podría ser inadecuado presentando problemas de ergonomía, enfermedades ocupacionales y ubicarse en un lugar con poca iluminación,

además, pueden surgir conflictos familiares y laborales debido a que debe encargarse de las dos responsabilidades al mismo tiempo. Los horarios durante el teletrabajo podrían variar debido a que, si los colaboradores no cuentan con una organización adecuada, encargándose de las actividades laborales y del hogar, podrían tener que trabajar incluso los fines de semana para culminar sus actividades, experimentando estrés, agotamiento físico y mental y sobretodo un impacto negativo en el bienestar psicológico del individuo. Gaethe (2020) plantea que puede afectarse la parte emocional de las madres que trabajan ya que deben desempeñarse correctamente en su trabajo con la nueva modalidad, con más horas de trabajo y cumplir con las labores domésticas, teniendo que adaptarse rápidamente a este contexto.

Durante el confinamiento, las personas deben realizar sus actividades en el hogar y sólo deben salir cuando sea necesario por lo que, las que viven solas y trabajan pueden experimentar soledad y depresión ya que dejan de mantener contacto social con sus familiares, compañeros de trabajo y redes de apoyo no consiguiendo el bienestar adecuado para desenvolverse e interactuar con los demás. Ramírez, Castro, Lerma, Yela y Escobar (2020), indican que las personas al experimentar aislamiento social y poco contacto social son propensas a experimentar trastornos como ansiedad, depresión, trastorno de estrés postraumático (TEPT) y trastornos del sueño como insomnio. En una nota informativa de la OPS (2020) se indica que es normal que las personas experimenten estrés y preocupación en un contexto de crisis, sin embargo, actualmente hay factores estresantes específicos que afectan a las personas debido al COVID-19.

Asimismo, las personas que deben volver a su centro de labores pueden experimentar inseguridad e incertidumbre de conocer si su organización está realizando las prácticas correspondientes para protegerlos de contagio, temor de contagiarse en la movilidad que utilizan para transportarse desde su domicilio al trabajo o viceversa, de tener que interactuar con compañeros que podrían estar contagiados, de no contar con un rendimiento laboral adecuado, de ser afectados económicamente, temor de que les reduzcan el salario o no les renueven el contrato de trabajo. El miedo y el riesgo a contagiarse generan estados negativos como ira, frustración, depresión, insomnio y comportamientos negativos como el aumento del uso de alcohol, tabaco y otras drogas (Urzúa, Vera, Caqueo y Polanco, 2020). Se puede conocer entonces que, ante estas situaciones, los colaboradores experimentan estados que afectan su bienestar psicológico.

Por lo tanto, es importante conocer cuáles son los comportamientos adecuados que permitan lograr niveles de bienestar.

La literatura nos enseña que existen diversas definiciones de bienestar psicológico y que es un constructo amplio que sigue desarrollándose, para Casullo y Castro (2000), una persona podría presentar un alto nivel de bienestar si se siente satisfecho y su estado de ánimo es positivo, o si cuenta con las estrategias para desempeñarse en situaciones donde puede experimentar tristeza o rabia, por lo que está conformado por estados emocionales positivos y negativos y por el componente cognitivo. Vásquez, Hervás, Rahona y Gómez (2009), plantean que el bienestar desde la perspectiva eudaimónica se centra en la autorrealización, crecimiento personal y fortalezas psicológicas.

Ryff y Singer (1998), prefirieron definir al bienestar como el desarrollo psicológico de uno mismo, considerándolo no como un motivo, sino como el resultado de un individuo satisfecho consigo mismo y con lo que ha realizado. Se considera que el bienestar psicológico permitirá un adecuado desenvolvimiento del individuo aún en situaciones complicadas y esta investigación se interesa en la perspectiva eudaimonista del bienestar psicológico.

Por lo tanto, se considera importante conocer el bienestar psicológico de los colaboradores en un contexto laboral muy particular marcado por la pandemia y que ha obligado a que los colaboradores que pertenecen al área administrativa y los colaboradores del área operativa se desempeñen en condiciones laborales excepcionales.

Debido a lo mencionado anteriormente, se formuló la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo se presenta el bienestar psicológico en colaboradores del área administrativa y del área operativa de una empresa de servicios de estacionamientos durante el contexto del COVID-19?

1.2.Objetivos

Considerando la problemática que sucede actualmente en la realidad peruana, se plantean los objetivos mencionados a continuación:

1.2.1. Objetivo General

- Comparar el nivel de bienestar psicológico en colaboradores del área administrativa y del área operativa de una empresa de servicios de estacionamientos durante el contexto del COVID-19.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Comparar el bienestar psicológico entre colaboradores del área administrativa y del área operativa de una empresa de servicios de estacionamientos durante el contexto del COVID-19, según la dimensión “aceptación y control del entorno”.
- Comparar el bienestar psicológico entre colaboradores del área administrativa y del área operativa de una empresa de servicios estacionamientos durante el contexto del COVID-19, según la dimensión “autonomía”.
- Comparar el bienestar psicológico entre colaboradores del área administrativa y del área operativa de una empresa de servicios de estacionamientos durante el contexto del COVID-19, según la dimensión “vínculos sociales”.
- Comparar el bienestar psicológico entre colaboradores del área administrativa y del área operativa de una empresa de servicios de estacionamientos durante el contexto del COVID-19, según la dimensión “proyectos”.

1.3.Importancia y justificación del estudio

Esta investigación tiene como propósito, determinar el nivel de bienestar psicológico en colaboradores de áreas y condiciones laborales diferentes de un sector determinado durante el contexto del COVID-19. Tal como se puede observar existen investigaciones nacionales e internacionales sobre bienestar psicológico en colaboradores de algunos sectores económicos, sin embargo, no se ha realizado anteriormente y no existe suficiente bibliografía sobre el bienestar psicológico y sus dimensiones aceptación/control del entorno; autonomía; vínculos sociales y proyectos en colaboradores que laboran en empresas del sector servicios, específicamente de estacionamientos y además, que ejercen

sus funciones durante el contexto del COVID-19 ya que este nuevo tipo de coronavirus no había aparecido antes. De este modo, se podrá cubrir un vacío en la investigación y en el conocimiento tanto del sector económico y también del contexto laboral durante la pandemia.

El contexto de pandemia genera condiciones laborales particulares que permanecerán en las organizaciones sólo hasta que se supere el estado de emergencia y la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. Específicamente, las empresas de servicios designan a algunos de sus colaboradores a realizar teletrabajo, incluso en días, fuera del horario laboral. Asimismo, designa colaboradores que se encargan de la atención al cliente para que laboren de manera presencial, siguiendo estrictos protocolos de seguridad mediante el uso de mascarillas y protectores faciales que, resultan, incómodos pero necesarios para su labor. La organización a la que pertenece la muestra de estudio conoce que estas condiciones laborales particulares permanecerán, por lo que constantemente se esfuerza por mantener un adecuado ambiente laboral a pesar de las circunstancias y esta investigación apoyará a tomar acciones frente a ello.

Por esto, los resultados de esta investigación también se pueden presentar en organizaciones que ofrecen servicios similares, con el objetivo de proponer estrategias y acciones que contribuyan a mejorar el nivel de bienestar psicológico de los colaboradores que realizan teletrabajo y aquellos que se desempeñan de manera presencial, incluso no sólo será aplicable para empresas del sector en el cual se desarrolla la investigación, sino para empresas con muestras similares como aquellas que cuentan con colaboradores del área operativa que atienden a los clientes directamente como supermercados, farmacias, restaurantes, entre otros.

Las nuevas acciones que se implementarán en las organizaciones podrían impactar en la productividad ayudando a cumplir con los objetivos de negocio en el cual se desenvuelven los colaboradores; en los objetivos empresariales y económicos para enfrentar nuevos desafíos que origine este contexto de pandemia; en la competitividad para ser sobresalientes frente a empresas que brindan el mismo servicio teniendo un factor diferencial; en la cultura organizacional para que todos los colaboradores compartan valores y costumbres, y por último, en el clima organizacional para que presenten adecuadas actitudes, se identifiquen y se sientan satisfechos en la organización.

Debido a lo expuesto en el planteamiento del problema, se puede conocer que el ámbito laboral y todos los aspectos que lo conforman impacta en el colaborador, por lo que es factible justificar esta investigación referida al bienestar psicológico, que es lo que todo individuo debe tener a un nivel adecuado para que tenga un correcto desenvolvimiento. Los resultados de la presente investigación como conocer el nivel de bienestar psicológico además de comparar los grupos de colaboradores según las dimensiones del bienestar, permitirán que se realice intervención profesional en el ámbito laboral y de la salud. Las instituciones públicas y privadas podrán interesarse en desarrollar un entorno laboral saludable promoviendo y protegiendo la salud, seguridad y bienestar físico, emocional y hasta financiero de los colaboradores. Además, podrán brindar recomendaciones sobre el cuidado de la salud y prácticas en el trabajo y en el hogar para evitar el contagio de COVID-19; la contratación de psicólogos que brinden orientación en el área familiar, laboral y de pareja a los colaboradores, flexibilidad de horarios y capacitaciones sobre seguridad laboral.

1.4.Limitaciones del estudio

La presente investigación tiene como una de sus limitaciones que los resultados obtenidos sólo son aplicables y podrán servir de referencia a otras investigaciones que tengan muestras con características similares a la estudiada y que hayan experimentado un contexto de crisis, entonces no se pueden generalizar los resultados para todos los estudios, representando una limitación de carácter contextual.

Además, existe poca bibliografía acerca del nivel de bienestar psicológico y no se ha comparado anteriormente esta variable y sus dimensiones en dos grupos de colaboradores con ciertas características, uno de ellos, que labora en el área administrativa y el otro, que labora en el área operativa.

Debido al contexto de pandemia por COVID-19, la aplicación del instrumento de evaluación fue de manera virtual debido a que las medidas de distanciamiento social dictadas por el gobierno no permitieron que la evaluación se realice en el centro de labores de los participantes de la muestra para realizar administración de la prueba de manera colectiva, por lo que esto genera una limitación ya que puede existir la pérdida de información debido al abandono de los participantes por razones como el consentimiento

informado. Otra limitación es que los participantes podían presentar un nivel mayor de deseabilidad social al responder debido a la forma en la que se aplicará la evaluación.

Por último, si los participantes de la muestra presentaron consultas o dudas sobre el significado de un ítem de la escala, pudieron responder según lo que ellos consideran sin hacer la consulta respectiva ya que no contaron con una persona que pueda absolver sus dudas cuando respondieron la evaluación.

CAPÍTULO II

Marco Teórico

2.1. Investigaciones relacionadas con el tema

Ganoza (2020), investigó el bienestar psicológico entre los colaboradores de dos empresas que pertenecen al rubro comercial en la ciudad de Trujillo. El número de participantes de la muestra fue de 180 colaboradores de ambos sexos, con edades comprendidas entre 20 y 55 años, que residen en Trujillo, pertenecientes a dos empresas del rubro comercial, 90 de ellos pertenecen a una empresa por departamento y los otros 90 colaboradores pertenecen a una empresa por red de mercadeo y todos contaban con contrato vigente en el momento que se realizó la investigación. El instrumento de evaluación empleado fue la Escala de Bienestar Psicológico (EBP) de Sánchez-Cánovas (2007). Los resultados mostraron que los colaboradores de la empresa por departamento poseían un nivel alto de bienestar psicológico, en cambio, los que pertenecían a la empresa por red de mercadeo tenían un nivel bajo de bienestar, esto se podría generar debido a que los que trabajan en tiendas por departamentos tienen una valoración positiva y satisfacción de su estado actual.

San Román (2020), tuvo como objetivo analizar la importancia y los beneficios del bienestar psicológico en la productividad de los trabajadores peruanos. Esta investigación se realizó debido a que el individuo se desenvuelve en diversas áreas de una organización y el bienestar psicológico influye en su desarrollo profesional. Esta investigación fue cualitativa, y con un diseño bibliográfico, presentando información de otros autores estudiados en diversas revistas de psicología como Redalyc y Scielo. Los resultados demostraron que el bienestar psicológico se relaciona con el compromiso organizacional y se compone a través de variables como el tipo de liderazgo ejercido en la organización, la comunicación, trabajo en equipo y autonomía. Asimismo, se observó que cuando existe un adecuado nivel de bienestar psicológico en los trabajadores de la organización, existe también un mayor nivel de productividad y compromiso. Por último, se concluyó que los trabajadores con mayor nivel bienestar psicológico, también presentan mayor productividad, eficiencia y compromiso organizacional, además que un nivel bajo de bienestar laboral genera un impacto negativo en el ámbito familiar.

Aguirre (2019), evaluó el malestar que perciben los trabajadores de la provincia de Córdoba por inestabilidad laboral (según tipo de contrato) y bienestar psicológico. En la investigación, la muestra estuvo conformada por 65 trabajadores que residan mínimo 1 año en la provincia de Córdoba, que tengan permanencia laboral a partir de 6 meses y tenían contrato fijo o también podían desempeñar sus labores como trabajadores independientes. Para lograr los objetivos de la investigación, se administraron dos instrumentos, el cuestionario de datos sociodemográficos relevantes, el Inventario de Malestar Percibido de la Inestabilidad Laboral (IMPIL) y la Escala de Bienestar Psicológico para Adultos (BIEPS-A). Los resultados en cuanto al bienestar psicológico, mostraron que el tipo de relación laboral, es decir pertenecer a la planilla de la empresa o ser trabajador independiente, no influye en el bienestar psicológico de los colaboradores. Se concluyó que el tipo de relación laboral no se asocia con el bienestar psicológico al percibir inestabilidad laboral por lo que se recomendó que surge el interés por realizar investigaciones similares a la detallada considerando otras variables como género, edad, entre otras.

Prieto (2019), investigó la relación entre bienestar psicológico y clima laboral de los colaboradores de una empresa de servicios en Lima. Se aplicaron dos instrumentos de evaluación, la Escala de Bienestar Psicológico (BIEPS-A) y la Escala de Clima Laboral

elaborada por Palma a los participantes de la muestra, constituida por 106 colaboradores, pertenecientes al área comercial de una empresa de servicios de Lima. Se realizó el análisis de correlación entre las variables de bienestar psicológico y clima laboral y las dimensiones respectivas del bienestar psicológico como aceptación y control del entorno, autonomía, vínculos sociales y proyectos. Los resultados arrojaron que existe relación entre el bienestar psicológico y clima laboral por lo que si los colaboradores tienen una mayor percepción de bienestar psicológico también existirá buenos resultados en el clima laboral y principalmente la investigación demostró que existía un nivel medio de bienestar psicológico en los colaboradores de una empresa de servicios.

Sevillano (2019), estudió la relación entre la calidad de vida laboral y el bienestar psicológico en docentes del distrito de Jesús María. La muestra fue conformada por 227 docentes de dos instituciones educativas, de ambos sexos, pertenecientes a los niveles primaria y secundaria, siendo 186 docentes de una institución educativa y 41 docentes de la segunda institución educativa. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Vida Laboral (WRQoL) adaptada a la población limeña por Riega y la Escala de Bienestar Psicológico (BIEPS-A) de Casullo (2000). Se evidenció que la calidad de vida laboral se asocia al bienestar psicológico y sus dimensiones respectivamente, por lo que los docentes presentaron un nivel bajo de bienestar, no logrando equilibrio emocional experimentando niveles de estrés y tensión. Es importante mencionar que, en cuanto a los resultados según el sexo de los participantes, se mostró que no existen diferencias entre hombres y mujeres, sino que la calidad de vida laboral y bienestar psicológico se presenta de forma igual para ambos.

Suarez (2019), investigó el nivel de bienestar psicológico en colaboradores de una empresa intermediadora del rubro industrial de Chiclayo, además de determinar el nivel de bienestar según edad y estados civil. La muestra utilizada se conformó por 150 colaboradores con edades entre 18 a 65 años, que laboraban 12 horas rotativas al día y que se encontraban en planilla. Se aplicó un instrumento de evaluación, el cual fue la Escala de Bienestar Psicológico (BIEPS-A) creada por Casullo. La investigación permitió conocer que los colaboradores presentaron los niveles bueno, regular y muy bueno demostrando que se podrían sentir comprometidos y satisfechos con su vida. En cuanto a las dimensiones del bienestar psicológico, los colaboradores tuvieron un nivel bueno demostrando que estos tienen capacidad de toma de decisiones, aceptación de aspectos

tanto positivos como negativos de sí mismo, eran capaces de establecer relaciones interpersonales y podían fijarse metas.

Quiñonez, Vera, Mendoza y Ríos (2019), investigaron la relación entre el bienestar psicológico y la satisfacción con la vida en colaboradores de una entidad privada de la ciudad de Fernando de la Mora en Paraguay. Los investigadores utilizaron una muestra conformada por 137 colaboradores que tenían contrato permanente y también colaboradores que tenían una antigüedad laboral igual o mayor a 23 años en la institución. Cumpliendo con los objetivos de la investigación, se aplicó la Escala de Bienestar Psicológico de Casullo (BIEPS-A) y la Escala de Satisfacción con la Vida (SWLS), obteniendo el resultado de que existía una relación entre el bienestar psicológico y la satisfacción con la vida. Por último, también se halló que existen diferencias entre las dimensiones del bienestar, aceptación/control; autonomía y vínculos sociales y la satisfacción con la vida, según el grupo etario.

Uzuriaga (2019), investigó la relación entre el estrés laboral y el bienestar psicológico en personal docente y administrativo de la Universidad Nacional del Centro del Perú. La muestra de esta investigación realizada estuvo conformada por 258 docentes y 213 personas que pertenecían al área administrativa. La investigadora utilizó los criterios de inclusión de docentes nombrados y contratados a tiempo completo, docentes universitarios de la sede central de la universidad mencionada y docentes que aceptaron el consentimiento informado. Se utilizó la Escala de Bienestar Psicológico (BIEPS-A) y la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS como instrumentos de evaluación. Los resultados señalan que tanto el personal docente como el personal administrativo participante de la investigación tienen un nivel alto de bienestar psicológico y, se concluye que un nivel mayor de bienestar psicológico está relacionado con un nivel menor de estrés laboral en personal docente y personal administrativo.

García (2018), investigó la relación entre el bienestar psicológico y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en Perú. La muestra se conformó por 100 colaboradores de la empresa de Corporación de Servicios Básicos SAC y empleó dos instrumentos, la Escala de Bienestar Psicológico de Casullo y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Para los dos instrumentos, mostró evidencias de validez y de confiabilidad de las pruebas. En los

resultados finales se determinó una relación entre el bienestar psicológico y el compromiso organizacional. En cuanto al bienestar, la mayoría de colaboradores de la empresa donde se realizó la investigación presentan un nivel medio lo que genera que ellos tengan un estado de ánimo regular y experimentan emociones negativas en algunas situaciones. Los participantes de la muestra también no muestran malestar psicológico teniendo poco estrés, sin embargo, no se sienten satisfechos en su trabajo, teniendo regular compromiso frente a ello y posibilidad de cambio de organización en caso tengan una oportunidad. Para finalizar, los colaboradores presentan un nivel alto en las dimensiones de aceptación y proyectos, pero obtuvieron un nivel medio en las dimensiones de autonomía y vínculos sociales.

Melgarejo (2018) investigó la relación entre el afrontamiento al estrés y el bienestar psicológico de los colaboradores de la subgerencia de salud y programas sociales de la Municipalidad de Puente Piedra. La muestra estuvo conformada por 123 colaboradores de ambos sexos, con diferente estado civil y tiempo de permanencia de trabajo de 3 meses a 5 años. Se utilizaron dos instrumentos para la recolección de datos, el Cuestionario de Modos de Afrontamiento al Estrés (COPE) y la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff. Con respecto a los resultados, se señala que existe una relación significativa entre las dos variables de estudio: afrontamiento al estrés y bienestar psicológico, además de demostrar que los estilos de afrontamiento enfocados al problema y a la emoción y otros adicionales de afrontamiento también se relacionan con el nivel de bienestar psicológico de los trabajadores de la municipalidad.

Núñez (2018), realizó un estudio sobre la influencia del bienestar psicológico en la asertividad de los trabajadores del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de Santiago de Píllaro en Ecuador. La muestra fue de 74 personas que mostraron predisposición para poder responder los instrumentos de evaluación, pertenecientes a ambos sexos y de distintas edades. Para cumplir con los objetivos de la investigación se aplicó la Escala de Bienestar Psicológico (BIEPS-A) y la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA). Los resultados mostraron que los colaboradores presentaban un alto nivel de bienestar psicológico y un nivel promedio de asertividad por lo que se concluyó que el bienestar no se relaciona con la asertividad demostrando que el bienestar es independiente de la asertividad que presentaban los colaboradores. En base a los resultados, se recomienda realizar investigaciones sobre la relación de las variables

mencionadas en una muestra con características similares en municipios u otras instituciones públicas.

Palacios (2018), identificó el nivel de bienestar psicológico del personal operativo que ocupaba el puesto de conductores de una empresa de transportes en la ciudad de Guatemala para poder crear un plan de beneficios a los conductores. La muestra estuvo conformada por 63 conductores de ambos sexos, no brindando importancia al nivel académico ni edad de los participantes de la muestra. Se evaluó el bienestar psicológico que señala los juicios cognitivos que realiza el individuo sobre la satisfacción que tiene con su vida y las evaluaciones afectivas que tiene sobre su autonomía, dominio del entorno, crecimiento personal, auto aceptación, relaciones positivas con otros y propósito de vida. Con respecto a los resultados, los conductores evaluados mostraron un nivel alto de bienestar psicológico manteniendo una satisfacción personal adecuada y buscando experiencias positivas, cabe resaltar que los participantes obtuvieron un nivel alto en cada una de las dimensiones del bienestar. Por lo tanto, en base a los resultados, se recomendó realizar actividades de integración para que los conductores puedan tener mayor interacción y seguir aumentando su nivel de bienestar psicológico.

Zegarra (2018), tuvo como objetivo determinar el nivel de bienestar psicológico de una consultora especializada en recursos humanos, ubicada en el distrito de San Isidro. La investigación se caracterizó por ser de tipo descriptivo no experimental. Los participantes de la muestra fueron 40 trabajadores entre hombres y mujeres. En cuanto al método de evaluación se utilizó el de tipo encuesta, a través de la Escala de Bienestar Psicológico de Carol Ryff, la prueba evaluó el nivel de bienestar psicológico y los niveles respectivos de las dimensiones que conforman la prueba. Los resultados de la investigación demostraron que el 30% de colaboradores tenían un nivel normal de bienestar psicológico y el otro 30% de la muestra, presentó un nivel bajo, además se obtuvo un nivel de bienestar psicológico deficiente en las dimensiones de autonomía, relaciones positivas con los demás, dominio del entorno y crecimiento personal.

Cárdenas (2017), investigó la relación entre las variables de motivación y bienestar psicológico en estudiantes universitarios que pertenecen al programa EPEL, dirigido a personas que trabajan y estudian. La muestra de participantes estuvo conformada por 323 estudiantes de una universidad privada de Lima, que también trabajan en distintas

instituciones peruanas. El diseño de investigación fue descriptivo-correlacional y se aplicaron dos instrumentos de evaluación como el Cuestionario de Bienestar Psicológico de Ryff para la medición del bienestar y el test de satisfacción de Warr, Cook y Wall, enfocado en medir la motivación. Los resultados obtenidos, presentan que existe una correlación ente las variables motivación laboral y bienestar psicológico, demostrando que las dos variables se complementan, mantienen la conducta y además, permiten satisfacer necesidades e interés personales a través de recompensas, trazarse nuevas metas y comprensión del entorno en el que se desenvuelven.

Galeano (2017), investigó la relación entre el nivel de bienestar psicológico y las estrategias de afrontamiento que existía en colaboradores del área administrativa de una institución educativa con el objetivo de identificar factores que protejan y promuevan la salud y proponer acciones mediante programas que sean beneficiosos para los colaboradores y la institución. En la investigación, la muestra fue de 105 funcionarios a quienes se les aplicó dos instrumentos, la Escala de Bienestar Psicológico (BIEPS-A) de Casullo y el Inventario de Estrategias de Afrontamiento (IEA) adaptado por Cano. Los resultados de la investigación demuestran que los colaboradores que presentaron un alto nivel de bienestar psicológico, poseían una percepción de control y autocompetencia para poder desenvolverse en diversas situaciones cumpliendo con sus proyectos de vida, además de aceptarse a sí mismos y las situaciones que se les presentan. El nivel bajo de bienestar psicológico se relaciona con las estrategias de pensamiento disociativo y autocrítica. Cabe mencionar que no se encontraron diferencias en los niveles de bienestar psicológico entre hombres y mujeres.

Granados (2017), investigó el bienestar psicológico del personal de recolección de evidencias del Ministerio Público de la ciudad de Guatemala. La muestra estuvo conformada por 60 trabajadores que se encargan de visitar escenas de crimen buscando indicios para reconstruir las mismas, esta muestra se caracteriza por tener un impacto emocional al visitar estas escenas de crimen, además, se consideraron participantes de ambos sexos, con edades comprendidas entre 24 y 60 años, residentes en el departamento de Guatemala. Se evaluó el bienestar psicológico y sus cuatro sub escalas como subjetivo, relación con la pareja, material y laboral según el autor Sánchez-Cánovas. Los resultados demostraron que los participantes de la muestra tienen un nivel promedio alto de bienestar

psicológico, manteniendo un equilibrio en los ámbitos de su vida laboral, familiar y social. Sumado a esto, se halló que el bienestar psicológico se relacionaba con la felicidad y satisfacción subjetiva. En base a los resultados obtenidos, se recomendó implementar planes de acciones como capacitaciones y talleres que permitan mantener las estrategias de afrontamiento de los colaboradores que poseen al realizar sus funciones de trabajo.

Ibañez y Yauli (2017), tuvieron como objetivo principal, determinar la relación entre el estrés laboral y el bienestar psicológico de colaboradores que desempeñaban sus funciones en el turno noche de la empresa CIRSA, dedicada al servicio entretenimiento o casino. La investigación tuvo enfoque cuantitativo y el diseño fue no experimental, transversal y correlacional. La muestra de estudio estuvo conformada por 130 colaboradores, con permanencia laboral entre 1 a 15 años, residentes en la Ciudad de Arequipa, 98 de ellos pertenecen al género masculino y 32 al género femenino. Los instrumentos de evaluación fueron el Cuestionario de Estrés Laboral de Cooper que se utilizó para evaluar el nivel de estrés y el Cuestionario BIPSI-A, para evaluar el nivel de bienestar psicológico. Luego de la aplicación de los instrumentos de evaluación, se procedió a analizar los resultados y se encontró que, en la muestra de participantes, el nivel estrés laboral se correlacionó de manera negativa con el nivel de bienestar psicológico.

Segura (2017), investigó el bienestar psicológico en docentes de instituciones públicas y privadas del nivel secundaria en el distrito de Los Olivos, además buscó establecer las diferencias que existen en el nivel de bienestar psicológico de esos dos grupos. La muestra fue conformada por 325 docentes pertenecientes a instituciones educativas públicas y privadas que fueron seleccionados por un muestreo no probabilístico. El instrumento de evaluación empleados fue la Escala de Bienestar Psicológico de Casullo (BIEPS-A) y los resultados evidenciaron que tanto en los docentes que laboran en instituciones públicas como los docentes que laboran en instituciones particulares del nivel secundario cuentan con un nivel medio de bienestar psicológico, los docentes manifestaron que los conflictos en las relaciones interpersonales y la falta de crecimiento laboral generan pocas aspiraciones de crecer personal y profesionalmente. Se determinó que existían diferencias en el bienestar psicológico en docentes de instituciones públicas y de instituciones privadas del nivel secundaria ya que los que pertenecen al sector privado cuentan con más

recursos y realizan sus funciones satisfactoriamente mostrando un adecuado estado de ánimo, relaciones interpersonales sanas y con fijación de metas a diferencia de los docentes del ámbito público.

Vega (2017), se interesó por conocer la relación entre el síndrome de burnout y el bienestar psicológico en colaboradores operativos de una institución financiera de Lima. La muestra estuvo conformada por 150 colaboradores pertenecientes al área operativa que laboraban en agencias correspondientes a distintos distritos de Lima Metropolitana. En esta investigación, se utilizaron dos instrumentos, el primero fue el Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Bienestar Psicológico de Sánchez-Cánovas, además, la investigadora, realizó estudios de validez y confiabilidad mostrando evidencias de las mismas para la aplicación de los instrumentos. Los resultados indicaron que existía relación inversa entre el síndrome de burnout y el bienestar psicológico en los participantes de la muestra demostrando que mientras disminuye el estrés, aumenta el bienestar psicológico, además, cuando disminuye el agotamiento emocional aumenta el bienestar psicológico, subjetivo, material, laboral y de pareja.

Allpas (2016), tuvo el objetivo de evaluar la relación entre el bienestar psicológico y las dimensiones del síndrome de burnout. En esta investigación, la muestra estuvo conformada por 80 teleoperadores del área de telemarketing de Lima y provincias de un call center ubicado en el distrito de La Victoria. Se aplicó la Escala de Bienestar Psicológico (BIEPS-A) y el Maslach Burnout Inventory (MBI). Entre los resultados, se mostraron que no existía relación entre el bienestar psicológico y las dimensiones cansancio emocional y despersonalización del Síndrome de Burnout, sin embargo, sí se halló relación entre la dimensión falta de realización personal y el bienestar por lo que también se concluyó que los colaboradores que presentaban mayor nivel de bienestar psicológico experimentaban menor falta de realización personal.

Martín (2016), investigó si la situación de desempleo influye en el bienestar subjetivo entendiéndose como el grado en el que una persona se siente satisfecha consigo misma; el bienestar psicológico entendido como el desarrollo de las capacidades y crecimiento del individuo y significación vital definiéndose como la guía para que las personas se fijan metas y se plantean propósitos en su vida. La muestra estuvo conformada por 150 personas, de ambos sexos, con edades comprendidas entre 20 y 68 años, que se

encontraban en situación de desempleo por más de 2 años en la Isla de Tenerife en España. En la investigación se empleó la Escala de Significación Vital de las personas (MLM), la escala de Bienestar Psicológico de Ryff y, por último, la Escala de Panas que mide el afecto positivo y negativo. Los resultados mostraron que las personas que se encontraban en situación de desempleo por el tiempo de 2 años presentaban una alta significación vital y alto bienestar psicológico, a diferencia del bienestar subjetivo. Esto representa que las personas desempleadas estaban realizando un esfuerzo por creer que se sienten mejor de lo que en realidad sienten.

Ortega y Quispe (2016), tuvieron como objetivo, identificar la relación entre estrés laboral, satisfacción laboral y bienestar psicológico en trabajadores que pertenecen al área de salud, debido a que están expuestos a exigencias laborales que pueden generar estrés afectando no sólo el ámbito profesional, sino también personal y familiar. Los participantes de la muestra fueron 114 colaboradores de una Micro Red de Salud, entre hombres y mujeres, con edades comprendidas entre 22 a 69 años. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y fue de tipo descriptivo-correlacional. Se aplicaron tres instrumentos de evaluación, el primero fue el Cuestionario de Estrés Laboral de Cooper, el segundo fue el Cuestionario de Satisfacción Laboral y el último fue el Cuestionario de Bienestar Psicológico BIEPS-A de Casullo. Los resultados de la investigación mostraron que existía relación entre los niveles del estrés con las variables satisfacción laboral y bienestar psicológico, así como también, se identificaron los factores percibidos como estresantes de los trabajadores que pertenecían a la Microred Ampliación Paucarpata.

Gamarra (2015), investigó sobre el valor predictivo del capital psicológico en el bienestar psicológico y el rendimiento laboral de colaboradores que se encargan de la venta de joyas en la ciudad del Este en Paraguay. Además, implementó un plan de entrenamiento de capital psicológico basado en el bienestar y rendimiento. La muestra se conformó por 123 vendedores a los cuales se les aplicó 3 instrumentos de evaluación pre y post-test, el primero fue la Escala de Bienestar Psicológico, el cuestionario PCQ-24 y la escala de Bienestar Psicológico (BIEPS-A). Los participantes de la muestra fueron divididos en 3 grupos, un grupo experimental que tuvo un entrenamiento en Capital Psicológico, un grupo de control activo al que se le aplicó un entrenamiento en relajación y el último grupo de control activo al cual se le aplicó entrenamiento en atención al cliente. Los resultados de esta investigación experimental mostraron que el capital psicológico es una

variable predictora del bienestar psicológico y del rendimiento laboral de los colaboradores, y el entrenamiento realizado en capital psicológico generó aumento positivo en la misma variable, el bienestar y el rendimiento.

Pinto y Barrá (2015), investigaron la relación entre el conflicto que se genera por encargarse del trabajo y la familia con el bienestar psicológico de trabajadores de empresas industriales de la Región del Biobío en Chile. El estudio realizado fue de tipo correlacional transversal y la muestra estuvo conformada por 228 trabajadores, de los cuales 137 fueron hombres y 91 mujeres, con edades comprendidas entre 21 y 64 años, que pertenecían a diversas industrias de la zona chilena. Los instrumentos de evaluación aplicados fueron una encuesta sociodemográfica, el cuestionario de conflicto trabajo – familia elaborado por Avendaño, Román y Bagnara y la escala de Bienestar Psicológico de Ryff. Los resultados encontrados mostraron que los trabajadores o participantes de la muestra, presentan un nivel medio de conflicto trabajo-familia y un nivel alto de bienestar psicológico y sus respectivas dimensiones. Además, al compararlos entre hombres y mujeres, se encontraron diferencias en el nivel de conflicto trabajo-familia y también en las dimensiones “relaciones positivas” y “crecimiento personal” del bienestar psicológico.

2.2. Bases teórico - científicas del estudio:

2.2.1. Conceptos sobre el trabajo

Existen diversos conceptos sobre el trabajo que han variado a lo largo de los años, y que son vistos desde una perspectiva social, económica y jurídica.

Weber (1905, como se citó en Bencomo, 2008), consideraba que el trabajo es un deber o vocación que permite que las personas actúen manteniendo la burocracia y la razón, tomándolo como un modo de acceder o de tener perfección. Las características de la burocratización en el trabajo que propuso Weber eran la jerarquía de autoridad que era delimitada por legalidad de cargos específicos, la determinación de reglas en el trabajo, la máxima división del trabajo, entre otros.

Smith (1776, citado en Ricoy, 2005), consideraba que los bienes o valores que poseían los individuos y que les permite satisfacer sus necesidades se originan en la actividad productiva o, en otras palabras, en el trabajo. Además, la división del trabajo está mediada por la expansión y acumulación de los mercados.

“El trabajo es el conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos” (OIT, 2004).

Existe, además, el concepto de trabajo decente y la OIT ha sumado esfuerzos y acciones para delimitar el concepto de este, entendiéndose como un empleo digno en el que se respetan los principios y derechos laborales, permitiendo un ingreso justo y proporcional al esfuerzo realizado en las funciones laborales, brindando protección social, no existiendo discriminación de género o de cualquier otro tipo. (OIT, 2003, como se citó en Espinoza, 2003)

De acuerdo a Jahoda (1987), existen funciones latentes del empleo que son las que generan que el individuo se sienta motivado con su empleo aun desempeñándose en condiciones inadecuadas como un bajo salario. Estas son cinco funciones como: imponer una estructura del tiempo que el individuo emplea para sus labores; establecer relaciones con personas con las que no se tiene vínculo familiar, pero si realizan funciones similares en el trabajo; el individuo traza metas y propósitos a lograr en su actividad laboral; la función del trabajo brinda un estatus social y permite que la persona se identifique y, por último, el trabajo requiere ser realizado de manera habitual y cotidiano.

Según Chiavenato (1999), los individuos se mantienen la mayor parte del tiempo en las organizaciones en las que laboran, ya que los conducen a alcanzar objetivos grupales y personales. Estos deben adaptarse constantemente a los cambios continuos que experimentan por lo que los miembros de la organización, representados por los empleados, proveedores, clientes, gobierno y sociedad influyen en la adaptación y toma de decisiones de los mismos.

2.2.1.1.Modalidades de trabajo

En cuanto a las modalidades de trabajo que han tomado importancia e interés por la sociedad, los empleadores y los colaboradores en los últimos años han sido el teletrabajo y el más habitual o tradicional, el trabajo presencial.

El teletrabajo, es “el trabajo a distancia prestado mediante el uso de las telecomunicaciones, por una persona y bajo subordinación” (Saco, 2007, p.330). Se caracteriza por ser no presencial, es decir, el colaborador no se encuentra en su lugar de trabajo, y, además, es necesario e indiscutible el uso de las telecomunicaciones para compartir su información.

En un manual presentado por la OEFA (2019), se define al teletrabajo como la prestación de servicios sin presencia física, realizada a través de medios informáticos y telecomunicaciones, existe control y supervisión de labores de parte del empleador hacia el colaborador. Las funciones se realizan a través de las dos formas del teletrabajo, la forma completa, caracterizada por ser aquella donde el colaborador ejerce sus funciones fuera del centro laboral y la forma mixta; que es cuando el colaborador realiza sus servicios dentro y fuera del lugar de trabajo.

La OIT (2011), considera que el teletrabajo origina una transformación cultural en la organización por parte de los empleadores y colaboradores, convirtiéndose importante las habilidades técnicas, pero también, cobra importancia las habilidades blandas que permitan que las relaciones laborales se basen en confianza, cooperación y comunicación.

Según Saco (2007), existen diversas modalidades de teletrabajo y su elección depende de la duración y el tipo de trabajo que tiene el colaborador; la cantidad de colaboradores; la gestión de la organización o empleador; el equipamiento que se necesite para realizar las funciones; la relación entre empleador y trabajador y, por último, el lugar en donde se realiza el teletrabajo. En cuanto al vínculo entre empleador y trabajador, el teletrabajo puede ser teletrabajo on line o en tiempo real, la cual es la modalidad más típica, caracteriza porque hay conexión entre la computadora del colaborador y de la empresa, existiendo un dialogo a tiempo real entre ellos. El segundo tipo de teletrabajo según la conexión entre colaborador –empleador es el teletrabajo one way line caracterizándose

por una conexión rudimentaria y comunicación unidireccional, en donde se mantiene en línea o conectado el colaborador y transmite información hacia la empresa, sin que exista una intervención directa sobre él. Como tercer tipo de teletrabajo según la categoría mencionada, se encuentra el teletrabajo desconectado o “off line”, caracterizada por que el colaborador realiza sus actividades sin enlace informático, sólo enviando información a su organización.

Asimismo, según el lugar de prestación, el teletrabajo puede ser en el domicilio del colaborador todo el tiempo caracterizándose por realizar sus funciones en un entorno familiar y, además, el teletrabajo realizado una parte en el domicilio y otra parte en la empresa.

López (2013), menciona que las personas deben poseer atributos personales que permitan que se desenvuelva en condiciones para realizar el teletrabajo, estos atributos pueden ser la proactividad, compromiso organizacional, motivación, orientación a lograr objetivos, planificación y organización del espacio en el que se desenvuelve, las funciones laborales, disciplina para cumplir con los objetivos determinados, iniciativa para resolver problemas cotidianos laborales y tolerancia para aceptar críticas sobre los resultados de su trabajo.

En cuanto al trabajo presencial, se puede conocer según las definiciones mostradas, que el colaborador realiza sus funciones en su centro de trabajo. De acuerdo a Chiavenato (1999), las personas dependen de las actividades que se desarrollan en las organizaciones o su centro de labores. López (2013) indica que las organizaciones deben conocer que los colaboradores experimentan un cambio del modelo tradicional de trabajo, es decir, trabajo presencial o en oficina a la realización del modelo virtual o teletrabajo.

Jaramillo (2019), indica que el trabajo presencial presenta ciertas características, entre las cuales el colaborador realiza sus funciones y se desempeña físicamente en la organización o empresa, cuenta con un horario establecido; la organización asigna las funciones del colaborador y está obligado a cumplirlas y por último, puede generarse una sensación de productividad al observar que el colaborador se encuentra ejerciendo sus labores en su centro de trabajo.

2.2.2. Sector económico Servicios

González, Gómez y Domínguez (1989), plantean que el sector servicios representa un conjunto de actividades económicas que forman parte del sector terciario, siendo un grupo de actividades heterogéneas, con distintas estrategias de las instituciones públicas y privadas y, por lo tanto, los puestos de trabajo que crean en dichas instituciones son diferentes.

Romero (2019), menciona que el Centro de Comercio Internacional plantea que el sector servicios presentó en ese año, un crecimiento rápido frente al comercio global, por lo que, en Perú el sector servicios incrementó un 50% del PBI y generó 65% de empleo, destacando su importancia en el contexto.

Sin embargo, en un informe elaborado por el MTPE (2020) se indica que debido a la crisis ocasionada por el SarS – Cov – 2, los sectores más afectados en cuanto al decrecimiento de la población económicamente activa ocupada fueron comercio, mantenimiento de vehículos y servicios.

En un informe sobre el Sistema de Cuentas Nacionales, INEI (2015), plantea que en la actividad económica servicios se encuentran comprendidos la actividad de transporte, almacenamiento, correo y mensajería, y, se encuentra clasificada la actividad o servicio de las playas de estacionamiento.

Cal y Mayor (1986, como se cita en Calle, 2014), indican que anteriormente cuando se inició la actividad de estacionamiento, este se realizaba en la vía pública, pero con el incremento y demanda de vehículos también se incrementó la demanda de estacionamientos creándose diferentes formas de estacionamiento como estacionamientos públicos, estacionamientos privados, en sótanos, etc.

El servicio de estacionamiento se brinda a las personas que poseen un vehículo y necesitan parquear o estacionarlo. De acuerdo a Oré (2009), en el siglo pasado, países desarrollados como Reino Unido, hicieron uso y desarrollaron espacios de estacionamiento tanto en espacios privados como en la vía pública, así como en centros comerciales, fijando áreas que sirvan como estacionamiento como solución al descongestionamiento de vehículos en las calles de la ciudad, siendo Lima, una capital

donde sucede un hecho similar, existiendo déficit de estacionamientos en distintos distritos de Lima.

En la memoria anual de la empresa Los Portales (2013), se indica que la empresa tiene más de 50 años en el mercado nacional, evolucionando y mejorando para que puedan incrementarse las operaciones o playas de estacionamiento en distintas regiones del país, además ese año se contaba con 186 estacionamientos. Por otro lado, en la memoria anual de la empresa Los Portales (2019), se indica que el número de playas de estacionamiento se incrementó a 205 operaciones. Sumado a esto, Morales (2014), indica que no hay distrito de Lima que haya satisfecho la demanda de estacionamientos en los clientes, representando una opción de negocio rentable para seguir desarrollándose y aumentar la cantidad de playas de estacionamientos, Estos datos representan el crecimiento que ha experimentado el sector de servicios de estacionamientos debido al aumento de vehículos circulando en la ciudad de Lima, además, del propósito de tener vías públicas libres de medios de transporte.

Abdala (2012), considera que la playa de estacionamiento es una parte o estructura que está destinada a que los vehículos puedan estacionarse, siendo un estacionamiento público o privado, actuando como parte de un negocio comercial o como servicio complementario. El mercado de estacionamientos ha ido creciendo en los últimos años y los empresarios del mercado inmobiliario consideran que a los estacionamientos no sólo acuden los conductores sino también algunos inversionistas.

Según Lucano (2018) “un estacionamiento es un espacio físico en el cual un conductor deja su vehículo durante un período determinado” (p.13), refiriéndose que se ha vuelto común la demanda de adquisición de vehículos por lo que también ha cambiado y evolucionado la demanda y sistemas de estacionamiento con la finalidad de que el cliente reciba un servicio que lo haga sentir satisfecho.

Oré (2009) también indica que indica que el servicio de estacionamiento vehicular es un tipo de servicio que se realiza y se brinda en un espacio adecuado y con las condiciones correctas en cuanto a dimensiones y equipamiento para el parqueo vehicular, en el que existe una interacción o transacción recíproca entre el dueño u operador del estacionamiento y el cliente. En cuanto a la forma de las playas de estacionamiento,

pueden ser abiertas, cerradas, ubicarse sobre una superficie determinada o localizarse de manera subterránea, lo importante es que cumplan con las normas impuestas por las municipalidades de los distritos donde se ubican.

Con respecto a los colaboradores que trabajan y brindan servicio en playas de estacionamiento, se encargan de atender a los clientes que estacionan su vehículo brindándoles información necesaria y efectuando el cobro por el servicio brindado. Estos colaboradores representan parte del capital humano de las empresas de servicios de estacionamientos, ejerciendo posiciones operativas encargándose de recibir al cliente y orientarlo en cuanto a su ubicación en la playa de estacionamiento, así como en las consultas que puedan presentar los clientes. Además, existe un alto porcentaje de personal contratado con el sueldo mínimo en empresas del sector de servicios de estacionamientos (Castillo y Montoya, 2017).

Torres (2017) indica que las posiciones de atención al cliente en las playas de estacionamiento pertenecen a una escala baja en cuanto al rango salarial, percibiendo el sueldo mínimo, y como los sueldos representan competitividad en el mercado laboral, las empresas compensan el sueldo mínimo con el otorgamiento de beneficios generando bienestar en los colaboradores; y en cuanto a las condiciones de trabajo, los colaboradores se encuentran en un lugar limpio y seguro dentro de la playa de estacionamiento así como también se les brinda materiales de trabajo, sin embargo, en ciertas playas de estacionamiento no se les permite sentarse sino deben mantenerse de pie todo el tiempo de la duración de su jornada laboral.

En el informe Panorama Laboral de la OIT, se menciona que “en su concepción original, el salario mínimo representa el ingreso que debería garantizar un nivel de vida digno a los trabajadores de un país, región o sector de actividad económica y también el nivel de salario debajo del cual sería socialmente inaceptable contratar mano de obra” (OIT, 2016, p.78)

Mai, Yepéz y Campoverde (2012) señalan que el recurso humano es necesario en el estacionamiento, y debe contar con capacitación, teniendo como función principal brindar un servicio de excelencia a los usuarios siendo indispensable el personal encargado de

cuidar las estructuras de la playa de estacionamiento, así como controlar la entrada y salida de vehículos.

2.2.3. Modelos teóricos del bienestar psicológico y sus dimensiones

Castro (2009), presenta modelos teóricos en los que se plantea el bienestar psicológico desde diferentes perspectivas como las teorías universalistas, situacionales, personológicas y adaptativas.

Las teorías universalistas proponer que el bienestar psicológico es producto del logro de objetivos y necesidades que son diferentes para cada persona, en diferentes circunstancias, satisfaciendo algunas necesidades que pueden ser universales como las necesidades básicas de Maslow o personales como las necesidades de Murray (Diener y Larsen, 1991)

Ryff (1995) estudió el bienestar psicológico, caracterizado por tener diversos conceptos, los cuales no articulaban una definición fija ni convencían sus marcos teóricos y criticaron la unidimensionalidad de este constructo, planteando que el bienestar psicológico se caracteriza por ser multidimensional y las teorías del ciclo vital, el desarrollo humano óptimo y el funcionamiento mental positivo influyen en esta, caracterizándose por ser evaluativo y que el individuo debe valorar la manera en cómo ha vivido. El modelo multidimensional se centra en la perspectiva eudaimonista que apoya al bienestar eudaimónico o bienestar psicológico (Ryff y Singer, 2006).

La perspectiva eudaimonista o eudaimonia se refiere a que el bienestar no es el esfuerzo del individuo de incrementar experiencias positivas y disminuir experiencias negativas, sino el individuo busca proactivamente busca su autodeterminación y realización (Ryan, Huta y Deci, 2008). Por lo que Ryff (1995), se encargó de desarrollar un modelo de bienestar psicológico que incluya y mantenga la teoría de la eudaimonia, definiéndolo como el desarrollo de las capacidades del individuo y el crecimiento en distintos ámbitos de su vida.

Ryff y Singer (2006) consideran que el bienestar representa el crecimiento y autorrealización del individuo y las circunstancias que experimenta en su vida siempre influyen en ellos, además, el bienestar eudaimónico es vital para la salud física y mental de las personas siendo importante el uso de estrategias para conseguirlo. Ryff (1995,

como se citó en Meneses, Ruiz y Sepúlveda, 2016), planteaba que cada individuo debe esforzarse por conseguir lo mejor de sí mismo existiendo una responsabilidad de parte de él por desarrollar su potencial y tener propósitos en su vida, por lo tanto, el bienestar no es conseguir el placer ni mantenerse en un estado pasivo, sino consiste en buscar lo mejor para cada individuo dependiendo de su potencial o autorrealización y las necesidades básicas. Por este motivo, el bienestar psicológico se compone de 6 dimensiones como la auto aceptación, relaciones positivas, autonomía, dominio del entorno, crecimiento personal y propósito en la vida.

La dimensión aceptación se define como la actitud positiva hacia uno mismo, a través de la evaluación y aceptación de sí mismo en acontecimientos presentes y pasados; relaciones positivas se refiere a generar, mantener y lograr relaciones con los demás donde prevalezca la calidad y la confianza; autonomía es definida como la autodeterminación e independencia de la persona ante presiones sociales manteniendo un funcionamiento óptimo; dominio del entorno es planteado como la capacidad para desenvolverse correctamente frente al ambiente que rodea al individuo controlando y aprovechando las oportunidades que se presentan; crecimiento personal está referido a la búsqueda continua del crecimiento y desarrollo de uno mismo y por último, propósito en la vida está señalado como vivir con un sentido o significado, fijándose metas y propósitos (Rodríguez, Negrón, Maldonado, Cartagena y Quiñones, 2015). En este sentido, Ryff (1995, como se citó en Díaz *et al*, 2006), afirma que la teoría multidimensional representa que el funcionamiento positivo depende de las capacidades y el crecimiento del individuo.

Emmons (1998, como se citó en Castro, 2009), señala que el bienestar está relacionado con las prioridades de las personas y estas, están determinadas por los objetivos trazados en el individuo que se propone cumplir a corto, mediano y largo plazo por lo que el cumplimiento de objetivos sostiene al bienestar psicológico.

Ryan, Huta y Deci (2008, como se citó en Meneses, Ruiz y Sepúlveda, 2016) plantean en su teoría de la autodeterminación con enfoque hacia la motivación humana y la personalidad, que el bienestar psicológico del individuo o eudaimónico se caracteriza por una motivación intrínseca ya que el individuo busca objetivos que sean intrínsecamente motivantes y les permita lograr el desarrollo y se debe satisfacer las necesidades de autonomía, competencia y relaciones para lograr el bienestar. Por lo tanto, el bienestar

depende de tres necesidades psicológicas básicas como: la necesidad de ser competente, esta necesidad es producto del individuo en su interacción con el entorno que lo rodea; la necesidad de ser autónomo, en la que es crucial la voluntad y la capacidad de decidir antes o durante de un comportamiento y la necesidad de compromiso que se desarrolla en la interacción con los otros individuos y el afecto que causa está generando un sentimiento de compromiso. Estas necesidades apoyan un funcionamiento positivo y el crecimiento influyendo en el bienestar. Además, Ryan, Huta y Deci (2008, como se citó en Castro, 2009), indican que las personas que tienen motivaciones y metas intrínsecas, son las que experimentan felicidad, bienestar y significado personal.

Existen modelos situacionales y personológicos del bienestar. El modelo situacional del bienestar plantea que las experiencias positivas que generan felicidad ocasionan que la persona se sienta satisfecha, siendo las circunstancias muy importantes para el desarrollo del individuo, por lo que la exposición del individuo a situaciones positivas va a producir su propia satisfacción. Al contrario del modelo situacional, existe el modelo personológico que plantea que el bienestar es una disposición de la personalidad, caracterizándose por ser estable en el tiempo y por lo tanto una variable temperamental en todos los individuos, difícil de modificar (Castro, 2009). En base a lo expuesto, las circunstancias pueden cambiar el estado de bienestar, sin embargo, al pasar el tiempo el individuo regresa a su estado base de bienestar.

En cuanto a la teoría de la adaptación, se basa en que el bienestar psicológico se logrará si sabe adaptarse ante los eventos fortuitos y estresantes que ocurren en su vida, esto significa que el individuo posee procesos de habituación que son adaptativos permitiéndole que el impacto de una situación imprevista no afecte demasiado. Asimismo, la adaptación de los individuos se caracteriza por ser automática, haciendo uso de los recursos personales que poseen ante estímulos y situaciones que necesitan ser resueltas (Castro, 2009).

Entre las teorías modernas del bienestar, surgen otros conceptos. Según Seligman (2005), el bienestar puede considerarse como la vida plena y se logra a través de experimentar emociones positivas (perspectiva hedónica del bienestar); compromiso del individuo consigo mismo y con las situaciones que experimenta y desarrollarse en distintos ámbitos de su vida personal, familiar, laboral con un significado o propósito.

Seligman (2011), modificó la felicidad por el bienestar y creó la Teoría del Bienestar a través de su modelo P.E.R.M.A, en el cual explica que el bienestar tiene 5 componentes o pilares y que cada uno de ellos son fundamentales para que el individuo se sienta satisfecho con su vida. Estos 5 componentes son: positive emotions emociones positivas (P); engagement o compromiso (E); relationships o relaciones (R); meaning o significado (M); accomplishment o logro (A).

Seligman (2011, como se citó en Meneses, Ruiz y Sepúlveda, 2016), cambió su perspectiva sobre considerar que el foco principal de la Psicología Positiva es la felicidad, a considerar que el tema principal debe ser el bienestar, tomándolo como un constructo conformado por diversos elementos medibles, siendo el principal objetivo incrementar estos elementos.

Seligman (2004, como se mencionó en Alarcón, Choque, Reyes, Sánchez y Ugarriza, 2009), plantea que el bienestar no se basa en la suerte que posee el individuo y tampoco en la herencia, por el contrario, el optimismo que presenta puede ser aprendido o estimulado por medio de programas de entrenamiento intensivo.

Castro (2009), señala que el bienestar psicológico es una disciplina que se continúa investigando actualmente debido a las diversas definiciones de los autores y plantea que el bienestar no es el resultado de otras variables psicológicas, sino es una variable que influye en la salud física, las relaciones interpersonales, la edad del individuo y en su funcionamiento positivo. Además, el bienestar se conforma por 3 componentes como el afecto positivo, afecto negativo y el componente cognitivo que se produce a través de la valoración del individuo sobre su vida.

Ryff (1995, como se citó en Casullo y Castro, 2000), considera que el bienestar psicológico está compuesto por la satisfacción con la vida, experimentar y mantener estado de ánimo positivo de manera frecuente ante las diversas situaciones del individuo y por último, experimentar emociones como tristeza o ira de manera ocasional. Esto significa que el bienestar tiene un componente emocional que son los estados momentáneos y un componente cognitivo. En este sentido, Casullo (2006), señala que el bienestar psicológico es la capacidad del individuo de generar vínculos positivos con las personas que interactúa, manteniendo control sobre el entorno que lo rodea y la autoaceptación de ello. De igual manera, considerando que existían diversas definiciones

para el bienestar psicológico, algunas sin un marco teórico que las respalde, desarrolló un instrumento de evaluación del bienestar eudaimónico o psicológico basándose en la teoría del bienestar de Ryff.

Casullo (2006), diseñó un instrumento para evaluar bienestar en adolescentes, considerando las dimensiones de autonomía (la capacidad de actuar independientemente de los demás); control de entorno o situaciones (manteniendo el control y auto competencia frente a las situaciones); vínculos psicosociales (calidad en establecer relaciones interpersonales); proyectos (fijación de metas y propósitos) y aceptación de sí mismo (mantener el bienestar consigo mismo), Posteriormente, creó dos escalas para evaluar el bienestar tanto en adolescentes como en adultos hallando cuatro factores o dimensiones que eran independientes entre sí: aceptación o control del entorno; vínculos sociales; proyectos y autonomía.

2.2.4. Dimensiones del Bienestar Psicológico según Casullo:

Dimensión Autonomía:

La teoría de la autorrealización de Maslow plantea que el individuo es autónomo ya que mantiene sus estándares, se guía y toma decisiones a través de ellos, como los estándares culturales del lenguaje, la vestimenta, costumbres, aunque, de igual manera en ocasiones puede escoger no hacer uso de ellos y tomar otras opciones (Maslow, 1970).

El grado de independencia que poseen las personas para tomar decisiones y realizar acciones manteniendo la confianza en sí mismos y la responsabilidad de sus actos, brindando autocontrol, estabilidad y equilibrio al individuo (Casullo, 2006).

Según Ryff (2006), existen diversas teorías del ciclo vital donde resaltan la importancia de tener un sentido de libertad sobre las reglas impuestas que rodean la vida cotidiana de las personas. Además, la teoría rogeriana indica que el individuo posee locus de control interno que genera que las acciones sean guiadas por normas que el mismo individuo impone, no interesándose siempre en buscar la aprobación del mundo externo.

Asimismo, una persona autónoma es aquella que ejerce su voluntad de manera libre manteniendo una conducta correcta y razonable (Reyes y Sánchez, 2012)

Dimensión Aceptación y Control del Entorno:

El individuo es capaz de elegir el entorno que sea positivo o favorable y que le permita satisfacer sus necesidades por lo que los que poseen un alto dominio del entorno presentan un adecuado control sobre sí mismo y su entorno, siendo capaces de manejarse eficiente y correctamente, interactuando y adaptándose a diversos contextos (Ryff, 1989).

Con respecto al control de sí mismo, Reyes y Sánchez (2012), indican que un individuo controlado es capaz de dominar o controlar sus sentimientos, emociones y especialmente, conductas en situaciones difíciles.

Cloninger, (2003) sostiene que los sujetos con una personalidad madura se desenvuelven en un entorno para lograr sus metas a través de la reflexión, la recreación y lealtad hacia los demás. Esto representa que el individuo se desarrollará positivamente en un entorno a través de acciones adecuadas como el control de sí mismo para lograr el control de los demás y la interacción positiva con los otros.

Casullo (2006) menciona que las personas experimentan y desarrollan la necesidad de control siendo conscientes de sus destrezas, fortalezas y debilidades; siendo esta dimensión la que valora la sensación de bienestar personal.

Dimensión Vínculos Sociales:

Allport (1961), señala que las relaciones cálidas con las personas del entorno representan madurez del individuo, existiendo dos tipos, la auto-extensión, la cual permite que el individuo establezca relaciones positivas e íntimas con su entorno más cercano y el segundo tipo es la compasión, la cual prevalece en la mayoría de interacciones humanas sean de confianza o no ya que existe respeto y aprecio.

Ryff (2006), se basa en que las relaciones interpersonales son cálidas, satisfactorias y confiables, el individuo muestra empatía y afecto por los demás y esto es recíproco.

Casullo (2006), considera que la calidad, empatía y reciprocidad de las interacciones sociales y los lazos que se establecen determinan el grado de satisfacción que se genera al establecer vínculos.

Koestner, Lekes, Power y Chicoine (2002), menciona que esta dimensión representa la capacidad del individuo en generar y mantener relaciones positivas con las personas de su entorno, siendo un factor importante para el equilibrio psicológico.

Para Reyes y Sánchez (2012), el individuo que muestra afabilidad, posee interés por establecer lazos amicales, es sociable y le agrada desenvolverse en su grupo.

Dimensión Proyectos:

Los individuos deben establecer metas y propósitos para darle sentido a su vida, manteniendo dirección e intención para lograr lo propuesto y que sea una experiencia productiva (Ryff,1989).

La dimensión proyectos está referida al sentido de vida que desea llevar el individuo y Chavéz (2008), considera que tener autodirección, objetivos y propósitos en el presente es significativo en el individuo

Casullo (2006), considera que al establecer metas, objetivos, proyectos y obtener logros, el individuo experimenta la sensación de bienestar, generando que se interese por buscar una dirección, motivación y por consiguiente, su autorrealización.

2.3. Definición de términos básicos:

- Bienestar psicológico:

Desarrollo y realización del individuo que le permite desenvolverse adecuadamente en distintos ámbitos como personal, familiar, social y laboral para lograr un funcionamiento óptimo y valorar positivamente su vida.

- Autoaceptación:
Es la aceptación del individuo consigo mismo, incluyendo sus recursos, cualidades positivas y negativas además de sus debilidades lo que le permite conocer los aspectos a mejorar o modificar de sí mismo.

- Aceptación/control del entorno:
Capacidad de aceptar y adaptarse eficientemente en el entorno o ambiente en el que se desenvuelve y con las personas con las que interactúa, lográndolo a través de sus recursos personales, el control de sí mismo y de los demás.

- Vínculos sociales:
Establecimiento de relaciones interpersonales que se caracterizan por generar satisfacción en el individuo, son beneficiosas, gratas y donde existe una relación de confianza entre el individuo y las personas que lo rodean.

- Autonomía:
Capacidad del individuo para actuar de manera independiente a los demás, aceptando y siguiendo sus propias normas, creencias y paradigmas establecidos sin ninguna duda en defenderlos, favoreciendo su desenvolvimiento personal y social.

- Proyectos:
El conjunto de metas, objetivos y propósitos que establece el individuo y que lo guía para realizar acciones orientadas al logro de estas, permitiéndole experimentar diversas situaciones que lo hagan sentir satisfecho.

- Estacionamiento:
Espacio autorizado que sirve para realizar la acción de estacionar un medio de transporte.

- Colaboradores del área operativa:
Son colaboradores que con frecuencia deben ejercer sus funciones de manera directa atendiendo al cliente, con presencia física en su lugar de trabajo y en su mayoría, son remunerados con el sueldo mínimo salarial.

- Colaboradores del área administrativa:
Son trabajadores que pertenecen a distintas áreas de su organización, y que pueden realizar sus labores ya sea en su centro laboral o en su domicilio, utilizando de manera necesaria y cotidiana herramientas informáticas para el desempeño adecuado de sus funciones.

CAPÍTULO III

Hipótesis y variables

3.1. Supuestos Científicos Básicos

El bienestar psicológico ha tomado importancia debido al contexto del COVID-19 en el que se desarrollan las personas. Se puede conocer que el bienestar tiene diversas definiciones e involucra aspectos del individuo como el desarrollo, crecimiento y realización de este. Actualmente, el contexto de pandemia genera que sea necesario investigar el bienestar psicológico y sus dimensiones respectivas para implementar acciones que resulten beneficiosas para las personas.

En base a los diversos conceptos, el bienestar psicológico permite un funcionamiento adecuado en los ámbitos de la vida del individuo, siendo uno de ellos el ámbito laboral. Segura (2017) manifiesta que las condiciones de trabajo que se asocian al bienestar o malestar en una organización genera comportamientos particulares en los colaboradores influyendo en sus actitudes hacia la organización, su jefe y sus compañeros, en su rendimiento laboral y en la salud física y mental.

Las empresas se han interesado por implementar estrategias que contribuyen e influyen en la motivación, compromiso y bienestar laboral de los colaboradores. (Seminario, 2017). Sin embargo, la crisis por el COVID-19 apareció y evolucionó rápidamente ocasionando aislamiento social, demostrando que las organizaciones no estaban preparadas para manejar el negocio y las relaciones laborales durante este contexto (Briones, 2020).

Por lo tanto, la Organización Internacional del Trabajo, los gobiernos, colaboradores y sobretodo empleadores se han vuelto imprescindibles para velar por la seguridad de los colaboradores en el contexto de crisis que se está atravesando (OIT, 2020). Asimismo, Urzúa, Vera, Caqueo y Polanco (2020), informan que el COVID-19 genera respuestas emocionales como miedo, incertidumbre además de percepciones distorsionadas y comportamientos negativos que terminan disminuyendo la satisfacción de la persona.

Fincowsky y Krieger (2011), sostienen que el entorno laboral, familiar y social puede ocasionar satisfacción o sufrimiento en las personas, así como facilitar el desarrollo de las capacidades individuales y el aprendizaje o por el contrario, empobrecer la personalidad.

La autorrealización del individuo se refiere a que las personas desarrollen su potencial y estén dispuestas a vivir nuevas experiencias mostrando un crecimiento personal (Ryff, 2006).

Según Gaethe (2020), la crisis de pandemia por COVID-19 ocasionó cambios repentinos en el entorno de madres que realizan teletrabajo, volviéndose difícil adaptarse a vivir en un estado de emergencia y organizarse para cumplir con las labores en el hogar y trabajo. Por el contrario, Salanova (2020), plantea que el COVID-19 no producirá solamente malestar y emociones negativas, sino que este contexto impactará positivamente en algunos individuos, permitiendo su desarrollo y siendo capaces de ser conscientes de los recursos personales y fortalezas que poseen.

Por último, Casullo (2006) plantea que el bienestar psicológico se deriva de la autovaloración del individuo cuando repasa su desenvolvimiento en distintos aspectos de su vida, experimentando satisfacción y buen estado de ánimo frecuentemente.

3.2.Hipótesis

3.2.1. Hipótesis general:

H₁: Existen diferencias significativas en el nivel de bienestar psicológico de los colaboradores según el área en el que trabajan, sea en el área administrativa o en el área operativa, de una empresa de servicios de estacionamientos durante el contexto del COVID-19.

3.2.2. Hipótesis específicas:

H_{1.1}: Existen diferencias estadísticamente significativas entre los niveles de bienestar psicológico según la dimensión “aceptación y control interno” de los colaboradores del área administrativa y del área operativa de una empresa de servicios de estacionamientos durante el contexto del COVID-19.

H_{1.2}: Existen diferencias estadísticamente significativas entre los niveles de bienestar psicológico según la dimensión “autonomía” de los colaboradores del área administrativa y del área operativa de una empresa de servicios de estacionamientos durante el contexto del COVID-19.

H_{1.3}: Existen diferencias estadísticamente significativas entre los niveles de bienestar psicológico según la dimensión “vínculos sociales” de los colaboradores del área administrativa y del área operativa de una empresa de servicios de estacionamientos durante el contexto del COVID-19.

H_{1.4}: Existen diferencias estadísticamente significativas entre los niveles de bienestar psicológico según la dimensión “proyectos” de los colaboradores del área administrativa y del área operativa de una empresa de servicios de estacionamientos durante el contexto del COVID-19.

3.3.Variables de estudio o áreas de análisis

De acuerdo a Romero (1997), la variable es una característica presente de manera diferentes y con valores diferentes en los individuos. Asimismo, Sánchez y Reyes

(2015) indican que una variable es una característica que puede variar y puede ser evaluada.

La presente investigación es univariada ya que cuenta con una variable de estudio que es el bienestar psicológico.

Bienestar psicológico:

Dimensiones del bienestar psicológico:

- Aceptación y control del entorno
- Autonomía
- Vínculos sociales
- Proyectos

La variable de control está representada por los datos sociodemográficos que tiene la muestra de participantes como edad, género, grado de instrucción, estado civil, carga familiar, puesto de trabajo, área de trabajo a la que pertenece el colaborador, tiempo de permanencia en la empresa, si conoce a alguien que ha sido afectado con COVID-19 y si el participante sido contagiado de COVID-19.

CAPÍTULO IV

Método

4.1. Población y participantes

La población es el grupo de personas que guardan ciertas condiciones o características (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). La población del sector de servicios está constituida por 807 mil 400 personas (INEI, 2020). Romero (1997), señala que cuando no se puede evaluar a todos los sujetos de la población por diversas razones, se escoge de manera cuidadosa grupos pequeños que cuentan con las características de la población y estos representan la muestra.

El número de colaboradores en los que se aplicó el instrumento de evaluación, es decir, la muestra de esta investigación, estuvo conformado por 89 colaboradores que pertenecen al sector servicios en estacionamientos, de ambos géneros, con edades comprendidas entre 18 a 65 años, que cuentan con educación secundaria completa, educación técnica y universitaria completa e incompleta y que residen en distintos distritos de Lima Metropolitana. Asimismo, 42 de los colaboradores pertenecen al área administrativa y 49 de ellos pertenecen al área operativa encargándose de la atención al cliente presencialmente durante el contexto del COVID-19.

Asimismo, la muestra es de tipo no probabilística por conveniencia de cercanía y acceso a la empresa de estacionamientos durante el contexto de COVID-19 para aplicar el instrumento de evaluación y realizar la investigación.

4.2. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación es de tipo básica ya que está orientada a obtener conocimientos, a través del método descriptivo que permitirá evaluar al individuo encontrándose en su estado actual y determinando la variable que lo caracteriza. El método descriptivo es por encuestas debido a que se utilizará una escala como instrumento de evaluación o recolección de datos.

Además, el diseño de la presente investigación es descriptivo - comparativo ya que se recabó información de una misma variable de interés en más de una muestra y luego se realizó la comparación de la información obtenida (Sánchez y Reyes, 2015).

En esta investigación, se recabó información en dos grupos de colaboradores de servicios de estacionamientos para conocer el nivel de bienestar psicológico de ellos durante el contexto de COVID-19 y se compararon los resultados obtenidos.

4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Para la recolección de datos de la presente investigación se utilizaron dos instrumentos, una ficha de datos sociodemográficos y una escala de evaluación. Los instrumentos de evaluación fueron aplicados de manera virtual debido al contexto de crisis por pandemia en el que se desarrolla la investigación y fueron enviados a través de las redes sociales de los participantes de la muestra. En esta técnica de recolección de datos, se explicó el motivo y los objetivos de la evaluación, se solicitó la autorización para completar el cuestionario y se garantizó la privacidad de la información recolectada a través del consentimiento informado.

A continuación, se detallan los instrumentos de evaluación utilizados:

4.3.1. Ficha de datos sociodemográficos

Se empleó una ficha de datos sociodemográficos para recabar y analizar información de los participantes de la muestra. Este cuestionario estuvo compuesto por ítems como: edad, género, grado de instrucción, si cuenta con hijos o no, puesto de trabajo, área de trabajo a la que pertenece el colaborador, tiempo de permanencia en la empresa, estado civil, indicar si conoce a una persona que haya sido afectado con COVID-19 y, por último, el participante debe indicar si ha tenido COVID-19.

4.3.2. Escala de Bienestar Psicológico para Adultos (BIEPS-A)

En la presente investigación se utilizó la Escala de Bienestar Psicológico para Adultos (BIEPS-A) de Casullo.

Ficha técnica de la Escala de Bienestar Psicológico para adultos (BIEPS –A)

Nombre del Test	: Escala de Bienestar Psicológico para adultos (BIEPS-A)
Nombre del autor	: María Martina Casullo
Año	: 2000
Administración	: Individual o colectiva
Duración	: 5 minutos aproximadamente
Aplicación	: Adultos
Cantidad de ítems	: 13

Teoría en la que se basa la prueba: Teoría de Ryff en el cual el bienestar psicológico o eudaimónico se enfoca en el desarrollo y crecimiento de los individuos presentando el modelo multidimensional (autoaceptación, relaciones positivas con los demás, autonomía, dominio del entorno, propósito de vida y crecimiento personal).

Significación de la prueba: Evaluación del nivel de bienestar psicológico y de sus 4 dimensiones: aceptación y control del entorno, entendiéndose como poseer el control y autocompetencia para adecuar las situaciones de acuerdo a las necesidades o intereses; autonomía refiriéndose a la capacidad para tomar decisiones de manera independiente; vínculos sociales, entendiéndose como la

capacidad para establecer relaciones interpersonales calidad, confiables y empáticas, y por último, la dimensión proyectos que es trazarse metas y proyectos en la vida y brindado un significado a cada una.

Validez y confiabilidad: Se han realizado estudios nacionales acerca de las propiedades psicométricas de la escala, además, de investigaciones donde se utiliza la escala y se encuentran evidencias de validez y confiabilidad y se describen a continuación:

Casullo (2000), en la prueba original, presentó la confiabilidad total de la escala con valores de ,74, obteniendo evidencias de confiabilidad de las puntuaciones arrojadas. Asimismo, plantea que la evidencia de confiabilidad de las escalas es menor (proyectos ,59; autonomía ,61; vínculos ,49 y control del entorno ,46) debiéndose a que cada subescala posee pocos elementos.

En el contexto peruano, Ayala, et al (2009), realizó un análisis de confiabilidad interna global de la escala mediante el coeficiente alfa de Cronbach, resultando un alfa de ,66, además, todos los ítems presentaron una correlación ítem-test positiva y solo dos de ellos se encontraron por debajo de ,2, mostrando evidencias de confiabilidad de la prueba.

En cuanto a la validez en el contexto peruano, Domínguez (2014), realizó un estudio a una muestra de 222 estudiantes universitarios, aplicó el análisis factorial confirmatorio resultando que los datos de la escala se ajustan a la estructura tetrafactorial planteada por Casullo en el 2000, obteniendo evidencias de validez de la prueba. Además, para hallar la confiabilidad, realizó un análisis mediante el coeficiente alfa de cronbach para la escala total obteniendo un puntaje de ,966, en la subescala Aceptación/Control obtuvo ,884; en la subescala Autonomía obtuvo ,836; en la subescala Vínculos Sociales obtuve un puntaje de ,871 y por último en la subescala Proyectos obtuvo ,908, mostrando evidencias de confiabilidad y concluyendo que la prueba cuenta con propiedades psicométricas adecuadas.

4.4. Procedimientos y técnicas de procesamiento de datos:

El procedimiento para la aplicación de los instrumentos de evaluación se realizó de manera virtual a través del envío del cuestionario mediante las redes sociales de los

participantes, donde fueron informados sobre los objetivos de la investigación mediante el consentimiento informado. El tiempo que utilizaron para completar la ficha y la escala mencionada toma aproximadamente 7 minutos.

Los datos recolectados fueron procesados para conocer la dispersión de los datos de la muestra, se halló la desviación estándar, el cual se relaciona con la media y permitió conocer el promedio de desviación que presentaron las puntuaciones arrojadas en la media, también, se halló la varianza para obtener el identificar la variabilidad de los datos distribuidos con respecto al valor medio (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018).

Además, se realizó el análisis de bondad de ajuste a la curva normal a través de la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov, esto permitió determinar si los datos obtenidos siguen una distribución normal o tienen una distribución diferente a la normal.

Con respecto a la presente investigación, se cuenta con hipótesis de diferencias, y en caso la distribución de datos fuese normal, se utilizaría el estadístico de diferencia como la prueba t de Student, que es una prueba paramétrica que permite comparar dos grupos, los colaboradores del área administrativa y los colaboradores del área operativa.

Sin embargo, la distribución de datos fue diferente a la normal, por lo que se utilizó la prueba de U de Mann-Whitney, siendo una prueba no paramétrica que compara dos grupos diferentes, tal como la presente investigación.

Por último, en la presente investigación se empleó el programa estadístico SPSS, el cual permitió organizar y redactar la información en una base de datos para luego ser analizados estadísticamente.

CAPÍTULO V

Resultados

5.1. Presentación de datos

Luego de la recopilación de datos de los participantes de la muestra, siendo en total, 89 colaboradores de una empresa de servicios de estacionamientos de Lima Metropolitana, se realizó el análisis estadístico de los resultados de bienestar psicológico y sus dimensiones, los cuales se explican a continuación:

En la Tabla 1, se observa que del total de los 89 evaluados para la presente investigación, los participantes del género masculino representan el grupo mayoritario (52,8%), y el resto es conformado por el género femenino (47,2%). Según el rango de edad, los cuales han sido agrupados según las etapas del desarrollo psicosocial de Erikson, el grupo etario de 18-40 años de género masculino fue mayoritario con 43,8% de participantes y el grupo etario de 41-60 años, fue representado por un 9% de la muestra. En el género femenino, el grupo etario de 18-40 años, fue predominante con 39,3%, a diferencia del grupo etario de 41-60 años del mismo género con 7,9%.

En cuanto al grado de instrucción, el grupo predominante fue el género masculino con grado de instrucción universitario, siendo el 31,5% de la muestra, además, el menor grupo de género masculino tenían grado de instrucción secundaria, mostrando que

representaban el 4,5% de la muestra. En relación al estado civil, el grupo mayoritario fue el género masculino cuyo estado civil es conviviente con 13,5%, seguido de los participantes cuyo estado civil es casado con 12,4%, también se puede apreciar que el estado civil divorciado fue el menos predominante con 0% en participantes del género femenino y 1% en el género masculino.

Los resultados mostraron que 27% del total de la muestra (independientemente del género) cuentan con hijos, y el 25,8% de participantes del género masculino no cuentan con hijos. Asimismo, existe el mismo porcentaje en colaboradores del género masculino y que son del área operativa (52,8%) y colaboradores del género femenino, que son del área administrativa (47,2%). En relación al tiempo de trabajo en la empresa, en mayor proporción se encuentran las participantes del género femenino con un tiempo de servicio de 0-4 años (34,8%), seguido de los participantes del género masculino con el mismo tiempo de servicio (18,0%). En el nivel jerárquico, se observa que el grupo con mayor proporción en el nivel operativo, entendiéndose por las posiciones de anfitrión, valet parking y supervisor operativo, fue de las participantes del género femenino (27%), además, los colaboradores del género masculino que pertenecían al nivel medio mando, entendiéndose por las posiciones de asistentes, analistas, administradores y ejecutivos, representaron un 19% y al nivel alto mando, siendo las posiciones de jefaturas y gerencias, con un 7.9%.

Por último, en cuanto a las zonas distritales, el grupo predominante fue de participantes que residen en Lima Centro, siendo 27% del género masculino y 18% del género femenino. El menor porcentaje fue de colaboradores que residen en zona Callao, perteneciendo 2% al género femenino y 1% al género masculino.

Tabla 1

Características sociodemográficas de la muestra en estudio (n=89), femenino (n=42) y masculino (n=47)

		Género				Total	
		Femenino		Masculino		(f)	(%)
		(f)	(%)	(f)	(%)		
Rango de edad	18-40	35	39,3%	39	43,8%	74	83,1%
	41-60	7	7,9%	8	9,0%	15	16,9%
	Total	42	47,2%	47	52,8%	89	100,0%
Grado de instrucción	Secundaria	8	9,0%	4	4,5%	12	13,5%
	Técnico	10	11,2%	15	16,9%	25	28,1%
	Universitario	24	27,0%	28	31,5%	52	58,4%
Estado Civil	Casado(a)	7	7,9%	11	12,4%	18	20,2%
	Conviviente	6	6,7%	12	13,5%	18	20,2%
	Divorciado	0	0,0%	1	1,1%	1	1,1%
	Soltero(a)	29	32,6%	23	25,8%	52	58,4%
Cuenta con Hijos	Sí	24	27,0%	24	27,0%	48	53,9%
	No	18	20,2%	23	25,8%	41	46,1%
Área de trabajo	Administrativa	18	20,2%	24	27,0%	42	47,2%
	Operativa	24	27,0%	23	25,8%	47	52,8%
Tiempo en la empresa	0-4 años	31	34,8%	23	25,8%	54	60,7%
	5-10 años	8	9,0%	16	18,0%	24	27,0%
	11-15 años	2	2,2%	6	6,7%	8	9,0%
	16-20 años	1	1,1%	1	1,1%	2	2,2%
	21-25 años	0	0,0%	1	1,1%	1	1,1%
Nivel Jerárquico	Alto Mando	6	6,7%	7	7,9%	13	14,6%
	Mando Medio	12	13,5%	17	19,1%	29	32,6%
	Nivel Operativo	24	27,0%	23	25,8%	47	52,8%
Zonas Distritales (INEI, 2014)	Callao	2	2,2 %	1	1,1 %	3	3,4%
	Lima Centro	16	18,0 %	24	27,0 %	40	44,9 %
	Lima Este	8	9,0 %	7	7,9 %	15	16,9 %
	Lima Norte	6	6,7 %	7	7,9 %	13	14,6 %
	Lima Sur	10	11,2 %	8	9,0 %	18	20,2 %

Para visualizar algunos datos de las características sociodemográficas de la muestra en estudio, se presentan los siguientes gráficos:

En la Figura 1, se muestra la frecuencia de la variable sociodemográfica rango de edad de 18 a 40 años y de 41 a 60 años, según género femenino y masculino, además del total de participantes.

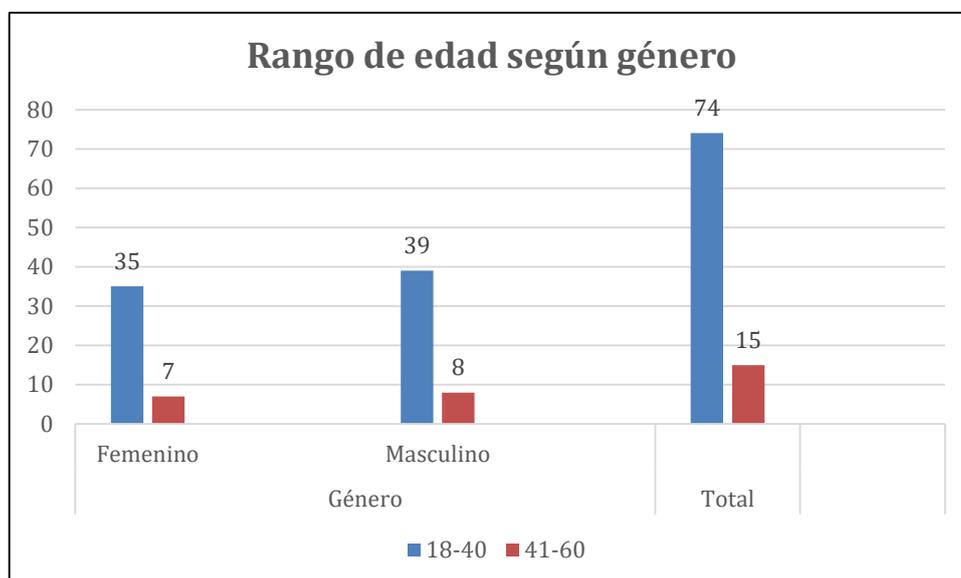


Figura 1. Frecuencia de colaboradores con rango de edad de 18-40 y 41-60 años según género y total de la muestra.

En la Figura 2, se presenta la frecuencia de la variable sociodemográfica grado de instrucción conformado por secundaria, técnico superior y universitario, según género femenino y masculino, además del total de colaboradores.

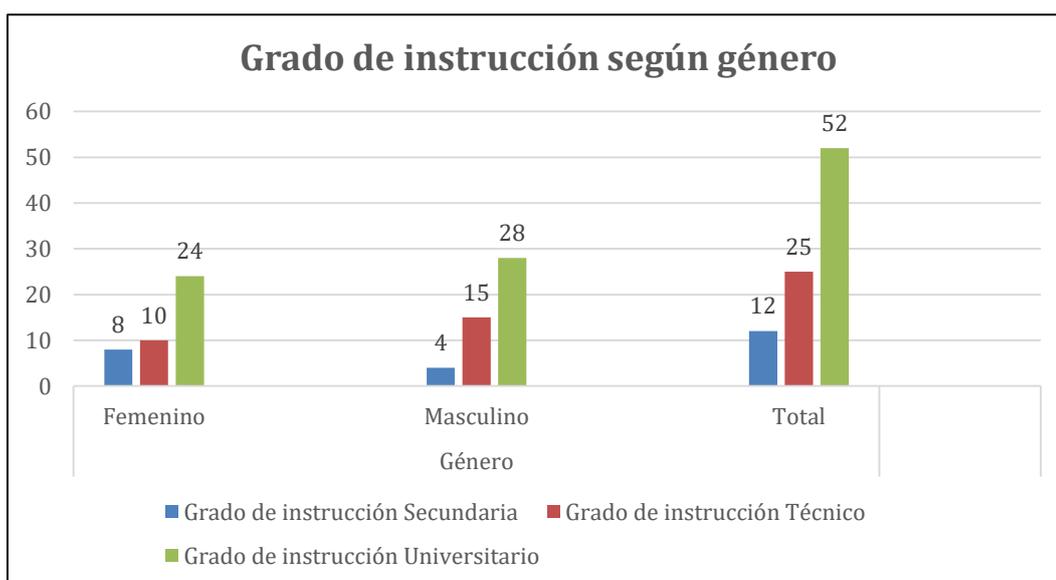


Figura 2. Frecuencia de colaboradores con grado de instrucción secundaria, técnico y universitario, según género y total de la muestra.

En la Figura 3, se observa la frecuencia de colaboradores que pertenecen al área de trabajo administrativa y área de trabajo operativa, según género femenino y masculino, además del total de participantes de la muestra.

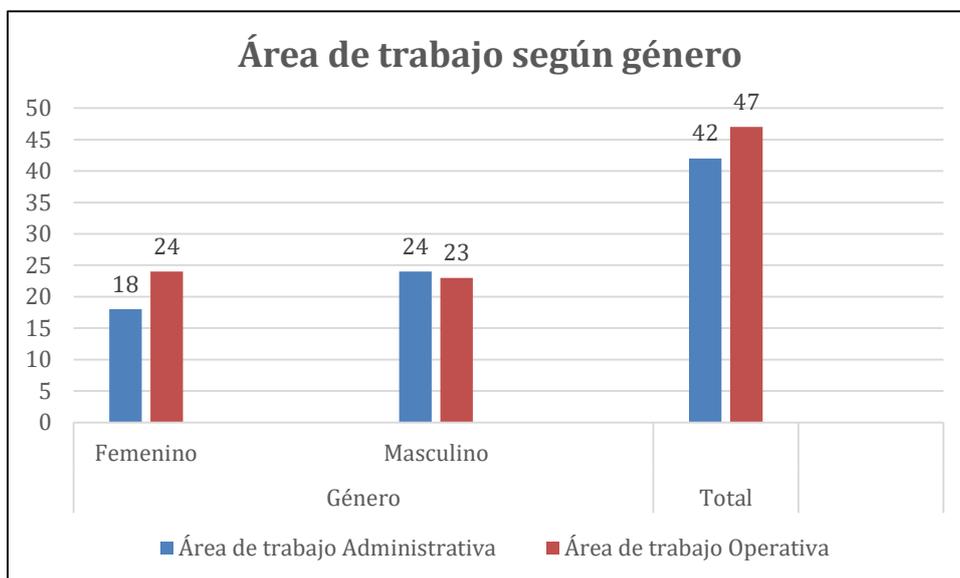


Figura 3. Frecuencia de colaboradores pertenecientes al área de trabajo administrativa y área operativa según género

En la Tabla 2 se muestra la información que brindaron los participantes sobre su experiencia con el COVID-19. Se aprecia que 42,7% de colaboradores que pertenecen al área administrativa, conocen o han conocido a alguien cercano que tenga COVID-19 y el 12,4% manifiesta haber tenido COVID-19. Asimismo, el 20,2% de colaboradores del área operativa indican que no conocen o no han conocido a alguien afectado por COVID-19. Por último, el 37,1% de colaboradores de la misma área, manifiesta no haber tenido la enfermedad.

Tabla 2

Información sobre COVID -19 de la muestra en estudio (n=89)

		Área de trabajo					
		Administrativa		Operativa		Total	
		(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
¿Conoce o ha conocido a alguien cercano que tenga COVID-19?	Sí	38	42,7%	29	32,6%	67	75,3%
	No	4	4,5%	18	20,2%	22	24,7%
	Total	42	47,2%	47	52,8%	89	100,0%
Usted, ¿ha tenido COVID-19?	Sí	11	12,4%	9	10,1%	20	22,5%
	No	26	29,2%	33	37,1%	59	66,3%
	No sé	5	5,6%	5	5,6%	10	11,2%
	Total	42	47,2%	47	52,8%	89	100,0%

En la Figura 4, se presenta la frecuencia de colaboradores que indicaron que conocen o han conocido a alguien cercano con COVID-19, según el área de trabajo administrativa y operativa, y el total de participantes.

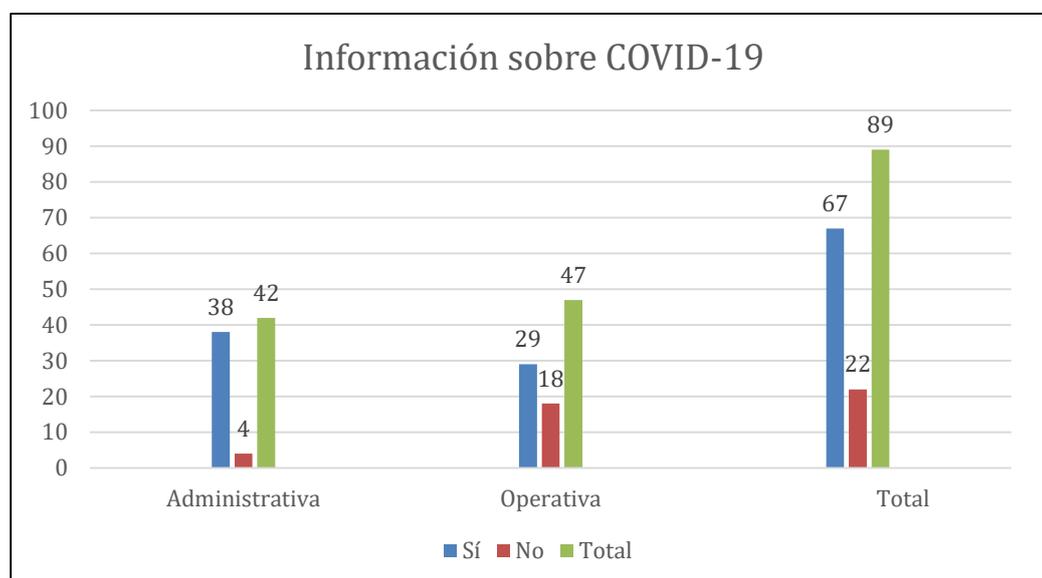


Figura 4. Frecuencia de colaboradores con información sobre si conocen o han conocido a alguien con COVID-19.

En la Figura 5, se presenta la frecuencia de colaboradores que respondieron la pregunta: Usted, ¿Ha tenido COVID-19?, según área de trabajo administrativa y operativa y el total de participantes.

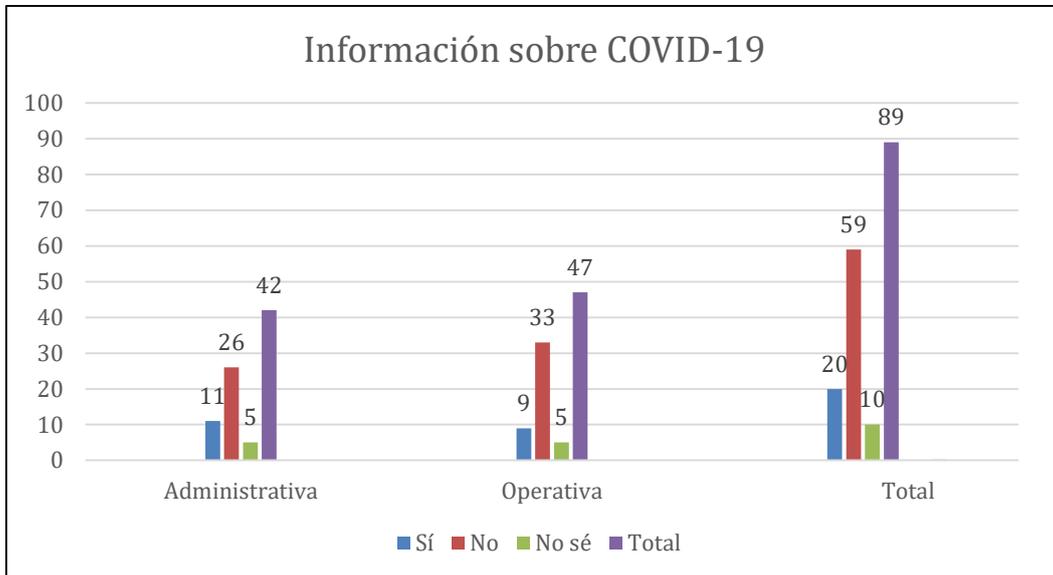


Figura 5. Frecuencia de colaboradores con información sobre han sido afectados con COVID-19

En la Tabla 3 se muestra el nivel de bienestar psicológico de la muestra total, observándose que el 65,2% de los participantes presenta un nivel alto de bienestar psicológico.

Tabla 3

Nivel de bienestar psicológico de la muestra total (n=89)

		Colaboradores	
		Frecuencia	Porcentaje
Nivel de Bienestar Psicológico del total de participantes	Bajo	5	5,6%
	Medio	26	29,2%
	Alto	58	65,2%
	Total	89	100,0%

En la Figura 6, se muestra el porcentaje de colaboradores que presentan nivel bajo, medio y alto de bienestar psicológico, observándose que el 65,2% de colaboradores presenta nivel alto.

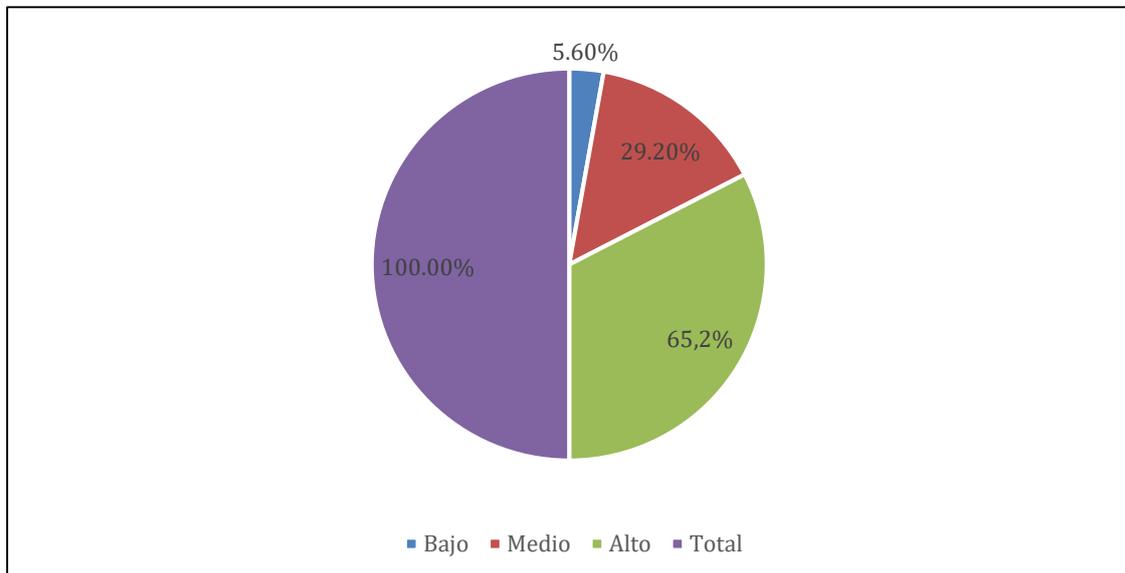


Figura 6. Porcentaje de colaboradores con nivel bajo, medio y alto de bienestar psicológico

En la Tabla 4 se aprecia el nivel de bienestar psicológico del número total de participantes según cada dimensión, por lo que el 86,5% de participantes presentan un nivel alto en la dimensión “aceptación/control del entorno”; el 49,4% de participantes presentan un nivel medio en la dimensión “autonomía”; el 61,8% de participantes presentan un nivel alto en “vínculos sociales”, y, por último, el 78,7% posee un nivel alto en la dimensión “proyectos”.

Tabla 4

Nivel de bienestar psicológico según dimensión de la muestra total de estudio (n=89)

		Frecuencia	Porcentaje
Aceptación/control del entorno	Bajo	4	4,5%
	Medio	8	9,0%
	Alto	77	86,5%
	Total	89	100,0%
Autonomía	Bajo	16	18,0%
	Medio	44	49,4%
	Alto	29	32,6%
	Total	89	100,0%
Vínculos Sociales	Bajo	4	4,5%
	Medio	30	33,7%
	Alto	55	61,8%
	Total	89	100,0%
Proyectos	Bajo	6	6,7%
	Medio	13	14,6%
	Alto	70	78,7%
	Total	89	100,0%

5.2. Análisis de datos

En la tabla 5, se aprecia el nivel de bienestar psicológico, según el área de trabajo a la que pertenecen los colaboradores, observándose que el 73,8% de los colaboradores del área administrativa, también presentan un nivel alto de bienestar, al igual que el 57,4% de colaboradores del área operativa.

Tabla 5

Nivel de bienestar psicológico por área de trabajo, administrativa (n=42) y operativa (n=47)

Administrativa	Bajo	1	2,4%
	Medio	10	23,8%
	Alto	31	73,8%
	Total	42	100,0%
Operativa	Bajo	4	8,5%
	Medio	16	34,0%
	Alto	27	57,4%
	Total	47	100,0%

En la Figura 7, se observa el porcentaje de colaboradores que pertenecen al área de trabajo administrativa, que presentan nivel bajo, medio y alto de bienestar psicológico.

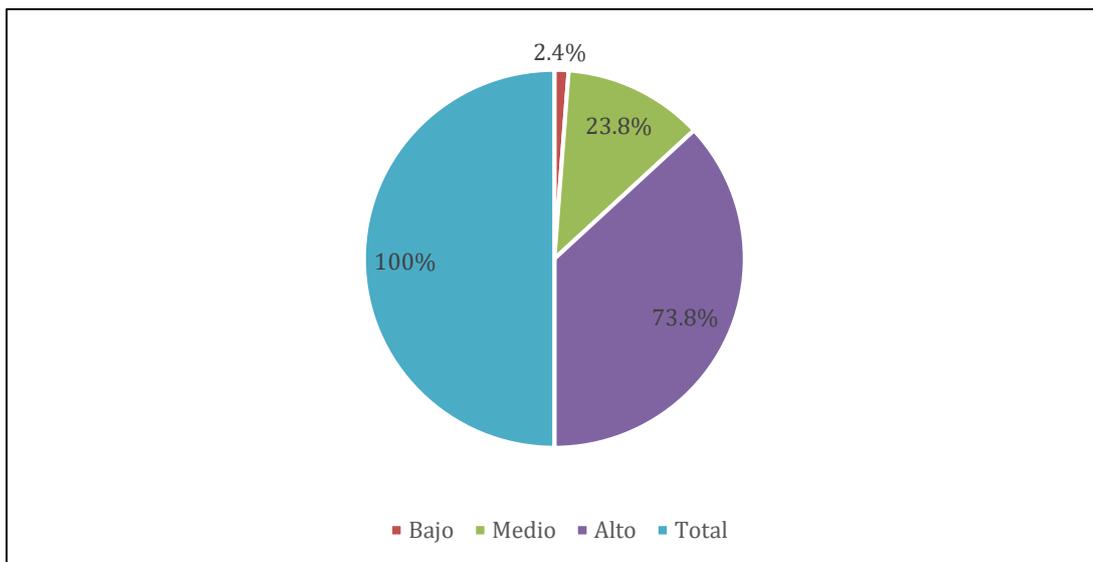


Figura 7. Porcentaje de colaboradores del área administrativa con nivel bajo, medio y alto de bienestar psicológico

En la Figura 8, se observa el porcentaje de colaboradores que pertenecen al área de trabajo operativa, y presentan nivel bajo, medio y alto de bienestar psicológico.

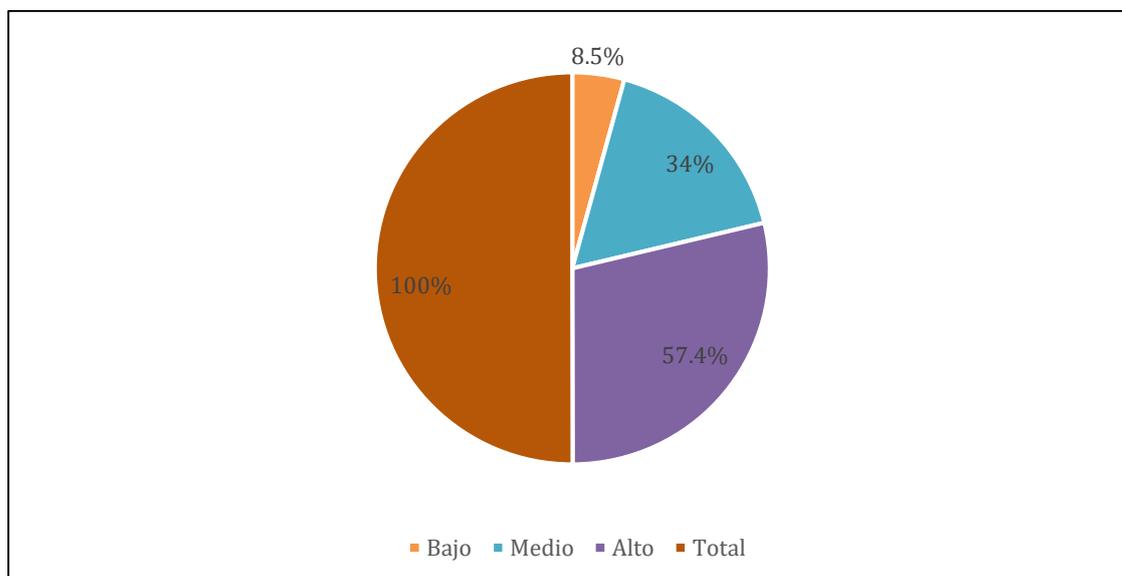


Figura 8. Porcentaje de colaboradores del área operativa con nivel bajo, medio y alto de bienestar psicológico

Respecto a las hipótesis específicas, en la tabla 6 se puede apreciar, el nivel de bienestar psicológico de los colaboradores pertenecientes al área administrativa y al área operativa, según las dimensiones del bienestar. En el área administrativa, se observa que existe un nivel alto de la dimensión “aceptación/control del entorno” en el 85,7% de los participantes; en la dimensión “autonomía”, el 47,6% presentan un nivel medio; en la dimensión “vínculos sociales”, predominó el nivel alto presentándose en el 78,6% de colaboradores y, por último, el 88% tuvo un nivel alto en la dimensión “proyectos”

En el área operativa, el 87,2% de colaboradores presentó un nivel alto de aceptación/control del entorno; en la dimensión “autonomía” predominó el nivel medio, observado en el 51,1%; el 46,8% de colaboradores obtuvieron un nivel alto en la dimensión “vínculos sociales” y, el 70,2% obtuvo un nivel alto en la dimensión “proyectos”.

Tabla 6

Nivel de bienestar psicológico según dimensión por área de trabajo, administrativa (n=42) y operativa (n=47)

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>		
Administrativa	Aceptación/control del entorno	Bajo	0	0%	
		Medio	6	14,3%	
		Alto	36	85,7%	
	Autonomía	Bajo	6	14,3%	
		Medio	20	47,6%	
		Alto	16	38,1%	
	Vínculos Sociales	Bajo	0	0%	
		Medio	9	21,4%	
		Alto	33	78,6%	
	Proyectos	Bajo	1	2,4%	
		Medio	4	9,5%	
		Alto	37	88,1%	
			<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	
	Operativa	Aceptación/control del entorno	Bajo	4	8,5%
			Medio	2	4,3%
Alto			41	87,2%	
Autonomía		Bajo	10	21,3%	
		Medio	24	51,1%	
		Alto	13	27,7%	
Vínculos Sociales		Bajo	4	8,5%	
		Medio	21	44,7%	
		Alto	22	46,8%	
Proyectos		Bajo	5	10,6%	
		Medio	9	19,1%	
		Alto	33	70,2%	

En la tabla 7, se muestra la media total de 2,60 con respecto al nivel de bienestar psicológico, así como una desviación estándar de ,598 con respecto a la media. En la dimensión Aceptación/control del entorno, se aprecia una media de 2,82 con una desviación estándar de ,490. Por otro lado, la dimensión Autonomía, presenta una media de 2,15 y una desviación estándar de ,700. Asimismo, se aprecia que la dimensión Vínculos Sociales presenta una media de 2,57 con una desviación estándar de ,582. Por último, la dimensión Proyectos, presenta una media de 2,72 y una desviación estándar de ,584.

Tabla 7

Estadístico descriptivo del bienestar psicológico y dimensiones, de la muestra de estudio (n=89)

	N	Media	D.S	Varianza
Bienestar Psicológico de la muestra total	89	2,60	,598	,357
Bienestar Psicológico dimensión Aceptación/control del entorno	89	2,82	,490	,240
Bienestar Psicológico dimensión Autonomía	89	2,15	,700	,490
Bienestar Psicológico dimensión Vínculos Sociales	89	2,57	,582	,338
Bienestar Psicológico dimensión Proyectos	89	2,72	,584	,341

En la tabla 8 se encuentra el análisis de bondad de ajuste a la curva normal de la variable Bienestar Psicológico a través de la prueba Kolmogorov-Smirnov, apreciándose que el nivel de significación fue menor a ,05, resultando que los datos del nivel de bienestar psicológico no se aproximan a una distribución normal, por lo que se utilizará la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney para comparar dos grupos diferentes o independientes.

Tabla 8

Prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov para el nivel total de bienestar psicológico

	Estadístico	N	Sig
Bienestar Psicológico	,221	89	,000

*p<,05

En la Tabla 9 se presentan los resultados del nivel de bienestar psicológico total y por dimensiones de los dos grupos evaluados, colaboradores del área administrativa y operativa. En cuanto al nivel total del bienestar psicológico, la U de Mann Whitney presenta un valor de 680,000 y una Z de -2,568, resultado un valor de significación de ,010, por lo que existen diferencias significativas del nivel total de bienestar psicológico de los colaboradores que trabajan en el área administrativa y operativa.

Asimismo, el nivel de bienestar psicológico según la dimensión “aceptación/control del entorno”, la U de Mann Whitney presenta un valor de 984,000 con una Z de -,042 y un valor de significación de ,967; teniendo como resultado que, no existen diferencias significativas en los colaboradores del área administrativa y operativa según la dimensión mencionada anteriormente.

En la segunda dimensión “autonomía” del bienestar psicológico, la U de Mann Whitney tiene un valor de 894,000 con un valor Z de -793, presentando un valor de significación de ,428, por lo que no existen diferencias significativas en las dos muestras, según la dimensión autonomía.

La dimensión “vínculos sociales”, presenta U de Mann Whitney con valor de 660,000, presentando un valor Z de -, 3,103, con una significación de ,002, existiendo diferencias significativas entre las dos muestras en la dimensión vínculos sociales.

Por último, la dimensión “proyectos”, presenta U de Mann Whitney con un valor de 803,5000 y el valor Z de -2,111, con una significación de ,035, existiendo diferencias significativas entre las dos muestras en la dimensión mencionada.

Tabla 9

Comparación del nivel de bienestar psicológico total y sus respectivas dimensiones según el área de trabajo utilizando la U de Mann Whitney

Variable/Dimensión	Área de Trabajo	Rango					
		N	Rango Promedio	Suma de Rangos	U de Mann-Whitney	Z	Sig,
Bienestar Psicológico	Administrativa	42	52,31	2197,00	680,000	-2,568	,010
	Operativa	47	38,47	1808,00			
Bienestar Psicológico dimensión Aceptación/control del entorno	Administrativa	42	44,93	1887,00	984,000	-,042	,967
	Operativa	47	45,06	2118,00			
Bienestar Psicológico dimensión Autonomía	Administrativa	42	47,21	1983,00	894,000	-,793	,428
	Operativa	47	43,02	2022,00			
Bienestar Psicológico dimensión Vínculos Sociales	Administrativa	42	52,79	2217,00	660,000	-,3,103	,002
	Operativa	47	38,04	1788,00			
Bienestar Psicológico dimensión Proyectos	Administrativa	42	49,37	2073,50	803,500	-2,111	,035
	Operativa	47	41,10	1931,50			

*p<,05

5.3. Análisis y discusión de resultados

En la realidad nacional, recientemente se están realizando investigaciones sobre salud mental en el contexto del COVID-19, y, específicamente, en el ámbito laboral - organizacional, se han desarrollado algunos estudios que ayudan a conocer la productividad, satisfacción, desempeño del colaborador en tiempos de pandemia (Jaramillo y Ñopo, 2020; García, 2020; Chávez, 2020), sin embargo, es un número reducido por lo que, la presente investigación tuvo como variable de estudio, el bienestar psicológico, variable que no se ha estudiado anteriormente durante el contexto del COVID -19, y el objetivo fue de comparar el nivel de bienestar psicológico en colaboradores del área administrativa y del área operativa de una empresa de servicios de estacionamiento.

En los resultados, se aprecia que la mayoría de los colaboradores presentan un nivel alto de bienestar psicológico, coincidiendo con lo encontrado por Suarez (2019), donde el nivel de bienestar de colaboradores fue percibido con mayor frecuencia en el nivel alto y en menor frecuencia en un nivel bajo y además, el personal del área administrativa presenta nivel alto en el bienestar psicológico, teniendo similitud con lo presentado por Uzuriaga (2019), quien describe que la mayoría del personal administrativo presentó un nivel alto de bienestar.

Además, los participantes de la muestra de la presente investigación, presentan nivel alto en tres dimensiones del bienestar como, aceptación y control del entorno, vínculos sociales y proyectos, esto indica que los colaboradores cuentan con una adecuada aceptación del ambiente en el que se desenvuelven a través de sus fortalezas y recursos y coincide con lo presentado por Gastañaduy (2013), quien sustenta que los individuos muestran una orientación positiva a pesar de realizar actividades o desenvolverse en ambientes que no generen un sentimiento de satisfacción para ellos y sus necesidades básicas, ya que buscan su bienestar psicológico; son capaces de establecer relaciones interpersonales de manera cálida y también pueden establecerse metas y objetivos en distintos ámbitos de su vida. En cuanto a la dimensión autonomía, los participantes de la muestra estudiada, presentan un nivel medio, ya que pueden presentar algunas dificultades para tomar decisiones importantes por sí mismo, mostrando duda o demorando en hacerlo, esto podría explicarse según la teoría de cultura organizacional de Cameron y Quinn (citados en Cruz y Torres, 2016), quienes plantean que existe la cultura organizacional burocrática, con prácticas similares a las prácticas de cultura organizacional de la empresa en la que se desempeñan los colaboradores, caracterizada por ser una cultura estable, donde se valora la formalidad, reglas y los procedimientos de operación establecidos; existiendo manuales de procedimientos en las áreas y que son puntos de partida para la ejecución de las funciones, además, que las responsabilidades y reportes directos están definidos en los trabajadores por lo que cuando ellos deben tomar decisiones sobre situaciones importantes o resolución de problemas que impactan en el negocio de estacionamientos, en su mayoría deben seguir una serie de acciones estipuladas anteriormente, solicitar aprobaciones de parte de diversas jefaturas o gerencias y comunicarlo con su jefatura directa para poder llevar a cabo su ejecución.

Estos resultados sobre el nivel de bienestar según sus respectivas dimensiones son relativamente similares a los presentados por García (2018), ya que los trabajadores también presentaron niveles altos en las dimensiones, aceptación y control del entorno y

proyectos, pero presentaron nivel medio en las dimensiones vínculos sociales y autonomía. Asimismo, existe cierta similitud con lo expuesto por Suarez (2019), quien presentó que la mayoría de colaboradores obtuvieron un nivel bueno en las dimensiones de aceptación y control del entorno, vínculos sociales y proyectos.

Al comparar el nivel de bienestar psicológico y sus respectivas dimensiones, se halla que existen diferencias estadísticamente significativas en el nivel de bienestar psicológico entre colaboradores del área administrativa y del área operativa, presentando similitud con lo presentado con Segura (2017), ya que los participantes de su muestra de estudio también presentaron diferencias estadísticamente significativas.

En cuanto a las dimensiones, existen diferencias estadísticamente significativas en los colaboradores del área administrativa y operativa en vínculos sociales y proyectos, sin embargo, no se presentan diferencias estadísticamente significativas de los dos grupos de estudio en las dimensiones aceptación/control del entorno y autonomía. Los resultados mencionados representan que el personal administrativo difiere del personal operativo en la manera de percibir su capacidad para generar vínculos o relaciones con otras personas de su entorno, también para establecer y priorizar objetivos y metas. Por otro lado, los dos grupos de estudio se caracterizan por tener similar capacidad para elegir entornos positivos que ayuden al desarrollo de uno mismo y para tomar decisiones.

De acuerdo a un artículo presentado por Deloitte (2020), el impacto del COVID-19 ha generado que las empresas afronten dificultades a nivel estratégico y operacional por lo que fue necesario adoptar medidas que favorezcan la gestión empresarial y principalmente, la seguridad y organización de los trabajadores y, la empresa a la cual pertenecen los colaboradores de la muestra ha puesto en marcha acciones destinadas a impulsar la cultura, comunicación, organización y bienestar de ellos. Estas acciones demuestran lo establecido por Chiavenato (1999), quien señala que los miembros de la organización deben adaptarse y tomar decisiones de manera continua. El contexto de pandemia por el SARS-COV-2 ha causado que la empresa de servicios de estacionamientos establezca procedimientos que garanticen la seguridad de los trabajadores y principalmente, continúe brindando los servicios en las playas de estacionamientos, e incluso, desarrollar negocios colaterales que incrementen la rentabilidad de la empresa, esto se relaciona con un informe presentado por Weller (2020), en el que se indica que es sumamente importante mantener las capacidades de los

trabajadores para aumentar la productividad y, por consiguiente, garantizar la continuidad de manera continua y estable del negocio.

Con respecto a los resultados de la presente investigación muestran que el nivel alto predomina en el bienestar psicológico de los colaboradores de la muestra de estudio, esto podría deberse a la implementación de diversas prácticas y cambios que continúan ocurriendo en la empresa a la que pertenecen los participantes como la práctica de comunicación interna. Si bien estos canales de comunicación no fueron creados por la coyuntura actual ya que anteriormente existían para transmitir diversos temas relacionados a la empresa, están siendo utilizados productivamente para enviar mensajes con recomendaciones y medidas de prevención en el trabajo para evitar el contagio de la enfermedad y recomendaciones de las acciones a realizar al salir y llegar a casa para evitar la propagación a través del correo corporativo, plataforma corporativa a la que todos los colaboradores tienen acceso y afiches y banners publicados en las oficinas. Este tipo de práctica coincide con lo mencionado por Camarena (2020), donde indica que las empresas se han visto obligadas a mantener e incrementar los canales digitales de comunicación interna para que los colaboradores conozcan los protocolos de higiene en este contexto.

La acción que ha tomado la empresa de servicios de estacionamientos sobre la adaptación de los espacios de trabajo y redistribución de los asientos, de manera que los colaboradores que asisten a trabajar físicamente, mantengan la distancia física y así, se evite el contagio, también podría ser positiva para contribuir al bienestar del trabajador. Asimismo, en la empresa se determinó que los colaboradores, que residen a una distancia lejana al lugar de trabajo, sólo asistirán ciertos días a trabajar en la empresa y la mayoría de días realizaban teletrabajo. Al comenzar la jornada de trabajo, los colaboradores también son evaluados por el personal de seguridad para medir su temperatura y si presentan síntomas de la enfermedad, debían regresar a su domicilio y reportarlo al área de bienestar. Esta serie de prácticas podrían generar que el colaborador presente un alto nivel de bienestar percibiendo que la organización se interesa por cuidarlos y cumplir con los protocolos de prevención y cuidado y coinciden con el artículo publicado por EY GLOBAL (2020), en el que indican que las organizaciones deben evaluar los riesgos a los que están expuestos sus trabajadores y las repercusiones que puede generar el no cumplimiento de los protocolos.

La empresa de servicios de estacionamientos también ha brindado cierta flexibilidad a los colaboradores que pertenecen al área administrativa y que son padres de familia, debido a que sus hijos también estuvieron en casa por el confinamiento y debían dedicarse a labores del hogar y del trabajo al mismo tiempo, por lo que si ellas, ya que son mujeres, debían dedicarse a actividades importantes del hogar, podía solicitar permiso para tomar horas libres en el trabajo. Esta práctica también podría influir positivamente en el desempeño y bienestar de todos los colaboradores. Esta situación descrita coincide con lo expuesto por Gaethe (2020), quien comenta que, en la mayoría de casos, la mujer ha asumido una doble presencia, refiriéndose a que era la encargada del trabajo en casa y en la empresa, significando que en total trabajaba más horas que un colaborador hombre. Por lo que la flexibilidad brindada por la empresa, podría generar un funcionamiento adecuado en el colaborador para desarrollarse en distintos ámbitos de su vida e influir en su bienestar psicológico.

Por otro lado, debido al contexto en el que los colaboradores del área operativa desarrollan sus funciones, es decir, realizan la atención al cliente teniendo contacto directo con ellos, manteniéndose en la mayoría de casos, de pie durante 8 horas y al aire libre, la empresa les brindó los implementos necesarios para que se evite el contagio de la enfermedad, a través de la entrega de algunos implementos de seguridad; estas acciones podrían haber generado que el colaborador perciba que se preocupan con su salud y por mantener los cuidados necesarios para evitar la propagación de la enfermedad en las playas de estacionamientos. Asimismo, se propuso brindar información necesaria para el cuidado contra el COVID-19 al personal operativo, coordinándose capacitaciones virtuales dirigidas a ellos, para que conozcan las medidas de prevención y esta acción es similar a lo indicado por un artículo publicado por Deloitte (2020), donde se indica que es importante educar en seguridad y salud en el trabajo para que los colaboradores puedan protegerse y tomar conciencia sobre los riesgos a los que están expuestos.

Además, la pandemia generó que la mayoría de personas eviten salir de sus hogares y las empresas realizaron teletrabajo por lo que no existían muchos clientes a los que se les brinde el servicio de estacionamiento, y los colaboradores del área operativa han experimentado poca carga laboral debido a la disminución de clientes en las playas de estacionamientos.

En relación a la hipótesis general, se afirma que existen diferencias estadísticamente significativas en el nivel de bienestar psicológico entre colaboradores del área

administrativa y del área operativa, y es que si bien la organización ha dirigido diversas acciones para los colaboradores durante el contexto del COVID-19, como en el área administrativa, donde se implementaron campañas y mensajes de información sobre prevención y cuidado sobre la enfermedad a través de un trabajo arduo de comunicación interna; la evaluación de riesgos en el espacio físico de las oficinas; la flexibilidad de horarios. Estas acciones continuas y dirigidas a distintos ámbitos de la vida del colaborador, podría influir en que los que pertenecen al área administrativa tengan un nivel alto de bienestar psicológico. Asimismo, las acciones para el cuidado de colaboradores del área operativa, las capacitaciones en seguridad y salud en el trabajo y la disminución de carga laboral podría influir en los que pertenecen a esa área, también tengan un nivel alto de bienestar, sin embargo, según lo expuesto, la mayoría de acciones que realizó la empresa fueron dirigidas para el personal administrativo, que labora en las oficinas o que realizan teletrabajo, donde también las condiciones físicas y las prácticas para el cuidado son más adecuadas, lo que podría generar un mayor bienestar de parte del colaborador administrativo, a diferencia del personal operativo, ya que si bien se implementaron prácticas para su cuidado, de igual manera, están más expuestos al contagio por la atención a los clientes que estacionan sus vehículos y se desconoce si tienen o no la enfermedad lo que también influye en su bienestar psicológico. Lo descrito en la presente investigación podría ser el motivo por el cual se encuentran diferencias estadísticamente significativas en colaboradores del área administrativa y del área operativa.

Por otro lado, se rechaza la hipótesis específica relacionada a si existen diferencias estadísticamente significativas entre los niveles de bienestar psicológico según la dimensión “aceptación y control interno” y esto puede explicarse por lo planteado por Ryff (1989) de que los individuos poseen una mayor sensación de control e influyen en el entorno que los rodea. Se podría comprender que los colaboradores de las dos áreas han experimentado el mismo contexto de peligro ante el contagio y medidas de cuidado por el COVID-19, provocando que se desenvuelvan en sus actividades diarias sin ningún inconveniente, durante la pandemia tomando todas las medidas de control, aceptando el entorno o situación que están viviendo, aceptando los errores que pueden cometer ante este nuevo contexto. y sobre todo que deben adaptarse a ello.

Con respecto a otra hipótesis específica se rechaza que existen diferencias estadísticamente significativas entre los niveles de bienestar psicológico según la dimensión “autonomía”, representando que los colaboradores poseen el grado de independencia que les permite tomar decisiones que sean apropiadas para ellos y su entorno en los ámbitos de su vida, relacionándose con lo expuesto por Uzuriaga (2019), ya que indica que la autonomía en los individuos permite que sean independientes y regulen su conducta. Este resultado podría explicar el motivo por el cual los colaboradores del área administrativa y operativa presentan un nivel medio debido a que para la toma de decisiones que impactan en el negocio de estacionamientos se sigue una serie de procedimientos y permisos, sin embargo, los colaboradores también han sido capaces de limitar y decidir realizar conductas que les permita desenvolverse adecuadamente durante el contexto de pandemia.

Se afirma que existen diferencias estadísticamente significativas entre los niveles de bienestar psicológico según la dimensión “vínculos sociales”, y ya que cuentan con un nivel alto en dicha dimensión, esto podría deberse a que los colaboradores del área administrativa en su mayoría comparten el mismo horario de trabajo y las mismas condiciones, comprendiendo entre ellos cuando requieren apoyo para realizar sus actividades diarias y con capacidad para expresar lo que perciben y sienten en los ámbitos de su vida. Si bien esto también caracteriza al personal operativo, ellos en su mayoría, comparten distintos horarios de trabajo, en ocasiones, se desempeñan de manera individual en el lugar de trabajo y, además, sienten la exigencia de cumplir con las necesidades del cliente externo sin poder obtener el apoyo inmediato a sus compañeros.

Por último, se afirma que existen diferencias estadísticamente significativas entre los niveles de bienestar psicológico según la dimensión “proyectos”, si bien ambos grupos de la muestra de estudio, poseen un nivel alto en la dimensión, en concordancia con lo presentado por García (2018), significando que los colaboradores presentan una sensación de bienestar con los proyectos, metas y propósitos que se fijan y se plantean a lo largo de su vida, sin embargo, existen diferencias significativas y podría deberse a que los colaboradores del área administrativa durante el contexto de COVID-19, debido a la posición que cada uno ocupa en la organización podrían estar satisfechos y conformes con los objetivos trazados en su vida y los propósitos que van cumpliendo en la organización, frente a los que pertenecen al área operativa, quienes por la misma jerarquía

de su puesto y el contexto de pandemia podrían experimentar mayores cambios en su vida, rotación, ausentismo y por consiguiente, cambios en los propósitos y objetivos trazados.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones generales y específicas

Luego del análisis de los resultados del bienestar psicológico y sus respectivas dimensiones en colaboradores del área administrativa y operativa de una empresa de servicios de estacionamiento, se puede concluir lo siguiente:

1. Al analizar el bienestar psicológico de la muestra de estudio total, se observa que predomina el nivel alto de bienestar psicológico, tanto en los colaboradores pertenecientes al área administrativa como los que pertenecen al área operativa.
2. Con respecto a la dimensión “aceptación/ control del entorno” se concluye que los colaboradores tanto del área administrativa como del área operativa, presentan nivel alto de bienestar para adaptarse en entorno que sean favorables para ellos y puedan satisfacer diversas necesidades.
3. En relación a la dimensión “autonomía”, se concluye que los colaboradores tanto del área administrativa como del área operativa, presentan nivel medio de

bienestar para tomar decisiones por uno mismo que impacte en ellos y en su entorno.

4. Con respecto a la dimensión “vínculos sociales”, se concluye que los colaboradores de las dos áreas poseen un nivel alto de bienestar para lograr establecer relaciones o vínculos que sean cálidos, confiables y seguros para ellos.
5. Con respecto a la dimensión “proyectos”, se concluye que los colaboradores del área administrativa y del área operativa poseen un nivel alto de bienestar para establecer metas y objetivos que sean positivos en diversos ámbitos de su vida.
6. Se acepta la hipótesis general relacionada a que, existen diferencias significativas en el nivel total de bienestar psicológico de los colaboradores que trabajan en el área administrativa y operativa.
7. Se rechaza la primera hipótesis específica, presentándose que no existen diferencias significativas en los colaboradores del área administrativa y operativa según la dimensión “aceptación/control del entorno”.
8. Se rechaza la segunda hipótesis específica, apreciándose que no existen diferencias significativas en los colaboradores del área administrativa y operativa según la dimensión “autonomía”.
9. Se acepta la tercera hipótesis específica relacionada a que, existen diferencias significativas en los colaboradores del área administrativa y operativa según la dimensión “vínculos sociales”.
10. Se acepta la cuarta hipótesis específica relacionada a que, existen diferencias significativas en los colaboradores del área administrativa y operativa según la dimensión “proyectos”.

6.2. Recomendaciones

1. Se recomienda seguir investigando sobre variables psicológicas como motivación laboral, engagement, liderazgo, clima laboral, cultura organizacional, entre otros, durante el contexto de COVID-19 ya que es una situación que no se ha experimentado anteriormente y cuyos efectos también han afectado la salud mental de las personas.
2. Se recomienda seguir investigando sobre el bienestar psicológico en el ámbito organizacional debido a que existe poca bibliografía nacional sobre el tema y sobre todo al comparar grupos de colaboradores con distintas características como área de trabajo, puestos de trabajo, género, grado de instrucción, entre otros.
3. Se recomienda la implementación de un área de bienestar y orientación psicológica dirigida a todos los colaboradores, de manera que los psicólogos que se encarguen de tal área puedan conocer los pensamientos y sentimientos de los colaboradores que se generan por el contexto de pandemia y que afecta distintos ámbitos de su vida.
4. Implementar una evaluación de bienestar hacia los colaboradores en el ámbito organizacional, que apoye a conocer cuáles son las fortalezas y debilidades de las distintas áreas y el nivel de bienestar de ellos.
5. Realizar focus group o reuniones virtuales para fomentar el fortalecimiento de capacidades de los colaboradores a través vínculos sociales entre ellos; para que puedan opinar sobre lo que debe mejorar la organización y para expresar cuales son los objetivos a corto y largo plazo de ellos en la organización.
6. Establecer programas y campañas de comunicación interna dirigida a todos los colaboradores de la organización sobre cuidado y prevención del COVID-19, a través de canales digitales o físicos que se adapten al contexto en el cual desarrollan su trabajo.

7. Brindar implementos de seguridad y cuidado de mejor calidad que permitan que los colaboradores tengan una mayor sensación de bienestar al tener contacto con clientes internos y externos.
8. Implementar un programa de beneficios internos que permitan que todos los colaboradores puedan ocuparse de actividades diarias que son aún más difíciles de realizar por el contexto de pandemia, como las actividades del hogar y del trabajo a través de horas libres o permisos.
9. Fomentar la comunicación constante entre todos los colaboradores a través de redes sociales, para que transmitan el sentimiento que poseen al desempeñarse en la organización y la sensación de bienestar con respecto al nuevo el contexto de pandemia.
10. Proponer nuevos retos y desafíos a los colaboradores en su área de trabajo para que continúen con la sensación de bienestar en cuanto al cumplimiento de metas y proyectos, y, sobre todo se motiven a pesar del contexto de pandemia que están experimentado.

6.3. Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo comparar el nivel de bienestar psicológico en colaboradores del área administrativa y del área operativa de una empresa de servicios de estacionamientos durante el contexto de pandemia por COVID-19. La muestra está conformada por 89 colaboradores que pertenecen al área administrativa y al área operativa, con edades comprendidas entre 18 a 65 años, que cuentan con grado de instrucción desde educación secundaria, técnica y universitaria completa e incompleta y que pertenecen a distintos distritos de Lima Metropolitana. El estudio es de tipo descriptivo – comparativo y para la recolección de datos, se utilizó la Escala de Bienestar Psicológico (BIEPS-A), la cual evalúa el nivel de bienestar psicológico y de sus dimensiones aceptación y control del entorno, autonomía, vínculos sociales y proyectos.

Los resultados encontrados presentan que existen diferencias entre el nivel de bienestar psicológico en colaboradores de las dos áreas, además al comparar las dimensiones correspondientes, se determinó que no existen diferencias estadísticamente significativas entre los niveles de bienestar psicológico según la dimensión “aceptación y control interno” y “autonomía” de los colaboradores del área administrativa y del área operativa de una empresa de servicios de estacionamientos durante el contexto del COVID-19.

Términos Clave: bienestar psicológico, colaboradores, COVID-19.

6.4. Abstract

The main objective of the present research was to compare the level of psychological well-being in employees in the administrative and operational areas of a parking service company during the context of the pandemic by COVID-19. The sample was conformed by 89 employees belonging to the administrative and operational areas, with ages between 18 and 60 years old, who have different educational levels: secondary, technical and university complete and incomplete, and that belong to different districts from Lima Metropolitan area. Its a descriptive - comparative research and the Pshychological well being- escale was used for the data collection, which evaluates the level of psychological well-being and its dimensions of acceptance and control of the enviroment, autonomy, social connections and projects.

The results obtained show that there are differences between the level of pshychological well-being in employees of the two áreas, and also when comparing corresponding dimensions, it was determined that there are no statistically significant differences between the levels of psychological well-being according to the dimensión “acceptance and control of the enviroment” and “autonomy” of the employees of the administrativa area and the operational area of a parking services company during the context of COVID-19.

Key Words: pshychological well-being, employees, COVID-19

Referencias

- Abdala, J. (2012). *Plan de Negocios: cocheras comerciales* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Cuyo]. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5203/tesisabdala.pdf
- Aguirre, L. (2019). *Inestabilidad laboral y bienestar psicológico en trabajadores autónomos y dependientes en Córdoba* [Tesis de grado, Universidad Siglo 21]. <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/17576>
- Alarcón, R., Choque, G., Reyes, C., Sánchez, H. y Ugarriza, N. (2009). Teoría e investigación en Psicología. *Revista de la Facultad de Psicología Universidad Ricardo Palma*. 18. 7-28.
- Allpas, K (2016). *Bienestar psicológico y dimensiones del síndrome de burnout en teleoperadores de un call center del distrito de La Victoria, Lima* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/4055>
- Allport, G. (1961). *Pattern and Growth in Personality*. Nueva York, Estados Unidos: Holt, Rinehart and Winston, Inc.
- Ayala, A., Casaretto, M., Dockhorn, C., López, V., Macedo, M., Martínez, P., Morales, M., Moreyra, P., Nóbrega, M., Peña, B., Thorne, C. y Vásquez, S. (2009). Validación de la escala del sentido del humor en estudiantes universitarios. *Revista de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Perú*. 27(2). 287-309. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/46>
- Bencomo, T. (2008). El Trabajo visto desde una perspectiva social y jurídica. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*. (7). 27-57. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4791560>
- Briones, I. (2020). Psicología Organizacional en tiempos de pandemia COVID-19. *Dominio de las Ciencias*. 6(2). 26-34. <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1272>

- Calle, C. (2014). *Sistemas de estacionamiento* [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/5837>
- Camarena, C. (2020). *Implementación del plan de Comunicación Interna frente al COVID-19 para el Banco Corporativo Americano*. [Tesis de Grado, Universidad de Lima]. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/11720>
- Cárdenas, M. (2017). *Motivación laboral y bienestar psicológico en trabajadores que estudian en un programa por experiencia profesional en una universidad privada con Sede en Lima*. [Tesis de Maestría, Universidad Ricardo Palma]. http://repositorio.urp.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/URP/1503/MLCARDENAS_R.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castillo, G. y Montoya, V. (2017). *Estrategias para lograr el nivel óptimo de rotación en la unidad de negocio de estacionamientos de la empresa Los Portales S.A* [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/623855>
- Castro, A. (2009). El bienestar psicológico: cuatro décadas de progreso. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*. 23(3). 43-72. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27419066004>
- Casullo, M. y Castro, A. (2000). Evaluación del bienestar psicológico en estudiantes adolescentes argentinos. *Revista de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Perú*. 18(1). 35-68. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/6840>
- Casullo, M. (2006). *Bienestar psicológico*. Paidós.
- Chávez, A. (2020). *Efectos de la implementación del teletrabajo en los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Loreto, Iquitos*. [Tesis de Grado, Universidad Privada de la Selva Peruana]. <http://repositorio.ups.edu.pe/handle/UPS/94>

- Chávez, S. (2008). *Bienestar Psicológico en Practicantes de Yoga* [Tesis de Grado, Pontificia Universidad Católica del Perú] <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/627>
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de los Recursos Humanos*. McGraw Hill, Quinta edición.
- Cloninger, S. (2003). *Teorías de la personalidad*. Pearson Educación.
- Colán, Y. y Fukabori, E. (2019). *Satisfacción sexual y bienestar psicológico en personas que estudian y trabajan* [Tesis de Grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625730/Co1%C3%A1nF_Y.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Cortez, M. (2016). Propiedades psicométricas de la Escala de Bienestar Psicológico de Martina Casullo en adolescentes de Trujillo. *Ciencia y Tecnología*, 12(4), 101-112. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/1518>
- Cruz, D. y Torres, E. (2016). Caracterización de la cultura organizacional en las empresas familiares de servicios de Ciudades Victoria Tamaulipas. *Management Review*, 1(3). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5822188>
- Decreto Supremo N° 017-2015-TR de 2015 [Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo]. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30036, Ley que regula el teletrabajo. 03 de noviembre del 2015. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-de-la-ley-n-30036-decreto-supremo-n-009-2015-tr-1307067-3>
- Deloitte (2020). *COVID – 19, Estrategias prácticas de capital humano que ponen primero a la gente*. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/risk/gxworkforcestrategiesthatputyourpeoplefirstESP.pdf>

- Diario Gestión. (17 de marzo del 2020). MTPE: Fuerzas armadas y policía intervendrán empresas que incumplan cuarentena. <https://gestion.pe/economia/empresas/coronavirus-en-peru-ministerio-de-trabajo-anuncia-que-fuerzas-armadas-y-policia-nacional-intervendran-empresas-que-no-cumplan-con-cuarentena-nndc-noticia/?ref=gesr>
- Díaz, D., Rodríguez, R., Blanco, A., Moreno, B., Gallardo, I., Valle, C., y Van Dierendonck, D. (2006). Adaptación española de las Escalas de Bienestar Psicológico Ryff. *Psicothema*, 18(3), 572-577. <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3255>
- Diener, E. y Larsen, R. (1991). *The experience of emotional well-being*. Guilford.
- Domínguez, S. (2014). Análisis psicométrico de la escala de bienestar psicológico para adultos en estudiantes universitarios de Lima: un enfoque de ecuaciones estructurales. *Psychologia: avances de la disciplina*, 8(1), 23-31. <http://www.scielo.org.co/pdf/psych/v8n1/v8n1a03.pdf>
- Espinoza, M. (2003). *Trabajo decente y protección social*. Organización Internacional del Trabajo (OIT). Recuperado de: <http://www.escuelasindical.org/blog/wp-content/uploads/2006/11/trabajo-decente-oit.pdf>
- EY GLOBAL. (22 de mayo de 2020). COVID-19, como las empresas pueden proteger su fuerza laboral, sus operaciones y sus valores. https://www.ey.com/es_ec/workforce/covid-19-how-firms-can-protect-their-workforce-operations-and-values
- Fincowsky, F. y Krieger, M. (2011). *Comportamiento organizacional*. Enfoque para América Latina. Pearson Educación.
- Gaethe, C. (2020). *Percepción social de las condiciones laborales del teletrabajo ante la COVID-19: El caso de mujeres trabajadoras con doble presencia en la ciudad de Quito-Ecuador* [Tesis de Grado, Universidad Internacional SEK]. <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3848/2/TESIS-CARLA-GAETHE.pdf>

- Galeano, R. (2017). Bienestar psicológico y estrategias de afrontamiento en funcionarios de una institución educativa. *Academo: Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*. 4(2). 31.38.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6235581>
- Gamarra, O. (2015). *Capital psicológico, bienestar psicológico, rendimiento laboral objetivo de los vendedores: Relaciones y efecto del entrenamiento en capital psicológico* [Tesis Doctoral, Universidad de Palermo].
<https://dspace.palermo.edu/dspace/handle/10226/1723>
- Ganoza, C. (2020). *Bienestar psicológico en colaboradores de dos empresas del rubro comercial - Trujillo* [Tesis de Grado, Universidad Privada Antenor Orrego].
<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/6502>
- García, E. (2020). Desempeño del teletrabajador en el sector construcción en tiempos de Covid-19. 593 *Digital Publisher CEIT*. 5(5). 312-324.
https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/356
- García, J. (2018). *Bienestar psicológico y compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23525/Garcia_DJL.pdf?sequence=1
- Gastañaduy, K. (2013). *Motivación intrínseca, extrínseca y bienestar psicológico en trabajadores remunerados y voluntarios* [Tesis de Grado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/5012>
- González, M., Gómez, C. y Domínguez, J. (1989). Los servicios: concepto, clasificación y problemas de medición. *Ekonomiaz: Revista Vasca de economía*. (13). 10-19.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1317365>

- Granados, J. (2017). *Bienestar psicológico del personal de la unidad de recolección de evidencias del Ministerio Público* [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/42/Granados-Jeany.pdf>
- Gutiérrez, M. (2017). *Bienestar psicológico y ansiedad en estudiantes de una universidad privada nacional del norte del Perú* [Tesis de Grado, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10781>
- Harris, L. (2003). "Home-based teleworking and the employment relationship". *Personnel Review*. 32(1). 422-437. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/00483480310477515/full/html>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Ibáñez, D. y Yauli, J. (2017). *Estrés laboral y bienestar psicológico en trabajadores que laboran en el turno noche*. [Tesis de Grado, Universidad Nacional de San Agustín]. <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5605/PSibpadh.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- INEI. (2014). Una Mirada a Lima Metropolitana. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digiales/Est/Lib1168/libro.pdf
- INEI. (2015). Perú: Cuentas Nacionales 1950-2014. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digiales/Est/Lib1346/index.html
- INEI. (2020). Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana, trimestre febrero-marzo y abril 2020. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/05-informe-tecnico-n05_mercado-laboral-feb-mar-abr.2020.pdf

- INEI. (2020). Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana, trimestre junio, julio y agosto 2020. <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/09-informe-tecnico-mercado-laboral-jun-jul-ago-2020.pdf>
- Jahoda, M. (1987). *Empleo y desempleo: un análisis socio-psicológico*. Ediciones Morata. https://books.google.com.pe/books/about/Empleo_y_desempleo.html?id=MD4OXGuQln8C&redir_esc=y
- Jaramillo, M. y Ñopo, O. (2020). *Impacto de la epidemia del coronavirus en el trabajo de las mujeres en el Perú*. [Documentos de Investigación, 106, Grupo de Análisis para el Desarrollo]. <https://www.grade.org.pe/publicaciones/impactos-de-la-epidemia-del-coronavirus-en-el-trabajo-de-las-mujeres-en-el-peru/>
- Jaramillo, O. (26 de julio del 2019). *Trabajo remoto vs Trabajo presencial*. 6sigmaIT, Tecnología y Calidad. <https://www.6sigmait.com/trabajo-remoto-vs-trabajo-presencial/>
- Koestner, R., Lekes, N., Powers, T. y Chicoine, E. (2002). Attaining personal goals self-concordance plus implementation equals succes. *Journal of Personality ans Social Psychology*. 83(1). 231-244. http://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2002_KoestnerLekesPowersChicoine_JPSP.pdf
- Kohen, J. (2020). El trabajo y la salud en tiempos de COVID-19: Mientras continua la pandemia. *Consejo de investigaciones de la Universidad Nacional de Rosario*. 89-132. <http://biblioteca.puntoedu.edu.ar/handle/2133/18821?show=full>
- López, L. (2013). *Teletrabajo, trabajo tradicional: diferencias entre desgaste profesional y entusiasmo laboral* [Tesis de maestría, Instituto Tecnológico y de estudios superiores de Occidente]. <https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/3220/Modelo+de+Teletrabajo+Trabajo+Tradicional.pdf?sequence=2>

- Los Portales (2013). Memoria anual 2013, Mejorando la vida de todos los peruanos
<https://www.losportalescorporativo.com.pe/upload/images/inversionistas/1942181642151.pdf>
- Los Portales (2019). Resumen Anual 2019.
<https://memoriaanual2019.losportales.com.pe/unidad.html#estacionamientos>
- Lucano, D. (2018). *Evaluación de los estacionamientos subterráneos en Rivera Navarrete* [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú].
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/11731>
- Mai, J., Yépez, A. y Campoverde, J. (2012). *Proyecto de inversión para la implementación de parqueaderos móviles en la ciudad de Guayaquil* [Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica del Litoral].
<http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/20897>
- Martín, V. (2016). *Bienestar subjetivo, bienestar psicológico y significación vital en personas en situación de desempleo* [Tesis de Grado, Universidad de La Laguna]
<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3815/bienestar%20subjetivo%2C%20bienestar%20psicologico%20y%20significacion%20vital%20en%20personas%20en%20situacion%20de%20desempleo.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Maslow, A. (1970). *Motivation and Personality*. Harper & Row, Publishers, Inc.
<https://www.eyco.org/nuovo/wp-content/uploads/2016/09/Motivation-and-Personality-A.H.Maslow.pdf>
- Melgarejo, C. (2018). *Afrontamiento al estrés y bienestar psicológico en trabajadores de la subgerencia de salud y programas sociales de la municipalidad de Puente Piedra* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14401>
- Meneses, M., Ruiz, S. y Sepúlveda, M. (2016). *Revisión de las principales teorías de bienestar psicológico* [Tesis de Grado, Universidad de Antioquia].
<http://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/14523>

- OIT. (2011). Manual de buenas prácticas en el teletrabajo. 1era edición Buenos Aires. Oficina Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_bai_pub_143.pdf
- OIT. (2016). Panorama Laboral 2016. América Latina y el Caribe. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_537803.pdf
- OIT. (2020). ¿En qué medida va a afectar el COVID-19 al mundo del trabajo?. https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/impacts-and-responses/WCMS_739398/lang--es/index.htm
- OIT. (2020). La COVID-19 y el mundo del trabajo. <https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/lang--es/index.htm>
- OPS (2020). Nota informativa provisional: Cómo abordar la salud mental y los aspectos psicosociales del brote de COVID-19. https://interagencystandingcommittee.org/system/files/2020-03/IASC%20Interim%20Briefing%20Note%20on%20COVID-19%20Outbreak%20Readiness%20and%20Response%20Operations%20-%20MHPSS%20%28Spanish%29_0.pdf
- Oré, T. (2009). Mitigando riesgos en estacionamientos vehiculares desde la perspectiva de los incentivos. *Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual INDECOPI*. 5(9). 105-122. <https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/66>
- Ortega, J. y Quispe, D. (2016). *Estrés Laboral, Satisfacción laboral y Bienestar Psicológico en personal de salud de la Microred Ampliación Paucarpata*. [Tesis de Grado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3536/Psorjr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Osorio, A. (04 de agosto del 2020). Impacto del COVID-19 en la gestión de la compensación. *Execution*. https://www.ey.com/es_pe/workforce/covid-19-gestion-de-la-compensacion
- Palacios, K. (2018). *Bienestar psicológico de los conductores de la Empresa Municipal de Transporte (EMT) de la Ciudad de Guatemala* [Tesis de Grado, Universidad Rafael Landívar]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/42/Palacios-Karla.pdf>
- Pinto, J. y Barra, E. (2015). Conflicto trabajo-familia y bienestar psicológico en trabajadores de empresas industriales de Chile. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*. 4(1). 15-24. <http://revistas.uigv.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/114/123>
- Piñeiro, G. y Cid, C. (2018). Intraemprendimiento: talento y empleo para el siglo XXI. *Revista de Trabajo y Seguridad Social CEF*. (420). 177-214.: <https://www.laboral-social.com/intraemprendimiento-talento-empleo-para-siglo-xxi.html>
- Prieto, I. (2019). *El bienestar psicológico y el clima laboral en trabajadores del área comercial de una empresa de servicios en Lima 2019* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41034>
- Quiñonez, H., Vera, Z., Mendoza, M. y Ríos, M. (2019). Relación entre el bienestar psicológico y satisfacción con la vida en adultos de una entidad privada de Fernando de la Mora, Paraguay. *Revista Científica de Estudios e Investigaciones*. 8. 177. https://www.researchgate.net/publication/338524380_Relacion_entre_el_bienestar_psicologico_y_satisfaccion_con_la_vida_en_adultos_de_una_entidad_privada_de_Fernando_de_la_Mora_Paraguay
- Ramírez, J., Castro, D., Lerma, C., Yela, F. y Escobar, F. (2020). Consecuencias de la pandemia COVID 19 en la salud mental asociadas al aislamiento social. *Revista*

<https://www.revcolanest.com.co/index.php/rca/article/view/930>

Reyes, C. y Sánchez, H. (2012). *Glosario de rasgos e indicadores psicológicos*. Universidad Ricardo Palma.

Ricoy, C. La teoría del crecimiento económico de Adam Smith. *Economía y Desarrollo*. 138(1). 11-47. <https://www.redalyc.org/pdf/4255/425541308001.pdf>

Rodríguez, R., Negrón, C., Maldonado P., Toledo O., y Quiñones B. (2015). Dimensiones de bienestar psicológico y apoyo social percibido con relación al sexo y nivel de estudio en universitarios. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 33(1), 31-43. <http://www.scielo.org.co/pdf/apl/v33n1/v33n1a03.pdf>

Romero, F. (1997). *Estadística para ti, aplicada a la investigación*. Libros ARL.

Romero, R. (27 de julio del 2019). La importancia del sector servicios para la exportación. *Diario Expreso*. <https://www.expreso.com.pe/opinion/la-importancia-del-sector-servicios-para-la-exportacion/#:~:text=La%20relevancia%20del%20sector%20servicios,del%20empleo%20a%20nivel%20nacional.&text=Estas%20cifras%20son%20bastante%20reveladoras,sino%20tambi%C3%A9n%20para%20el%20externo>.

Ryan, R., Huta, V., y Deci, E. (2008). Living well: A self-determination theory perspective on eudaimonia. *Journal of Happiness Studies: An Interdisciplinary Forum on Subjective Well-Being*, 9(1), 139–170. <https://psycnet.apa.org/record/2008-04465-006>

Ryff, C. (1995). Psychological Well-Being in Adult Life. *Current Directions in Psychological Science*. 4(4). 99-104. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1111/1467-8721.ep10772395>

- Ryff, C. (1989). Beyond Ponce de Leon and life satisfaction: New directions in quest of successful aging. *International Journal of Behavioral Development*, 12(1), 35-55.
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/016502548901200102>
- Ryff, C. y Singer, B. (1998). The contours of positive human health. *Psychological Inquiry*, 9(1), 1-28.
https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1207/s15327965pli0901_1
- Ryff, C. y Singer, B. (2006). Know Thyself and Become What You Are: A Eudaimonic Approach to Psychological Well-Being. *Journal of Happiness Studies* 9(1). 13-39.
Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/23545616_Know_Thyself_and_Become_What_You_Are_A_Eudaimonic_Approach_to_Psychological_Well-Being
- Saco, R. (2007). El teletrabajo. *Revista de la Facultad de Derecho PUCP*. (60). 325-350.
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/2954>
- Salanova, M. (2020). ¿Cómo sobrevivir al COVID-19? Notas de la resiliencia organizacional. *Revista Internacional de Psicología Social*. 35(3). 670-676,
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/02134748.2020.1795397>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Business Suport.
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Business Support.
- San Román, R. (2020). *Beneficios del bienestar psicológico en la productividad de los trabajadores a nivel Perú*. [Tesis de Grado. Universidad Católica San Pablo].
http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/16336/3/SANROMAN_LUCIONI_ROD_TRA.pdf
- Santillán, W. (2020). El Teletrabajo en el COVID-19. *CienciAmérica*. 9(2). 65-76-
<http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/289>

- Segura, K. (2017). *Bienestar psicológico en docentes de las instituciones educativas públicas y privadas de nivel secundario del distrito de Los Olivos* [Tesis de Grado, Universidad César Vallejo]. <http://181.224.246.201/browse?type=author&value=Segura+Orellano%2C+Karl+a+Nallery&locale-attribute=en>
- Seligman, M., Steen, T., Park, N. y Peterson, C. (2005). Positive Psychology Progress: Empirical validation of interventions. *American Psychologist*, 60(5). 410-421. https://www.researchgate.net/publication/7701091_Positive_Psychology_Progress_Empirical_Validation_of_Interventions
- Seligman, M. (2011). *Flourish: A visionary new understanding of happiness and well-being*. Free Press. <https://psycnet.apa.org/record/2010-25554-000>
- Seminario, S. (2017). *Clima laboral y compromiso organizacional en vendedores de una empresa de tipo retail de Lima Metropolitana* [Tesis de Grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/622010>
- Sevillano, T. (2019). *Calidad de vida laboral y bienestar psicológico en docentes de instituciones educativas del distrito de Jesús María* [Tesis de Grado, Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29977>
- Suarez, K. (2019). *Bienestar psicológico en colaboradores de una empresa intermediadora en el rubro industrial de Chiclayo* [Tesis de Grado, Universidad Católica San Toribio de Mogrovejo]. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2069>
- Torres, J. (2017). *Clima laboral y rotación de personal en la empresa Los Portales S.A* [Tesis de grado, Universidad San Ignacio de Loyola] https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USIL_a52f15b5f190f17fd748fa026af620eb

- UNICEF. (2020). Impacto del COVID 19 en los niños, niñas, adolescentes y sus familias en América Latina y el Caribe. <https://www.unicef.org/lac/informes/impacto-del-covid-19-en-los-ninos-ninas-adolescentes-y-sus-familias-en-alc>
- Uzuriaga, C. (2019). *Estrés laboral y bienestar psicológico en el personal docente y administrativo de la Universidad Nacional del Centro del Perú*, 2019 [Tesis de Grado, Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36941>
- Urzúa, A., Vera, P., Caqueo, A. y Polanco, R. (2020). La psicología en la prevención y manejo del COVID-19, aportes desde la evidencia inicial. *Terapia psicológica*. 38(1), 103-118. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/terpsicol/v38n1/0718-4808-terpsicol-38-01-0103.pdf>
- Vásquez, C., Hervás, G., Rahona, J., Gómez, D. (2009). Bienestar psicológico y salud: Aportaciones desde la Psicología Positiva. *Anuario de Psicología Clínica y de la Salud*. 5. 15-28. http://institucionales.us.es/apcs/doc/APCS_5_esp_15-28.pdf
- Vega, E. (2017). *Relación entre el síndrome de burnout y bienestar psicológico en los colaboradores operativos de servicio de una entidad financiera estatal* [Tesis de Maestría, Universidad Ricardo Palma]. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1499>
- Weller, J. (2020). La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales. *Documentos de Proyectos de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/S2000387_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zegarra, G. (2018). *Bienestar psicológico en trabajadores de una consultora de recursos humanos del distrito de San Isidro*. [Tesis de Grado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3537/TRAB.SUF>

[PROF_Guiliana%20Georgina%20Zegarra%20Barrios.pdf?sequence=2&isAllowed=y](#)

Anexos

Anexo 1

Formato de consentimiento informado

Consentimiento Informado

Universidad Ricardo Palma

Facultad de Psicología

Tesis para obtener el grado de licenciatura en Psicología:

Bienestar psicológico en colaboradores de una empresa de servicios de estacionamientos durante el contexto del COVID-19

Estimado (a):

Le presentamos el siguiente consentimiento informado para solicitar su autorización para participar en la investigación realizada por la bachiller María del Pilar Caballero Urbina.

El objetivo de la presente investigación es determinar el nivel de bienestar psicológico de los colaboradores de una empresa de servicios de estacionamientos, por lo que solicitamos su colaboración para completar las preguntas del siguiente cuestionario.

Su participación es voluntaria y la información obtenida será totalmente confidencial y anónima. Para mostrar su conformidad puede marcar la siguiente opción:

Acepto:

Anexo 2:

Ficha Sociodemográfica:

A continuación, le agradecemos marcar la opción que corresponda de acuerdo a los datos que le solicitamos. Recuerde que los datos brindados son totalmente confidenciales.

Edad: _____

Género: Masculino Femenino

Grado de instrucción: Secundaria Técnico Universitario

Distrito de residencia: _____

Estado Civil: Soltero Casado Divorciado Viudo

Cuenta con hijos: Si No

Área de trabajo:

Operativa

Administrativa

Puesto de Trabajo: _____

Tiempo de trabajo en la empresa: _____

¿Conoce o ha conocido a alguien infectado por COVID-19?: Sí No

Usted, ¿ha estado contagiado de COVID-19?: Sí No No sé

Anexo 3:

Escala de Bienestar Psicológico - Adultos (BIEPS-A)

Le pedimos que lea con atención las frases siguientes. Marque su respuesta en cada una de ellas sobre la base de lo que pensó y sintió durante el último mes. Las alternativas de respuesta son: - ESTOY DE ACUERDO - NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO -ESTOY EN DESACUERDO. Recuerde que no hay respuestas “buenas” o “malas” ya que todas sirven. Agradecemos que trate de responder de la manera más sincera y exacta posible. Recuerde que este cuestionario es anónimo. No deje frases sin responder y marque su respuesta en uno de los tres espacios.

Frases	De acuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	En desacuerdo
1.Creo que sé lo que quiero hacer con mi vida.			
2.Si algo me sale mal puedo aceptarlo, admitirlo.			
3.Me importa pensar que haré con el futuro.			
4. Puedo decir lo que pienso sin mayores problemas			
5.Generalmente le caigo bien a la gente			

6. Siento que podré lograr las metas que me proponga			
7. Cuento con personas que me ayudan si lo necesito			
8. Creo que en general me llevo bien con la gente.			
9. En general hago lo que quiero, soy poco influenciable			
10. Soy una persona capaz de pensar en un proyecto para mi vida			
11. Puedo aceptar mis equivocaciones y tratar de mejorar			
12. Puedo tomar decisiones sin dudar mucho			
13. Encaro sin mayores problemas mis obligaciones diarias			

Anexo 4

Presentación Virtual del Consentimiento Informado

Cuestionario de Bienestar Psicológico

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado (a):

Le presentamos el siguiente consentimiento informado para solicitar su autorización para participar en la investigación realizada por la bachiller María del Pilar Caballero Urbina.

El objetivo de la presente investigación es determinar el nivel de bienestar psicológico de los colaboradores de una empresa de servicios de estacionamientos, por lo que solicitamos su colaboración para completar las preguntas del siguiente cuestionario.

Su participación es voluntaria y la información obtenida será totalmente confidencial y anónima. Para mostrar su conformidad puede continuar respondiendo el cuestionario presentado.

A continuación, le agradecemos completar la información o marcar la opción que corresponda de acuerdo a los datos que le solicitamos. Recuerde que los datos brindados son totalmente confidenciales.

Anexo 5

Presentación Virtual de la Ficha de Datos Sociodemográficos

Edad
Texto de respuesta corta
Género *
<input type="radio"/> Masculino
<input type="radio"/> Femenino
Grado de instrucción *
Marcar la opción que corresponda, sea el grado de instrucción completo o incompleto
<input type="radio"/> Secundaria
<input type="radio"/> Técnico
<input type="radio"/> Universitario

Distrito de residencia *

Texto de respuesta corta

Estado civil *

- Soltero(a)
- Casado(a)
- Divorciado(a)
- Viudo(a)
- Conviviente

Indique si tiene hijos *

- Sí
- No

Área de trabajo a la que pertenece *

Operativa

Administrativa

Puesto de trabajo: *

Texto de respuesta corta
.....

Tiempo de permanencia en la empresa *

Indicar cuantos años o meses tiene laborando en la empresa a la que pertenece

Texto de respuesta corta
.....

¿Conoce o ha conocido a alguien cercano que ha tenido COVID-19? *

Sí

No

Usted, ¿ha tenido COVID-19? *

Sí

No

No sé

Anexo 6

Presentación Virtual de la Escala de Bienestar Psicológico (BIEPS-A)

Indicaciones:

Le pedimos que lea con atención las frases siguientes. Indique su respuesta en cada una de ellas sobre la base de lo que pensó y sintió durante el último mes. Las alternativas de respuesta son:

- Estoy de acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Estoy en desacuerdo.

Recuerde que no hay respuestas "buenas" o "malas" ya que todas sirven. Agradeceremos que trate de responder de la manera más sincera y exacta posible, no deje frases sin responder e indique su respuesta en uno de los tres casilleros. Recuerde que este cuestionario es anónimo.

1.Creo que sé lo que quiero hacer con mi vida. *

- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo

2.Si algo me sale mal puedo aceptarlo, admitirlo. *

- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo

3.Me importa pensar que haré con el futuro. *

- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo

4. Puedo decir lo que pienso sin mayores problemas *

- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo

5. Generalmente le caigo bien a la gente *

- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo

6. Siento que podré lograr las metas que me proponga *

- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo

7. Cuento con personas que me ayudan si lo necesito *

- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo

8. Creo que en general me llevo bien con la gente *

- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo

...

9. En general hago lo que quiero, soy poco influenciable *

- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo

10. Soy una persona capaz de pensar en un proyecto para mi vida *

- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo

11. Puedo aceptar mis equivocaciones y tratar de mejorar *

- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo

12. Puedo tomar decisiones sin dudar mucho *

- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo

13. Encaro sin mayores problemas mis obligaciones diarias *

- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo