

*INFLUENCIA DE LA PERSONALIZACIÓN Y CALIDAD PERCIBIDA EN EL
APEGO AL LUGAR DE TRABAJO, Y SU RELACIÓN CON EL APEGO AL
LUGAR DE RESIDENCIA*

Daniela Aguiar Rodríguez

Laura Vargas Ramos

Tutor: Bernardo Hernández Ruiz

Trabajo de Fin de Grado de Psicología. Universidad de La Laguna, curso
académico 2021-2022

Facultad de Psicología y Logopedia

ÍNDICE

RESUMEN	3
ABSTRACT	3
INTRODUCCIÓN	4-6
MÉTODO	6-10
Participantes.....	6-7
Procedimiento.....	7-9
Material.....	9-10
RESULTADOS	10-13
DISCUSIÓN	13-15
REFERENCIAS	15-16
ANEXOS	17-18

Resumen

El aumento de movilidad diaria que afecta a la población puede generar cambios en los apegos con los lugares de residencia y trabajo. Pudiendo influir la calidad percibida y la personalización en ellos. Esta investigación surge con el interés de estudiar la influencia de estas variables en diferentes sectores laborales. La muestra total es de 94 personas, diferenciando los que trabajan en hostelería y comercio del resto de sectores. Los resultados muestran que los sectores se encuentran igual de apegados a su lugar de residencia. Donde el sector de hostelería y comercio se encuentra más apegado a su entorno laboral. Finalmente, la calidad percibida influye en que se esté más o menos apego al entorno de trabajo.

Palabras Clave: Apego al lugar de residencia, apego al lugar de trabajo, calidad percibida, personalización, hostelería y comercio.

Abstract

The increase in daily mobility that affects the population can generate changes in attachments to places of residence and work. Being able to influence perceived quality and customisation in them. This research arises with the interest of studying the influence of these variables on different labour sectors. The total sample is 94 people, differentiating those who work in hospitality and commerce from the rest of the sectors. The results show that the sectors are equally attached to their place of residence. Where the hospitality and commerce sector is more attached to its work environment. Finally, the perceived quality influences that you are more or less attached to the work environment.

Key words: Attachment to the place of residence, attachment to the workplace, perceived quality, personalization, hospitality and commerce.

Introducción

En los últimos años la idea de ciudades compactas se ha ido desvaneciendo, cada vez son más las personas que deciden vivir en áreas urbanas y, por ello, las ciudades se han visto con la necesidad de expandirse y ocupar zonas que eran clasificadas como rurales. Este crecimiento ocasiona cambios en la movilidad diaria de la población, específicamente en los desplazamientos entre lugar de residencia, trabajo y educación. Lo que puede generar cambios en los vínculos afectivos con los lugares, sin embargo se encuentran muy pocos estudios relacionados con esto. Aun así, estar expuesto a un ambiente poco favorable, fuentes de estrés o experimentar cambios puede afectar a la manera en que las personas perciben su entorno y sus sentimientos hacia él. Teniendo esto consecuencias en la salud y en el comportamiento.

Lo que conlleva a que aumente el interés por estudiar el efecto que el entorno físico - ambiental tiene en la salud y en el bienestar de las personas (Milfont & Page, 2013).

Del mismo modo, son numerosas las investigaciones que muestran que las características del entorno influyen en la reducción del estrés, la mejora de la capacidad atencional, el humor y el bienestar general, así como, en la rehabilitación física y psicológica (Karjalainen, Sarjala & Raitio, 2010; Velarde, Tveit & Hagerhall, 2010). Estos estudios sugieren, además, que el apego al lugar puede influir en variables como la personalización y la calidad percibida por la persona.

Por su parte, Low (1992, p. 165) define el apego al lugar como “la relación simbólica generada por el hecho de que un individuo otorgue un significado emocional y afectivo culturalmente compartido a un lugar concreto”, lo que resalta la dimensión afectiva del vínculo entre un individuo y su entorno físico. Además, se conoce que el apego al lugar no es un fenómeno que se limita al hogar, sino que puede darse en otros lugares, así lo muestran diversos

estudios (Charleston, 2009; Mazumdar & Mazumdar, 1993; Stedman, 2006), como en el lugar de trabajo.

Por consiguiente, se entiende el apego al lugar de trabajo como un vínculo emocional que influye en la calidad del desempeño laboral y en el bienestar de las personas (Rioux, 2005). Además, se considera un recurso para los empleados, pues diversos estudios muestran que las personas más apegadas a su lugar de trabajo tienen menor tendencia a abandonar sus puestos y su desempeño es mayor frente a los que presentan un menor apego (Le Roy y Rioux, 2013; Rioux y Pignault, 2013; Velasco y Rioux, 2010).

Las personas entienden el lugar de trabajo como un territorio donde se establece toda la vida social de la organización y que está destinado a ser apropiado a través de una esfera personal. Altman (1975) y Brown (1987) definen la personalización como un comportamiento territorial en el que las personas utilizan objetos personales, como fotos, cuadros, plantas, etc., para marcar, defender su territorio y, también, regular sus interacciones sociales. Por lo que, la personalización se considera un procedimiento a través del cual se crea un territorio personal primario, sobre el que la persona tiene un gran poder en un lugar generalmente funcional e impersonal. Así pues, no solo mejora la satisfacción en el trabajo si no la satisfacción con el entorno laboral (Brillante, Parker e Innes, 1994; Sundstrom, 1986; Wells, 2000). A su vez la posibilidad de personalizar un entorno de trabajo según los gustos y las necesidades de cada individuo conlleva a un apego emocional del mismo (Brown, 1987; Goodrich, 1986; Heidmets, 1994; Wells, 2000). Esta personalización se encuentra significativamente relacionada con la calidad percibida del espacio de trabajo (Brill et al., 1994, Sundstrom, 1986; Wells, 2000),

Sin embargo, se encuentran muy pocas investigaciones que estudien plenamente los aspectos físicos del entorno de trabajo, pues la mayoría se ocupan en aspectos concretos como puede ser la luz o la temperatura. Esto resulta curioso ya que actualmente se reconoce que la percepción de la calidad de vida laboral es un concepto que integra tanto la calidad del entorno, es

decir, las condiciones objetivas del trabajo y los elementos estructurales de la organización, como los aspectos subjetivos que tienen que ver con la vida laboral, satisfacción, salud y bienestar percibido (Segurado y Agulló, 2002). Estudiar la calidad de vida laboral percibida es importante ya que así se puede incrementar la productividad y mejorar el bienestar de los trabajadores (Martínez, Oviedo y Amaya, 2013).

A raíz de los estudios mencionados surge el interés por estudiar la calidad percibida del entorno laboral de los trabajadores de hostelería y comercio, así como el apego a su lugar de residencia y de trabajo diferenciándolos del resto de la población. Pues, actualmente en España existe un descontento por parte de los trabajadores de hostelería y comercio debido a las malas condiciones de sus puestos laborales. A pesar de que estos sectores son los que a día de hoy aportan un mayor PIB a la economía del país y los que más han sabido adaptarse a los cambios sociales de los últimos años.

Además, debido a la creciente movilidad diaria que tienen que realizar las personas en la actualidad y al aumento de los estudios relacionados al apego, surge el interés de estudiar si existe una relación entre el apego al lugar de residencia y el apego al lugar de trabajo. Del mismo modo se quiere observar las relaciones entre apego al lugar de residencia, apego al lugar de trabajo, personalización y calidad percibida.

Método

Participantes

La presente investigación contiene una muestra de 94 personas, en las que se encuentran 37 hombres (39,8%) y 57 mujeres (60,2%). Tienen un rango de edad que oscila entre los 16 y 73 años.

En cuanto a la localización demográfica los participantes se encuentran dentro de la zona norte, sur y metropolitana de Santa Cruz de Tenerife, alguna

isla no capitalina del Archipiélago Canario, La Península Ibérica y fuera de ésta, como es el caso de Reino Unido, Francia y Dublín.

Por otro lado 45 personas trabajan en el sector de hostelería y comercio y las 50 restantes pertenecen al resto de sectores: Salud, Educación, Seguridad, Sector primario/secundario, Autónomo, Transportes/Comunicaciones, ADE/Derecho/Laboral, Servicios y Cultura.

Procedimiento

Para el presente estudio se contó con el Google Académico, herramienta indispensable para la búsqueda de investigaciones previas que nos sirvieran como soporte en dicha investigación. Asimismo, se contó con el Google Form, donde se elaboró el instrumento a través del cual se recogieron los datos necesarios para poder elaborar los resultados. La recogida de datos comenzó el 7 de abril de 2022 y tuvo una duración de un mes. La encuesta se difundió vía online, a través de la plataforma WhatsApp, Instagram y Facebook, las cuales nos ayudaron a llegar a más participantes de una manera más rápida. En dicho cuestionario los participantes respondieron de forma anónima.

Se realizó un proceso de agrupación de la muestra a través de Excel (Tabla 1 y 2). Por un lado, se distinguieron seis zonas de residencia y lugar de trabajo, estas son zona norte, zona sur y zona metropolitana de Santa Cruz de Tenerife, islas no capitalinas del Archipiélago Canario, La Península Ibérica y fuera de ésta. Por otro lado, se juntaron aquellos puestos de trabajo similares, diferenciando diez gremios: hostelería/comercio, salud, educación, seguridad, sector primario/secundario, autónomo, transporte/comunicaciones, ADE/derecho/laboral, servicios y cultura. Debido a que la mayor parte de la muestra pertenecía al sector de la hostelería y el comercio (47,4%) se segmentó la muestra, diferenciando este resto de la población (52,6%).

Tabla 1

Agrupación por zonas de los municipios de residencia y lugar de trabajo

Zona	Municipios que engloba
Zona norte de Tenerife	Los Realejos, La Orotava, Puerto de la Cruz, Los Silos, La Victoria de Acentejo, San Juan de la Rambla, Santa Úrsula, Icod de los Vinos, Tacoronte, La Matanza de Acentejo, Tegueste, El Sauzal, La Guancha
Zona sur de Tenerife	Granadilla de Abona, Candelaria, Güímar, Arona, Las Américas, San Miguel de Abona
Zona Metropolitana de Tenerife	San Cristóbal de La Laguna, Santa Cruz de Tenerife, La Cuesta, El Sobradillo
Isla no capitalina	Los Llanos de Aridane
Península Ibérica	Madrid, Móstoles, Alcobendas
Fuera de la Península Ibérica	Francia, Dublín, Reino Unido

Tabla 2

Agrupación de las profesiones por gremios

Gremios	Profesiones
Hostelería/Comercio	Camarero/a, comercial, promotor/a, vendedor/a, cajero/a, dependiente/a, repartidor/a, cocinero/a, relaciones públicas, responsable de departamento, jefe/a de cocina, encargado/a de tienda, recepcionista, asesor/a comercial, monitor/a comedor, personal de recursos humanos, etc.
Salud	Médico, fisioterapeuta, psicólogo/a, enfermero/a, auxiliar de odontología, etc.

Educación	Docente, auxiliar técnico educativo, maestro/a, profesor/a, técnico/a de Mediatecas, trabajador/a social Consejería Educación, auxiliar técnico educativo, etc.
Seguridad	Policía Local, seguridad privada, etc.
Sector primario/secundario	Brand Activation Stagiaire en Danone Canarias, veterinario/a, jardinero/a, quesero/a, etc.
Autónomo	Autónomo/a, empresario/a, etc.
Transportes/Comunicaciones	Auxiliar de vuelo, operador/a de dispositivos de comunicaciones, etc.
ADE/Derecho/Laboral	Administrativo/a, auxiliar administrativo, departamento jurídico, auxiliar jurídico, director/a de operaciones, trabajador social y coordinador del área social de la ONG, etc.
Servicios	Operario/a servicios municipales, auxiliar de servicios, etc.
Cultura	Profesor/a de baile, ilustrador/a, etc.

Material

Se elaboró un instrumento para estudiar las variables de apego al lugar de residencia, apego al lugar de trabajo, calidad percibida del espacio de trabajo y personalización.

En primer lugar, para evaluar el apego al lugar de residencia, se utilizó la escala de Apego al Barrio (Ruiz et al., 2011). Esta escala consta de seis ítems con una estructura de respuesta tipo Likert, siendo 1 “totalmente en desacuerdo” y 5 “totalmente de acuerdo”.

Para estudiar el apego al lugar de trabajo se empleó la escala de Apego al Lugar de Trabajo de Ruiz et al. (2017). Está compuesta por seis ítems con respuesta tipo Likert, siendo 1 “totalmente en desacuerdo” y 5 (“totalmente de acuerdo”).

Para evaluar la calidad percibida del espacio de trabajo, se tradujo y adaptó la escala de Calidad Percibida del Espacio de Trabajo de Ajdukovic et al. (2014). Cuenta con catorce ítems que estudian las distintas dimensiones del confort en el espacio de trabajo a través de: el confort visual, el térmico, el auditivo, el de trabajo y el confort general percibido. La modalidad de respuesta es de tipo Likert de 1 a 5, siendo 1 “nada satisfactorio” y 5 “completamente satisfactoria”.

Para estudiar la personalización se utilizó una escala con un total de ocho ítems que tenían un estilo de respuesta corta, donde se requería el número de elementos que podían tener en el lugar de trabajo (Anexo 1). Asimismo, se incluyó en el cuestionario un ítem que denominado “cambio” para conocer en qué medida los participantes podían hacer pequeños cambios o introducir detalles en su espacio de trabajo, tanto cambios estéticos, como elementos personales y cosas similares.

Además, se incluyó una sección para obtener datos sociodemográficos de la muestra, donde se incluye: sexo, edad, municipio de residencia, situación laboral, municipio de trabajo y puesto de trabajo que se ocupa.

Resultados

Para el análisis estadístico del presente estudio se utilizó el programa IBM SPSS Statistics 28.0. En primer lugar, se calculó la fiabilidad de las cuatro escalas, mostrando todas una alta consistencia interna. Véase Tabla 3.

Tabla 3

Matriz de Fiabilidades de las Variables objeto de estudio

Variables	Alfa de Cronbach
Apego al lugar de residencia	0.82
Apego al lugar de trabajo	0.87
Calidad percibida	0.86
Personalización	0.71

A continuación, para saber en qué medida nuestras variables estaban relacionadas entre sí se hizo una correlación relacionando el apego al lugar de residencia, el apego al lugar de trabajo, la calidad percibida y la personalización. Los resultados obtenidos nos muestran que existe una relación estadísticamente significativa entre el apego al lugar de trabajo y la calidad percibida. Podemos afirmar que las variables apego al lugar de trabajo y calidad percibida correlacionan positivamente.

Tabla 4

Correlaciones entre las variables apego al lugar de residencia, apego al lugar de trabajo, calidad percibida y personalización

Variables	1	2	3	4
1. Apego al lugar de residencia				
2. Apego al lugar de trabajo	0.144			
3. Calidad percibida	0.161	0.499**		
4. Personalización	-0.079	0.199	0.200	

Además, se relacionó la variable personalización con el ítem “cambio”, donde se halló una relación estadísticamente significativa, lo que validaría la consistencia interna de la escala de personalización ($r_{xy}=0.209$).

Por otra parte, se calculó en qué medida había relación entre la edad y el apego al lugar de trabajo y al barrio según el puesto de trabajo que ocupase la persona. Para ello se procedió a segmentar la muestra total de la investigación en dos grupos. El grupo 1 corresponde a las 45 personas que

trabajan en el sector de la hostelería y el comercio y el grupo 2, formado por las 49, que trabajan en el resto de sectores.

El análisis de las correlaciones (Tabla 5) muestra los resultados obtenidos entre el apego al lugar de residencia, el apego al lugar de trabajo y la edad de la muestra de hostelería y comercio.

Tabla 5

Correlaciones las variables apego al lugar de residencia, apego al lugar de trabajo y edad de la muestra de hostelería y comercio

Variables	1	2	3
1. Apego al lugar de residencia			
2. Apego al lugar de trabajo	0.480**		
3. Edad	0.147	0.032	

Estos resultados nos muestran una correlación estadísticamente significativa entre el apego al lugar de residencia y el apego al lugar de trabajo en los trabajadores de hostelería y comercio

Por consiguiente, se realiza el análisis de correlaciones (Tabla 6) mostrando los resultados de las correlaciones entre el apego al lugar de residencia, apego al lugar de trabajo y la edad del resto de la población. No se obtienen relaciones significativas.

Tabla 6

Correlaciones las variables apego al lugar de residencia, apego al lugar de trabajo y edad del resto de la población

Variables	1	2	3
1. Apego al lugar de residencia			
2. Apego al lugar de trabajo	-0.074		

3. Edad	0.177	-0.165
---------	-------	--------

Se realizó una prueba T para medias independientes, donde se compararon los dos estilos de apego, apego al lugar de residencia y apego al lugar de trabajo, en función al puesto de trabajo. Los resultados, expuestos en la tabla 7, nos muestran que las personas que trabajan en el sector de hostelería y comercio están menos apegados a su lugar de residencia que el resto de la población.

Tabla 7

Comparación de medias en las variables apego al lugar de residencia y apego al lugar de trabajo entre grupo 1 y 2

Variables	Hostelería y comercio		Resto población		t(92)	Sig.
	M	Dt	M	Dt		
Apego al lugar de residencia	3.570	0.741	3.445	0.973	0.694	0.489
Apego al lugar de trabajo	2.733	1.087	3.221	0.970	-2.298	0.024

Además se hizo otra prueba T para medias independientes comparando la calidad percibida en función al puesto donde tampoco se encontraron diferencias significativas.

Discusión

La presente investigación surge del interés por estudiar el apego al lugar de residencia, el apego al lugar de trabajo, así como la calidad percibida y la personalización debido a la expansión de las ciudades y a los cambios de movilidad presentes en el día a día de la población. Sin embargo, nos encontramos con que la mayor parte de la muestra de estudio reside y trabaja

en la misma zona geográfica (Anexo 3) y, por ello, decidimos estudiar las variables sin hacer las distinciones por zonas.

En primer lugar, los resultados obtenidos en el análisis de datos nos indican que el apego al lugar de trabajo correlaciona positivamente con la calidad percibida del entorno laboral. Por lo que, la calidad percibida influye en que las personas estén más o menos apegadas a su lugar de trabajo.

Por otra parte, a partir de la información recogida en diversos estudios se esperaba que en cuanto a la variable de personalización existiera una relación significativamente positiva entre la personalización y el apego al lugar de trabajo así como entre la personalización y la calidad percibida del entorno de trabajo. Entendiendo que a medida que aumentaba la personalización del entorno laboral aumentaría también el apego y la calidad percibida del mismo. No obstante, no se obtuvieron relaciones significativas entre las variables.

Además, se relacionó la variable personalización con el ítem “cambio”, donde se halló una relación estadísticamente significativa, lo que validaría la consistencia interna de la escala de personalización y se podría aplicar en futuras investigaciones.

Con respecto a nuestro interés por estudiar el sector de hostelería y comercio los resultados nos muestran que hay una relación significativamente positiva entre el apego al lugar de residencia y al lugar de trabajo. Además, en las comparaciones realizadas entre los puestos de trabajo (hostelería y comercio frente al resto de sectores) y los distintos apegos (apego al lugar de residencia y apego al lugar de trabajo) nos encontramos que tanto hostelería y comercio como el resto de sectores están prácticamente igual de apegados al lugar de residencia. Existiendo diferencias en el apego al lugar de trabajo donde las personas de hostelería y comercio se muestran más apegados a este. Este resultado llama nuestra atención por el descontento que hay en este sector debido a sus condiciones laborales, por ello se realiza una nueva correlación donde se añade la variable “edad” para comprobar si tenía alguna relación con el resultado, pero nos encontramos con que la edad no tiene

influencia significativa en que las personas dependiendo de su puesto de trabajo estén más o menos apegadas a su lugar de residencia o a su lugar de trabajo. Por lo que consideramos que sería interesante que en futuras investigaciones se estudie esto.

Por último, con motivo a nuestro primer resultado donde la calidad percibida del espacio de trabajo tenía influencia en el apego al mismo, se realiza una comparación de medias donde no encontramos diferencias en la calidad percibida entre los puestos de hostelería y comercio y los puestos del resto de la muestra.

Concluimos que en nuestra investigación se encontraron diferentes limitaciones, una de ellas es que el tamaño de la muestra es pequeño. Además, los participantes realizaron el cuestionario de forma autónoma no pudiendo controlar las variables extrañas.

Referencias bibliográficas

Ajukovic, I., Gilibert, D., & Labbouz, D. (2014). Confort au travail: Le rôle de l'attachement et de la personnalisation dans la perception de la qualité de l'espace de travail. *Psychologie du travail et des organisations*, 20(3), 311-327.

Ajukovic, I., Gilibert, D., & Labbouz, D. (2014). Confort au travail: Le rôle de l'attachement et de la personnalisation dans la perception de la qualité de l'espace de travail. *Psychologie du travail et des organisations*, 20(3), 311-327.

Hidalgo, M.C. y Hernández, B. (2001). Place attachment: conceptual and empirical questions. *Journal of Environmental Psychology*. 21, pp.273-281.

- Ruiz, C., Hernández, B., & Hidalgo, M. C. (2011). Confirmación de la estructura factorial de una escala de apego e identidad con el barrio. *Psycology*, 2(2), 157-165.
- Ruiz, C., Pérez, C., & Hernández, B. (2013). Apego al lugar, restauración percibida y calidad de vida: un modelo de relación. *Estudios de Psicología*, 34(3), 315-321.
- Ruiz, C., Pérez, C., & Hernández, B. (2013). Apego al lugar, restauración percibida y calidad de vida: un modelo de relación. *Estudios de Psicología*, 34(3), 315-321.
- Torres, Z. A. D. (2018). Percepción de la calidad de vida laboral en los empleados en las organizaciones. *NOVUM, revista de Ciencias Sociales Aplicadas*, 2(8), 43-63.
- Velasco, L., & Rioux, L. (2010). Enfoque psicosocial del “apego al lugar de trabajo”. Estudio realizado con personal hospitalario. *Estudios de psicología*, 31(3), 309-323.
- Vidal, T., Berroeta, H., de Masso, A., Valera, S., & Però, M. (2013). Apego al lugar, identidad de lugar, sentido de comunidad y participación en un contexto de renovación urbana. *Estudios de psicología*, 34(3), 275-286.
- Wells, M. M., Thelen, L., & Ruark, J. (2007). Workspace personalization and organizational culture: does your workspace reflect you or your company?. *Environment and Behavior*, 39(5), 616-634.
- Zea, A. (18 de febrero de 2021). *Hostelería y comercio se unen para exigir ayudas directas por valor de 12.500 millones*. <https://www.europapress.es/economia/noticia-hosteleria-comercio-unen-exigir-ayudas-directas-valor-12500-millones-20210218112623.html>

Anexos

Anexo 1

Escala calidad percibida traducida

La siguiente escala muestra la satisfacción con las condiciones físicas del lugar donde trabaja. Dentro de tu espacio de trabajo, estimas que: (De 1 a “nada satisfactorio” a 5 para “completamente satisfactorio”).

Recordarle que no hay respuestas correctas ni incorrectas.

- La iluminación artificial es:
- La iluminación natural es:
- La temperatura de mitad de temporada es:
- La temperatura de verano es:
- La temperatura de invierno es:
- El aislamiento acústico respecto al exterior es:
- El ambiente sonoro en el interior es:
- El nivel de ventilación es:
- En superficie, el espacio que tienes disponible para trabajar es:
- El aspecto estético general de su oficina es:
- El posible nivel de concentración es:
- El equipo con el que tienes que trabajar es:
- El nivel de intimidad es:
- La comodidad de su espacio de trabajo es:

Anexo 2

Escala de personalización

Para finalizar, ¿Cuántos de estos elementos de personalización están presentes en su lugar de trabajo? Si no ha puesto ninguno ponga 0.

- Fotos
- Posters o cuadros

- Dibujos
- Plantas
- Objetos símbolos de logro (diplomas, títulos...)
- Gadgets (reproductor de mp3, reloj, radio...)
- Objetos decorativos (souvenirs, estatuillas...)
- Otras decoraciones

Anexo 3

Frecuencia por zonas

Zona	De Residencia	Laboral
Zona norte	66.3%	50.5%
Zona sur	5.3%	9.5%
Zona metropolitana	15.8%	27.4%
Isla no capitalina	1.1 %	1.1%
Península Ibérica	7.4 %	6.4%
Fuera de la Península Ibérica	3.2%	4.3%