



## **FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

### **BIENESTAR LABORAL EN COLABORADORES INTERNOS DE UNA EMPRESA DE ELECTRODOMÉSTICOS DE LIMA METROPOLITANA - 2022**

**Línea de investigación:**

**Desarrollo empresarial**

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología con  
mención en Psicología Organizacional

**Autora:**

Silva Guzmán, Leidy Stephanie

**Asesor:**

Díaz Hamada, Luis Alberto

ORCID: 0000-0002-9081-7625

**Jurado:**

Figuroa Gonzales, Julio Lorenzo

Avila Miñan, Mildred

Peña Correa, Giovanna

**Lima - Perú**

**2024**



# BIENESTAR LABORAL EN COLABORADORES INTERNOS DE UNA EMPRESA DE ELECTRODOMÉSTICOS DE LIMA METROPOLITANA - 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

29%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://www.grafiati.com">www.grafiati.com</a> Fuente de Internet	2%
2	<a href="http://paperity.org">paperity.org</a> Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Corporación Universitaria Iberoamericana Trabajo del estudiante	2%
4	<a href="http://www.scielo.cl">www.scielo.cl</a> Fuente de Internet	2%
5	<a href="http://pdfs.semanticscholar.org">pdfs.semanticscholar.org</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://bibliotecadigital.usb.edu.co">bibliotecadigital.usb.edu.co</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="http://alicia.concytec.gob.pe">alicia.concytec.gob.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="http://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**BIENESTAR LABORAL EN COLABORADORES INTERNOS**

**DE UNA EMPRESA DE ELECTRODOMÉSTICOS**

**DE LIMA METROPOLITANA - 2022**

**Línea de investigación:**

**Desarrollo empresarial**

**Tesis para optar el título de licenciado en psicología con mención en  
psicología organizacional**

**Autora:**

**Silva Guzmán, Leidy Stephanie**

**Asesor:**

**Díaz Hamada, Luis Alberto**

**ORCID: 0000-0002-9081-7625**

**Jurados:**

**Figueroa Gonzales, Julio Lorenzo**

**Avila Miñan, Mildred**

**Peña Correa, Giovanna**

**Lima - Perú**

**2024**

## **Pensamiento**

El trabajar con positividad,  
Proactividad y entusiasmo  
son elementos esenciales  
para sentirse OK.

La autora

**Dedicatoria**

A mis amados padres  
Por ser los grandes motivadores  
En la obtención del título profesional.

### **Agradecimientos**

A la Escuela de Psicología de la Facultad de psicología de la UNFV,

por brindarme la oportunidad de obtener

A mis estimados profesores por sus enseñanzas y orientaciones

Al Dr. Julio L. Figueroa Gonzales por sus enseñanzas y apoyo.

A mi asesor el Dr. Luis Alberto Díaz Hamada,

docente de la facultad de Psicología,

por sus consejos y apoyo en el desarrollo del presente trabajo.

Al personal de la empresa que contribuyeron en la realización del presente trabajo.

## Índice de contenido

	<b>Página</b>
Resumen	10
Abstract	11
I: Introducción	12
1.1. Descripción y formulación del problema	15
1.2 Antecedentes	18
1.3 Objetivos	37
- Objetivo General	37
- Objetivos Específicos	38
1.4 Justificación de la investigación	38
1.5 Hipótesis	44
II. Marco teórico	47
2.1 Generalidades sobre bienestar	47
2.2 Bienestar laboral	53
III. Método	75
3.1 Tipo de investigación	75
3.2 Ámbito espacial y temporal	76
3.3 Variable	76
3.4 Población y muestra	77
3.4.1. Población	77
3.4.2 Muestra	78
3.5 Instrumento	83
3.6 Procedimiento	88
3.7 Análisis de datos	88
IV. Resultados	90
V. Discusión de resultados	102
VI. Conclusiones	114
VII. Recomendaciones	115
VIII. Referencias	116
IX. Anexo	132

## Índice de tabla

Nº de tabla		Página
1	Operacionalización de la variable bienestar laboral	76
2	Distribución de la población por sexo	77
3	Distribución final de la población según sexo	77
4	Selección de la muestra	78
5	Distribución de la muestra según el sexo	79
6	Distribución de la muestra por grupos etarios	80
7	Distribución de la muestra por tiempo de servicios	81
8	Distribución de la muestra por nivel laboral	82
9	Distribución de la muestra por condición laboral	83
10	Confiabilidad de la escala de bienestar laboral	85
11	Índice de homogeneidad o Correlación de ítems-total en la escala de bienestar laboral	87
12	Análisis correlacional de las dimensiones de bienestar laboral con la escala total (n=234)	87
13	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	89
14	Niveles de la escala de bienestar laboral	90
15	Niveles en el factor I: logro	91
16	Niveles en el factor II: reconocimiento	92
17	Niveles en el factor III: trabajo en sí	93
18	Niveles en el factor IV: responsabilidad	94
19	Niveles en el factor V: promoción	95
20	Modelo de regresión lineal I	97
21	Análisis inferencial de diferencias del bienestar laboral según el sexo	98

<b>22</b>	<b>1</b> Análisis de diferencias del bienestar laboral según grupos etarios.	99
<b>232</b>	Análisis de diferencias de bienestar laboral según tiempo de servicios	99
<b>24</b>	Análisis de diferencias del bienestar laboral según el nivel laboral	100
<b>25</b>	Análisis de diferencias de bienestar laboral según condición laboral	101

## Índice de figuras

<b>Nº de figura</b>		<b>Página</b>
<b>1</b>	Representación de la distribución de la muestra según el sexo	79
<b>2</b>	Representación de la distribución de la muestra por grupos etarios	80
<b>3</b>	Representación de la distribución de la muestra por tiempo de servicios.	81
<b>4</b>	Representación de la muestra por nivel laboral	82
<b>5</b>	Representación de la muestra por condición laboral	83
<b>6</b>	Representación de los Niveles de la escala de bienestar laboral	90
<b>7</b>	Representación de los Niveles en el factor I: logro	91
<b>8</b>	Representación de los Niveles en el factor II: reconocimiento	92
<b>9</b>	Representación de los Niveles en el factor III: trabajo en sí	93
<b>10</b>	Representación de los Niveles en el factor IV: responsabilidad	94
<b>11</b>	Representación de los Niveles en el factor V: promoción	95

## RESUMEN

La investigación de tipo descriptiva analítica (regresión-comparación), tuvo como objetivo determinar el bienestar laboral en colaboradores internos de una empresa de electrodomésticos de Lima Metropolitana – 2022. Se aplicó la escala de Bienestar Laboral (López Salinas, 2015) a una muestra de 234 trabajadores que representa el 39.26% de la población de estudio. Los datos se procesaron con el SPSS y se concluyó: 1. La escala es válida y confiable (Alpha 0.981). 2. En bienestar laboral, 8.5% tiene nivel Deficiente; 20.9% tiene nivel bajo; 20.5% tiene nivel moderado; 28.6% tiene nivel alto y 21.4% tiene nivel muy alto. 2<sup>a</sup>. En el factor logro, 29.4% están debajo del promedio, 13.7% tienen nivel moderado y 51.7% tienen niveles superiores al promedio. 2b. el factor reconocimiento, 34.6% tienen niveles debajo del promedio, 26.5% tienen nivel moderado y 38.9% tienen niveles superiores al promedio. 3b. el factor trabajo en sí, 29.4% tienen niveles debajo del promedio, 20.5% tienen nivel moderado y 50% presentan niveles superiores al promedio o moderado. 4b. el factor responsabilidad, 29.9% presentan niveles debajo del promedio, el 20.1% tienen nivel moderado y 50% presentan niveles superiores al promedio. 5b. el factor promoción, 30.3% presentan niveles debajo del promedio, 19.7% presenta nivel moderado y 50% presentan niveles superiores al promedio. 3. El factor condición laboral, es la que presenta mayor porcentaje explicativo (52.5%) del bienestar laboral. 4. Existen diferencias significativas del bienestar por grupos etarios, tiempo de servicios, nivel y condición laboral.

*Palabras clave:* bienestar laboral, colaboradores, empresa electrodomésticos, Lima metropolitana.

## ABSTRACT

The objective of the descriptive analytical research (regression-comparison) was to determine the work well-being in internal collaborators of an appliance company in Metropolitan Lima - 2022. The Work Well-being scale (López Salinas, 2015) was applied to a sample of 234 workers, which represents 39.26% of the study population. The data were processed with SPSS and it was concluded: 1. The scale is valid and reliable (Alpha 0.981). 2. In labor well-being, 8.5% have a Deficient level; 20.9% have a low level; 20.5% have a moderate level; 28.6% have a high level and 21.4% have a very high level. 2nd. In the achievement factor, 29.4% are below average, 13.7% have a moderate level and 51.7% have levels above average. 2b. the recognition factor, 34.6% have levels below average, 26.5% have moderate levels and 38.9% have levels above average. 3b. the work factor itself, 29.4% have levels below the average, 20.5% have a moderate level and 50% have levels above average or moderate. 4b. the responsibility factor, 29.9% have levels below the average, 20.1% have a moderate level and 50% have levels above the average. 5b. the promotion factor, 30.3% present levels below the average, 19.7% present a moderate level and 50% present levels above the average. 3. The work condition factor is the one that presents the highest explanatory percentage (52.5%) of work well-being. 4. There are significant differences in well-being by age groups, length of service, level and employment status.

Keywords: workplace well-being, collaborators, appliance company, metropolitan Lima

## I. INTRODUCCIÓN

En los años setenta, el concepto de bienestar empieza a ligarse más con el de calidad de vida laboral, “en respuesta a la creciente preocupación en torno a la naturaleza poco recompensante del trabajo y las evidencias de una decreciente satisfacción con el empleo” (Kast y Rosenzweig, 1988, p. 691)

El problema del bienestar laboral es de vieja data, desde finales del siglo XIX los teóricos de la gerencia se preocuparon por condiciones de satisfacción de los trabajadores muy ligadas, en ese momento, a valores morales y religiosos de los empresarios: “como los industriales habían logrado riqueza y posición mediante el trabajo de otros, estaban moralmente obligados a asumir sus responsabilidades, no sólo frente a la economía, sino frente al bienestar individual y colectivo de sus empleados” (Barley y Kunda, 1992, p. 142)

Calderón et al. (2003) afirmaban que

desde hace varias décadas se ha reconocido, como una alternativa teórica, la organización como un sistema que integra lo técnico y lo psicosocial (Kast y Rosenzweig, 1988), el subsistema técnico, entre otras cosas, y que permite establecer las condiciones de especialización provenientes de la tecnología, las tareas, los productos o los servicios; mientras que la esencia del subsistema psicosocial radica en el comportamiento del individuo como tal y de los grupos que conforma (p. 111).

Así mismo, Castañeda et al. (2017) planteaban que

[La industrialización en nuestro entorno avanza día a día en gran medida y con ello la carga laboral y el riesgo psicosocial; así que es allí donde se plantean nuevos métodos para hacer que este espacio no se convierta en un entorno inapetente y riesgoso para el trabajador o que solamente esté basado en la productividad. El ambiente laboral ha tomado gran importancia ya que es un espacio en el cual sus

integrantes deben pasar la mayor parte de su día y esto conlleva a que haya que analizar y crear estrategias que hagan más ameno y sano el ámbito laboral (p. 2).

En la literatura científica se ha asociado el bienestar laboral con un elevado nivel de satisfacción. Se considera que para que un trabajador tenga una percepción de bienestar en su entorno laboral, además de un alto nivel de satisfacción, también debe poseer una elevada motivación laboral que le hará poner en marcha su esfuerzo, dirigirlo hacia un objetivo determinado y mantenerlo en el tiempo. (Luceño-Moreno et al..2017. p. 67).

El trabajo en el ambiente laboral se constituye en una balanza entre la seguridad de la organización y el bienestar del trabajador, ya que el uno depende del otro. Un ambiente sano y seguro permite que haya salud mental, seguridad laboral y con ello se garantiza la productividad y la calidad de vida de los empleados. (Castañeda et al., 2017, p. 2)

Actualmente toda organización debe estar interesada en alcanzar un adecuado clima organizacional y para ello resulta fundamental que la gerencia propicie ambientes de trabajo saludables, dado que del entorno laboral depende el bienestar laboral de los trabajadores, en este caso, de los profesionales de la salud. (Prado y Cárdenas, 2018, p. 8)

Asumían Cruz-Velazco y Aguilar-Morales (2018, p. 1)) que a nivel mundial “la OMS considera imperativo diseñar ambientes de trabajo psicológicamente saludables que incrementen el bienestar de los empleados y a su vez contribuyan al rendimiento, la productividad de las organizaciones y la reducción de los riesgos psicosociales en los trabajadores”.

Arrieta-Valderrama et al. (2018) planteaban que

A nivel mundial las organizaciones se han visto enfrentadas a un entorno cada vez más globalizado, donde las compañías han venido enfocando su interés en lograr sus objetivos, basados en el bienestar de sus colaboradores y en el cómo hacer sentir al trabajador parte fundamental de la empresa. De acuerdo a esto, se han venido

formulando planes y programas para reivindicar, resaltar y darle la importancia que merece la labor que cumplen los empleados al interior de las organizaciones, de ahí que la gestión humana desde los departamento de bienestar al trabajador programen actividades y acciones relacionadas con la salud y seguridad en el trabajo, el desarrollo personal y familiar del empleado, elementos decisivos para afianzar la satisfacción, el sentido de pertenencia y el buen desempeño del empleado, sirviendo todo esto para la retención del talento humano en las compañías (p.74)

Las revisiones realistas de la literatura, en las que las configuraciones de mecanismo de contexto-resultado en lugar de intervenciones completas, podrían ser la unidad de análisis dado que podrían establecer que se trata de intervenciones de todo el sistema que funcionan para mejorar los ambientes laborales y el bienestar de los trabajadores de la salud analizando bajo qué circunstancias y de qué manera la labor afecta la salud del trabajador. (Prado y Cárdenas, 2018, p. 51)

La investigación sobre el bienestar de los empleados ha producido una larga lista de demandas de trabajo y recursos laborales como predictores potenciales, que no solo incluyen altas demandas psicológicas y físicas de trabajo, recompensas y autonomía, sino también demandas de tipo emocional, de apoyo social de colegas, apoyo de supervisión y retroalimentación del desempeño. Como resultado, el bienestar de los empleados está estrechamente relacionado con la satisfacción en el trabajo, la satisfacción con la vida, las emociones positivas y la calidad de vida laboral que sirven como un indicador eficaz del bienestar en el contexto de la organización (Cruz-Velazco y Aguilar-Morales, 2018, p. 5)

El presente trabajo de investigación utilizó la metodología cuantitativa, de tipo descriptivo analítico y tuvo como objetivo determinar el bienestar laboral en colaboradores internos de una empresa de electrodomésticos de Lima Metropolitana – 2022 y su relación-

comparación en función del sexo, grupos etarios, tiempo de servicios, nivel y condición laboral.

Finalmente, el trabajo está distribuido de varios acápite (capítulos), en el I: denominado introducción, donde se enfatiza la descripción y formulación del problema general con sus respectivos problemas específicos, se mencionan los antecedentes de la investigación, el objetivo general y los objetivos específicos, la justificación de la investigación y la hipótesis general y las hipótesis específicas. En el II acápite, se desarrolla el marco teórico, enfatizándose en sus definiciones, características, entre otros datos. En el III acápite se enfatiza en el Método, donde se plantean el tipo de investigación, ámbito espacial y temporal, población y muestra, las variables y su operacionalización, instrumentos, procedimiento y técnicas de análisis de los datos. En el IV rubro se describen los resultados, describiendo en tablas y representando en figuras los resultados obtenidos por las técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales para la contrastación de hipótesis estadísticas. En el V acápite se discuten los resultados confrontándolos con los reportes de los antecedentes. Se plantea en el rubro VI las conclusiones que dan respuesta a los objetivos específicos planteados; en el rubro VII se formulan algunas recomendaciones en función de las conclusiones planteadas. En el rubro VIII se describen las referencias utilizadas para el presente trabajo y finalmente, en el rubro IX se refiere al anexo, donde se describen los instrumentos de obtención de los datos.

### **1.1. Descripción y formulación del problema**

En las organizaciones empresariales como producto de la globalización en general tienen como misión alcanzar la calidad total en los bienes y servicios que elaboran. Pero para ello, deben contar con un excelente capital humano que no solo tengan habilidades y competencias personales - socio laborales, sino que demuestren estar satisfechos con la

organización y con la función que desempeñan dentro de ella. Sin embargo, no siempre el estar satisfecho es sinónimo de bienestar laboral en la medida de que este proceso fenomenológico que los colaboradores internos presentan es mucho más complejo y profundo que la satisfacción laboral.

Cada vez son más los resultados de investigaciones científicas que evidencian la necesidad de que las empresas tengan responsabilidad corporativa social orientada a promover la salud y lograr mejores lugares de trabajo si es que quieren obtener mejores resultados en sus productos y/o servicios (Aguirre, 2015). Sin embargo, un gran número de indicadores (absentismo por enfermedad, accidentes laborales, bajo desempeño, conflictos, etc.) muestran que la situación respecto al desarrollo de organizaciones sanas y la promoción de la salud en el lugar de trabajo no es tan alta como debería ser y, por tanto, es importante que las políticas y legislación de los gobiernos, así como las iniciativas públicas y privadas, contribuyan a la promoción de la salud en las empresas. Además, las empresas tienen que desarrollar políticas y prácticas de salud y seguridad, promoviendo mejoras en los sistemas y condiciones de trabajo. Para lograrlo, el desarrollo de la gestión organizacional y la implicancia y compromiso de todos los actores organizacionales, desde la alta dirección hasta el último empleado, juega un papel importante a la hora de dirigir cambios eficientes y saludables (Aguirre et al., 2015, p. 294).

Aguirre et al. (2015) referían que el bienestar laboral genera satisfacción en la vida personal, bajo nivel de estrés, y adherencia a las organizaciones y ponen como referente que el estrés no es solo un factor que atenta contra el bienestar laboral, sino que es un factor clave en la descomposición de la vida personal y social de los individuos, ya que gran parte de los aportes que se dan a que este estrés se produzca vienen de la falta de estabilidad laboral, la presión excesiva por parte de los empleadores y la atmósfera laboral que puede llegar a ser determinante a la hora de evidenciar la falta del bienestar.

Dado que uno de los activos más importantes de una organización es su personal, se vuelve imprescindible y necesario tomar medidas que fomenten el bienestar laboral de los empleados, con el propósito de resguardar no sólo la integridad física y psicológica de los trabajadores sino también la rentabilidad de la compañía, sobre todo cuando existe una asociación tan directa con los resultados económicos y el logro de la eficiencia organizacional (Echevarría y Santiago, 2016).

Referían Castañeda et al. (2017) que

en el caso que exista un riesgo psicosocial que puede afectar de alguna forma a los colaboradores de una organización, se ve reflejado no solo en la calidad de vida sino también que produce un impacto negativo en las condiciones productivas de la organización, es decir, para lograr productividad, sostenibilidad, competitividad y un correcto desarrollo de las labores organizacionales es de vital importancia que sus empleados o colaboradores gocen de buena salud física y mental, lo que se logra a través de un bienestar laboral (p. 6).

Si bien es cierto, las organizaciones empresariales buscan brindar los medios y materiales adecuados para garantizar que el personal en general esté satisfecho en su puesto de trabajo, no siempre, ello implica que el personal obtenga un mayor bienestar laboral.

En estas últimas décadas las organizaciones empresariales vienen poniendo mayor énfasis en la variable bienestar laboral, que en nuestro medio poco se ha investigado y es por ello, que a través de esta investigación se pueda obtener información relevante respecto a ella y que permita a la dirección de recursos humanos de la empresa de electrodomésticos investigada asumir directivas que favorezcan y optimicen el bienestar laboral en sus colaboradores internos.

Las investigaciones realizadas en nuestro medio empresarial han puesto mucho énfasis en variables como compromiso, inteligencia emocional, clima laboral, cultura laboral,

satisfacción, liderazgo, equipos de trabajo, calidad de servicio, relaciones humanas, valores interpersonales, calidad de vida, entre otras, pero poco se ha trabajado la variable bienestar laboral en el rubro de electrodomésticos en Lima metropolitana.,

En tal sentido, se ha creído conveniente investigar dicha variable en una empresa que elabora y vende artículos electrodomésticos para el hogar y oficinas en la ciudad de Lima Metropolitana, donde el nivel de rotación es alto.

Por lo tanto, se formula la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo se presenta el bienestar laboral en colaboradores internos de una empresa de electrodomésticos de Lima Metropolitana – 2022 y su comparación en función del sexo, grupos etarios, tiempo de servicios, nivel y condición laboral?

## **1.2. Antecedentes**

### **- *Antecedentes nacionales***

Luna y Salcedo (2023), en Huacho, realizaron una investigación que tuvo como objetivo: Determinar cómo se presenta el bienestar laboral en los obreros de la empresa Cartones del Pacífico S.A.C., Paramonga-2019. Métodos: La población estuvo conformada por 74 obreros entre edades de 18 a más años, de ambos sexos, La investigación es de tipo básica de nivel descriptivo, de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario para evaluar el Bienestar Laboral Autor: Sheyly López Salinas, (2015) Adaptado por Vigoya, (2002). comprende 25 ítems, distribuidos en 4 dimensiones. Resultados: La investigación arrojó que el porcentaje más alto de Bienestar laboral se encuentra en el nivel medio alcanzando un porcentaje de 86,5%, la dimensión Factor logró un 82,4% muestra un nivel medio, Factor de reconocimiento un 83,8% muestra un nivel medio, Factor de trabajo en sí un 82,4% muestra un nivel medio, Factor responsabilidad un 87,8% muestra un nivel medio, Factor promoción un 89,2% muestra un

nivel medio. Conclusión: El Bienestar Social en los obreros de la Empresa Cartones del Pacífico S.A.C., investigados tiene predominancia a nivel medio con un 86,5%.

Aguila (2022), en Lima, realizó una investigación donde aplicó el modelo PERMA es muy útil para determinar el nivel de bienestar de los colaboradores de la organización, donde se afirma que cuando los trabajadores tienen o sienten un mayor bienestar su productividad aumenta, y por el contrario si los colaboradores tienen un bajo nivel de bienestar su productividad disminuye y puede generar muchos problemas a largo plazo en la organización. El objetivo de esta investigación fue determinar los factores del Modelo PERMA que más afectan el nivel de bienestar en los empleados de la empresa PROSEGUR. La metodología que se utilizó fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, diseño no experimental y de nivel descriptivo. Respecto a la conclusión general, se puede afirmar que los factores Relaciones en un 68.32% y Logro en un 72.1% del Modelo PERMA, son los que más afectan el nivel de "medio" bienestar con un 50% en promedio de los empleados de la empresa PROSEGUR. También se puede afirmar que el factor "Compromiso" del Modelo PERMA afecta positivamente en un promedio del 67.15%, el sentido de bienestar de los empleados de la empresa PROSEGUR.

Palacios (2022), en Arequipa, realizaron una investigación que tuvo como objetivo determinar el nivel de percepción del bienestar laboral en los trabajadores municipales de un órgano de gobierno local de Arequipa durante el año 2022. Entiéndase como bienestar laboral al “conjunto de valoraciones y sentimientos respecto al grado en que una persona experimenta un estado de satisfacción general con los diferentes aspectos de su situación laboral” (Calderón Mafud, 2016), que influye de gran manera en cada aspecto laboral de los trabajadores para que realicen sus funciones de la mejor manera posible. Por otro lado, un bajo nivel de bienestar laboral en los trabajadores puede desencadenar un deficiente desempeño en la realización de las funciones de los trabajadores, siendo este un factor que

posteriormente llevará a la rotación de personal, es decir, la deserción laboral lo cual conlleva consigo problemas y aspectos negativos para la organización. El investigar sobre el bienestar laboral que perciben los trabajadores municipales de un órgano de gobierno local de Arequipa nos permitirá conocer a detalle el nivel de percepción de los trabajadores respecto a cada factor que forma parte del bienestar laboral, también nos permitirá identificar cuáles de estos factores son los que inciden negativamente en la percepción del bienestar laboral de los trabajadores. Académicamente, es de gran importancia conocer el papel fundamental que representa el bienestar laboral en cada trabajador para su desenvolvimiento diario en la organización. Socialmente, ayudará a órganos de gobierno local como los del presente estudio a tener una base y herramienta de diagnóstico de bienestar laboral para sus organizaciones y así poder tomar acciones en el bienestar laboral de su personal que traerá consigo bastantes aspectos positivos. Esta investigación es de diseño “No experimental cuantitativa” y de tipo transversal ya que el instrumento que recolectó los datos de interés se aplicó en un solo momento. La población en estudio estuvo conformada por un total de 281 trabajadores entre los cuales se encuentran trabajadores pertenecientes a diferentes grupos ocupacionales de un órgano de gobierno local de Arequipa, de los cuales se obtuvo una muestra no probabilística de 61 trabajadores del grupo ocupacional “Asistentes y auxiliares” a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta, en la cual se utilizó un único cuestionario validado por dos expertos y con consistencia basada en cinco categorías del cuestionario para la única variable en estudio. Conclusiones: se determinó el nivel de percepción del bienestar laboral, dando como resultado que en su mayoría el 62% (38 trabajadores) del personal encuestado perciben un nivel regular de bienestar laboral. se estableció que no existen diferencias significativas en el nivel de percepción del bienestar laboral según el sexo, edad, y tipo de contrato, porque se pudo observar que ya sean hombre o mujeres, en su mayoría los trabajadores de ambos sexos perciben un nivel regular de bienestar laboral, de igual manera

en los cuatro rangos de edad la mayoría de los trabajadores perciben un nivel regular de bienestar laboral, por otro lado solo en el personal contratado se pudo observar que la mitad percibe un nivel bajo y la otra mitad un nivel regular, y preocupantemente ningún trabajador del personal contratado percibe un nivel alto, sin embargo en el personal nombrado la mayoría de los trabajadores perciben un nivel regular de bienestar laboral.

Agui-Ortiz (2020), en Huánuco, realizaron una investigación que tuvo como objetivo de la presente investigación fue analizar la relación entre el bienestar y el desempeño laborales de los trabajadores públicos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco durante el 2019. Fue un estudio de enfoque cuantitativo, no experimental, con diseño descriptivo correlacional, transversal y prospectivo. La población estuvo conformada por 71 trabajadores, de los cuales se seleccionaron 60 sujetos por muestreo no probabilístico, según conveniencia del investigador. Para la recolección de datos se utilizó una guía de entrevista de características generales y dos cuestionarios, uno de bienestar laboral y otro de desempeño laboral de trabajadores públicos, previamente validados y fiabilizados, los cuales fueron aplicados según las consideraciones éticas de la investigación. Los resultados mostraron que el 96,7 % (58) tuvieron un desempeño medio y el 63,3 % (38) un nivel de bienestar laboral alto. Hubo relación significativa entre el bienestar alto y el desempeño laboral en las dimensiones: conocimiento del puesto, autonomía, manejo de la información, responsabilidad, actitud de servicio al cliente y comunicación [ $X^2 = 12,100^a$ ,  $X^2 = 21,700^a$ ,  $X^2 = 19,300$ ,  $X^2 = 34,300$ ,  $X^2 = 11,100$  y  $X^2 = 12,900$ ;  $gl = 2$  con  $p \leq 0,05$ ]. Resultaron independientes el bienestar laboral con el desempeño laboral respecto a las dimensiones: confiabilidad e innovación-creatividad [ $X^2 = 0,562$  y  $0,100$ ;  $gl = 4$  y  $2$  y  $p = 0,703$  y  $0,951$ ]. Se concluye que existe relación con alta significancia estadística entre el bienestar y el desempeño laboral de los trabajadores públicos de la UNHEVAL en Huánuco, durante el 2019.

Amado (2020), en Lima, realizó una investigación que tuvo como objetivo de la presente investigación fue explorar la relación entre la Intención de Rotación y el Bienestar Laboral, así como con los factores que lo constituyen según el modelo PERMA (Seligman, 2011; Butler & Kern, 2016), en abogados de firmas legales peruanas. Así, se contó con una muestra de 164 asociados de despachos legales con sede en Lima Metropolitana cuya edad promedio fue de 27,6 años y cuyo tiempo trabajando en la organización fue, en promedio, 2.8 años. Para la medición de las variables, se aplicó de forma virtual la Escala de Intención de Rotación (Mobley, Horner & Hollingsworth, 1978) y el Perfil PERMA para el trabajo (Kern, 2014). El proceso de recolección de información coincidió con el contexto de la pandemia por COVID-19. Los resultados de los análisis de confiabilidad determinaron que ambas escalas presentan una alta consistencia interna. A nivel descriptivo, se pudo identificar que los abogados tienen una Intención de Rotación baja y un nivel de Bienestar Laboral medio-alto. En cuanto a las correlaciones y la regresión, se identificó la existencia de una relación inversa y fuerte entre las dos variables de estudio, así como el poder predictivo del Bienestar Laboral, a partir del Perfil PERMA para de trabajo, sobre la Intención de Rotación. En esa línea, se evidenció que los componentes del modelo que son significativos para explicar cambios en esta última son Emociones Positivas, Emociones Negativas, Significado y Logro, así como la variable sociodemográfica Sexo. Por último, se encontraron diferencias significativas entre las abogadas y los abogados, presentando las primeras una mayor Intención de Rotación que los segundos.

Montalvo (2020), en Chiclayo, realizaron una investigación que tuvo como propósito del estudio fue evaluar el bienestar laboral de los colaboradores. Se tuvo como objetivo principal determinar el nivel del bienestar laboral de los colaboradores de la constructora Fergut SRL. Fue un estudio descriptivo de diseño no experimental. Se empleó como instrumento para la recolección de datos, el cuestionario de Bienestar Laboral General (BLG)

de los autores Blanch, Sahagún, Cantera y Cervantes (2010) que se divide en dos dimensiones: Bienestar psicosocial y efectos colaterales. En los resultados se evidenció que el Bienestar Laboral está ubicado en un nivel regular o medio pues existen aspectos por mejorar en la constructora, tales como la confianza y tranquilidad para trabajar, la seguridad laboral. A los supervisores les falta reconocer las capacidades del personal y brindar un soporte adecuado, etc. Se deben realizar estrategias para optimizar el bienestar laboral y puedan contribuir con el éxito de la empresa.

Bonifacio (2019), en el Callao, realizaron una investigación que tuvo como objetivo determinar el nivel de bienestar laboral en los operarios del almacén de la empresa - Perubar S.A, en la Provincia Constitucional del Callao, Periodo 2018. El estudio corresponde a una investigación de tipo descriptiva, de nivel básica y con un enfoque cuantitativo de acuerdo al manejo de los datos. El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal. El universo de la población se conforma por 60 operarios del almacén de la empresa – Perubar S.A. y la muestra fue censal, debido a la reducida cantidad de participantes. La técnica empleada para la recolección de la información fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario de Bienestar Laboral, la cual evalúa cinco dimensiones del bienestar laboral: factor logro, factor reconocimiento, factor trabajo en sí, factor responsabilidad y factor promoción. La conclusión a la que se llegó fue que el bienestar laboral de los operarios de la empresa Perubar es medio en un nivel medio igual a 58%, producto de un conjunto de factores que no está permitiendo que los operarios puedan tener un bienestar laboral pleno.

Correa (2019), en Lima, realizaron una investigación de tipo cuantitativo descriptivo no experimental, se realizó en una Empresa del Rubro Retail del Distrito El Agustino, Provincia de Lima, con la finalidad de determinar si existe Bienestar Laboral en los trabajadores; la cual tuvo como objetivo general Analizar el Bienestar Laboral en los Trabajadores de una empresa del Rubro Retail del distrito El Agustino 2019. El instrumento

utilizado para la recolección de datos se utilizó el Test para determinar el Bienestar Laboral, con una confiabilidad de 0,811 Alfa de Cronbach; en donde se ingresó la información en una base de datos empleando la prueba estadístico Alfa de Cronbach en Excel. La información obtenida en la aplicación del instrumento se presentó en gráfico de barras y en tabla de doble entrada y estos fueron analizados con el fin de llegar a la conclusión: Que en los Trabajadores de la Empresa del Rubro Retail del Distrito El Agustino 2019 si existe Bienestar Laboral, lo cual conlleva a ser trabajadores comprometidos, reconocidos y responsables dentro de la organización, alcanzando de este modo las metas establecidas y en conformidad con la empresa.

Collachagua y Maacha (2016), en Huancayo, realizaron una investigación que tuvo como objetivo general describir los programas que se desarrollan en la empresa Graña y Montero - Huancayo - 2015 para el logro del bienestar social de sus trabajadores, la investigación es de tipo básico, nivel descriptivo, el método de investigación utilizado fue el análisis - síntesis, la población y muestra 124 trabajadores y las técnicas e instrumentos de recojo de información fueron el cuestionario - encuesta. Los hallazgos permitieron afirmar que la empresa brinda programas de salud, educativos y recreativos que contribuyen al bienestar social de los trabajadores. Las actividades que se desarrollan dentro del programa de salud son: tratamiento preventivo de salud ocupacional (campañas de vacunación, masajes relajantes), promoción de estilos de vida (nutrición, alimentación, postura al cargar peso, correcto lavado de manos), condiciones de salubridad (Inspección de campamentos, dormitorios, comedor, baños y vestuarios). Así mismo en el programa educativo se realiza Charlas informativas de beneficios sociales (Essalud, AFP, SNP- ONP), Charlas educativas (roles en la familia, relación de pareja, crianza de hijos), Charlas de desarrollo personal y motivacional (Comunicación asertiva, trabajo en equipo, Liderazgo) y gestión de procedimientos en caso de enfermedades y/o accidentes de trabajo. En el programa recreativo

realizan: fortalecimiento de relaciones familiares (paseos y/o campeonatos de integración familiar, talleres productivos para las esposas de trabajadores, consultoría familiar (Psicóloga con especialización en familia)), fortalecimiento de relaciones laborales (reconocimiento trimestral al buen desempeño, reconocimiento al mejor trabajador del año, fidelización del colaborador a través de capacitaciones, mantitas BB-G y M, Canastas de navidad) ,a fin de promover y fortalecer las relaciones laborales, integración e identificados con la empresa. En conclusión la empresa realiza 3 programas orientados al bienestar social de sus trabajadores, que contribuyen al bienestar integral, a su desarrollo personal y seguridad. Esto se manifiesta en la mejora el clima laboral, identificación de los colaboradores con la empresa, formación de una cultura organizacional.

Meza (2011), en Lima, realizó una investigación donde determinó a través de su investigación tipo descriptiva, la cual tuvo objetivo poder conocer las relaciones entre el bienestar laboral y psicológico. Realizó una investigación con una muestra con 116 estudiantes universitarios entre las edades 20 y 27 años en Lima Perú. Utilizó un instrumento de bienestar laboral, de Rusbult, con una correlación entre casi todas las áreas de satisfacción y compromiso de la escala de modelo de inversión. Según sus resultados algunas personas si están relacionadas a la situación de pareja por lo que están motivados con el bienestar laboral que se les brinda, concluyó que sí existe diferencia entre el bienestar laboral y el psicológico, por lo que recomienda crear planes donde se promueva el bienestar laboral para que los trabajadores estén más motivados.

#### - *Antecedentes internacionales*

Ortiz et al. (2022), en Colombia, realizaron una investigación que planteaban que el bienestar laboral al igual que el desempeño en los colaboradores son temas fundamentales en el ámbito organizacional, tanto por los resultados originados para las empresas como por la necesidad de generar una mayor calidad de vida en las personas y ámbitos laborales. El

estudio de caso tiene como objetivo lograr describir la influencia del bienestar laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Honesta Agencia de Seguros, la cual se dedica a la comercialización y asesoría de seguros. Para lograrlo, se utilizó una metodología correlacional de tipo de tipo descriptivo a través de una encuesta para conocer y medir el nivel de bienestar y desempeño laboral que logran percibir los cinco trabajadores que hacen parte de la empresa. Con los datos obtenidos al emplear la encuesta se realizó el análisis y tabulación de los resultados utilizando gráficos estadísticos para presentar los resultados visuales según cada uno de los factores del cuestionario. El resultado principal que se obtuvo muestra el alto nivel de importancia que tiene para los colaboradores la implementación de programas o estrategias en cuanto a bienestar laboral, indicando influencia directa e indirecta que se tiene entre bienestar laboral y el desempeño en las labores desarrolladas en la organización. Por medio de la investigación se pudo concluir que los trabajadores de la empresa Honesta Seguros disponen de un nivel regular en cuanto a bienestar laboral, ya que manifiestan encontrarse en una buena empresa, pero coinciden que, con la creación de un departamento de recursos humanos, se podría mejorar tanto el bienestar como el desempeño dentro de la organización.

Prada y Arengo (2020), en España, realizaron una investigación que tuvo como objetivo determinar la relevancia de la inteligencia emocional en el bienestar laboral a través de una revisión documental para la promoción de la calidad de vida de los trabajadores en las organizaciones. Esta se basa en una metodología de tipo descriptiva con enfoque cualitativo. Se accedió a contenidos teóricos e investigaciones alrededor de las categorías establecidas, siendo de utilidad para dar forma a este tema. Por consiguiente, esta investigación cuenta con fichas de resumen de los artículos e investigaciones que permitieron fortalecer el contenido teórico de la revisión documental. Seguidamente se usó una matriz biográfica para la presentación de datos y, para su análisis, se realizó una matriz de contenido en donde se

relacionó el contenido y los resultados de las investigaciones con las categorías y subcategorías principales para después, realizar la discusión crítica, en la cual se relaciona directamente los datos hallados sobre inteligencia emocional y bienestar laboral, concluyendo que la inteligencia emocional es un factor relevante que debe tenerse en cuenta para la formulación programas, estrategias y políticas de bienestar laboral.

Martínez-Vargas y Rivera-Porras (2019), en Colombia, realizaron una investigación que pretende dar a conocer los principales hallazgos que se han dado en los últimos años desde la perspectiva del bienestar laboral. El objetivo es determinar los factores que influyen en las personas dentro el contexto laboral y de qué manera la organización puede garantizar sus necesidades básicas. El trabajo es un derecho y una herramienta social, por esta razón se elaboran programas en las organizaciones públicas y privadas, en donde la función principal es conseguir que la salud sea protegida y promocionada en las diferentes áreas de trabajo. El estrés laboral es una de las variables que influye en el comportamiento y que está afectando el grado de satisfacción del empleado. Por este motivo es necesario desde la psicología organizacional crear herramientas que apoyen la gestión de recursos humanos con la finalidad de promover el bienestar, la salud mental y la satisfacción laboral.

Tubón (2019), en Ecuador, realizaron una investigación que tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre los riesgos psicosociales y el bienestar laboral del personal de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador “Ambato”, para con los resultados elaborar una estrategia de prevención que ayude a mitigar y controlar dichos riesgos. Se realizó un estudio cuantitativo de tipo no experimental, con un alcance descriptivo y correlacional con la aplicación de los instrumentos: Cuestionario “CoPsoQ-istas21” el cual permitió conocer cuáles son los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de la institución y el Cuestionario de Bienestar Laboral General-Blanch que evalúa las dimensiones psicológicas del bienestar en el trabajo. Participó una población de

137 trabajadores de la PUCE-Ambato. Se encontraron los siguientes riesgos psicosociales: ritmo de trabajo, inseguridad en el empleo, exigencias para esconder emociones y cansancio, que se relacionan directamente con la escala de bienestar psicosocial en los factores de afectos, competencias y expectativas a diferencia de la escala de bienestar de efectos colaterales que presentan porcentajes bajos de afectación en la población de trabajadores de la PUCE Ambato. Como resultado final del trabajo de investigación se determinó que tanto los riesgos como el bienestar laboral están ligados entre sí para alterar el desarrollo organizacional de la institución, por ende, se realizó un programa de prevención de riesgos psicosociales con talleres e incentivos que mitiguen dichas afectaciones.

Arrieta-Valderrama et al. (2018), en Colombia, realizaron una investigación que planteaba que el bienestar laboral es un programa, conformado por actividades o estrategias, que redunde en beneficios para solucionar las necesidades reales del trabajador; dentro de la empresa, proyectado a la familia y a la comunidad donde se desempeña. Este artículo tiene por objetivo analizar las necesidades que presentan los empleados de las universidades de la región Caribe respecto al bienestar laboral. A través de un análisis de conglomerados jerárquicos se establecieron las fortalezas y amenazas que imperan en los programas de bienestar laboral de las universidades de la región Caribe dirigidas a sus empleados. Los resultados demuestran debilidades en un alto grado, en la esfera socio afectiva y familiar, en comparación a la esfera personal y ocupacional de bienestar laboral. El bienestar laboral comprende diversos aspectos de la vida del trabajador, es entonces que existe la necesidad de las empresas en reconocer a los empleados como seres humanos, desde lo que significa “ser humano” y no como “activos” los cuales deben ser eficientemente utilizados para obtener el mejor resultado posible; en esta investigación es de resaltar la problemática encontrada presentada en el bajo impacto personal y familiar que se está encontrando en los empleados objetivo del programa actual de bienestar, acompañado de la poca participación en las

actividades ofrecidas por la entidad, y el nulo seguimiento que se le está haciendo a las mismas.

Cruz-Velazco y Aguilar-Morales (2018), en México, realizaron una investigación que expone la relación de la teoría de las demandas y los recursos con el bienestar laboral, tiene como objetivo realizar un análisis del bienestar laboral en empresas hoteleras de Villahermosa a través del grado de satisfacción de los empleados respecto a las experiencias en sus empleos. El método empleado fue el estudio de caso, la población objeto de estudio estuvo integrada por 100 empleados de empresas dedicadas a los servicios de alojamiento temporal y el instrumento fue el CVTGOHISALO. Los datos fueron analizados con estadística descriptiva y por medio del análisis ANOVA. En el diagnóstico del bienestar laboral en los empleados de las empresas hoteleras se pudo observar que tiende al nivel más alto, por lo tanto es posible inferir que su nivel de satisfacción con las condiciones de sus empleos es alta, sobre todo en las dimensiones subjetivas como son el bienestar laboral a través del puesto de trabajo y el desarrollo personal del trabajador; dimensiones que resultaron significativas para las variables sociodemográficas: estado civil y antigüedad en la empresa respectivamente.

Prado y Cárdenas (2018), en Colombia, realizaron una investigación que tuvo como objetivo de esta investigación es analizar el bienestar laboral de los trabajadores en salud utilizando como metodología una revisión de la literatura. Esto en razón a que el clima organizacional y el ambiente de trabajo son elementos que pueden incidir en la salud física y mental de los profesionales del área de la salud. Una de estas consecuencias es el denominado síndrome de Burnout el cual se caracteriza por tres factores que incluyen estrés, ansiedad, agotamiento y depresión, condiciones que se reflejan negativamente en la vida de estas personas. El Decreto 1477 de 2014 reconoce en este en síndrome tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y pérdida de la eficacia personal. Se ha

encontrado que este fenómeno depende directamente de un adecuado clima organizacional y de un ambiente de trabajo propositivo que facilite el bienestar laboral de los profesionales de la salud. Para realizar este análisis se efectúa una revisión de la literatura teniendo en cuenta 15 estudios locales, nacionales e internacionales, publicados en revistas indexadas en portales y bases de datos científicas, así como de los repositorios de universidades que hayan publicado investigaciones relacionadas con el tema de estudio. El aspecto más importante que se encontró en esta revisión de la literatura es el poco interés que se le ha prestado en el país sobre el bienestar laboral de los trabajadores en salud teniendo en cuenta que cada vez se aumenta la carga laboral y las exigencias propias de la profesión. Por ello, la mayoría de los documentos revisados plantean como recomendación general la realización de nuevos estudios para aumentar el conocimiento sobre esta problemática, misma que puede afectar severamente la salud mental de quien trabaja en el área de la salud y por sus repercusiones personales y sociales expresivas.

Castañeda et al. (2017), en Colombia, realizaron una investigación que planteaba que a lo largo de la historia se ha venido cambiando el papel que juega el trabajador dentro de una organización. En principio se buscaba que éste, solo produjera, después se enfocó en que fuera un trabajador “mecánico”, es decir, que se dirigiera a lo administrativo y económico. Pero con el paso del tiempo hemos visto como las organizaciones ya no simplemente ven a un trabajador sino a un colaborador estratégico para la organización, teniendo su potencial como un talento valioso. Por este motivo es necesario que este colaborador tenga bienestar laboral, el cual se deriva de las condiciones de trabajo en las que se busca promover, el bienestar y la salud mental. El Bienestar Laboral constituye una necesidad primordial para el logro de los objetivos de cualquier organización, es por esto que el entorno en el cual vive y trabaja el hombre es un determinante en la productividad y calidad del trabajo que realiza, las grandes organizaciones integran por medio de la participación un clima organizacional

favorable en el que se genere n factores como la confianza, el optimismo y motivación para el trabajo entre otros, dejando de lado las actitudes negativas que impiden el crecimiento tanto individual como organizacional.

Luceño-Moreno et al. (2017), en España, realizaron una investigación que analizó las aproximaciones teóricas sobre el bienestar laboral lo identifican con variables como la satisfacción, la motivación y el estrés. A su vez, en estas variables influyen los factores de riesgo psicosocial del entorno laboral, los cuales se relacionan con la salud de los trabajadores. El objetivo de este estudio fue validar un modelo de bienestar laboral a partir de la evaluación de la percepción de los factores de riesgo psicosocial. Se aplicó el cuestionario DECORE a 865 trabajadores de distintas empresas del sector terciario en la Comunidad de Madrid. Posteriormente, se efectuaron diversos análisis factoriales confirmatorios (procedimiento máxima verosimilitud) sobre las distintas variables realizadas. **Resultados.** Tanto al evaluar los factores de riesgo psicosocial como el bienestar laboral, los índices de ajuste resultan apropiados. Todas las variables latentes se reúnen en un mismo modelo para analizar las relaciones subyacentes entre ellas. Los índices de ajuste son, asimismo, adecuados. **Conclusiones.** La percepción que tiene el trabajador de los factores de riesgo psicosocial resultó ser un predictor de su bienestar laboral, entendido como altos niveles de satisfacción y motivación, y bajos niveles de estrés percibido.

Aguirre et al. (2015), en Uruguay, realizaron una investigación que tuvo como objetivo identificar los factores desencadenantes del estrés laboral y la relación de éstos con la calidad de vida laboral de personal aeronáutico de cabina. La muestra está conformada por 136 individuos que trabajan como personal aeronáutico de cabina, a quienes se les aplicó el Cuestionario de Calidad de Vida Profesional CVP-35 de Cabezas (2000), del cual se consideró para el análisis sólo el ítem que evalúa la dimensión global de esta variable; y el Instrumento de medición de detonantes de estrés laboral para pilotos (IMDELP) de Aguirre

(2015). Los resultados encontrados indican que: (1) los tripulantes de cabina perciben un alto nivel de estrés laboral, (2) una moderada Satisfacción laboral, (3) una baja calidad de vida laboral, (4) y que existe una relación significativa entre la calidad de vida laboral y los factores desencadenantes del estrés de tipo organizacional, extra-organizacional y del ambiente físico, (5) además, las variables socio demográficas se relacionan significativamente de la siguiente forma: sexo y factor ambiente físico, sexo y satisfacción con la supervisión, sexo y satisfacción con las prestaciones, sexo y satisfacción con el grado de participación, sexo y desempeño laboral, edad y desempeño laboral, hijos y desempeño laboral, número de hijos y desempeño laboral, permanencia laboral y satisfacción con el trabajo, permanencia laboral y desempeño laboral y permanencia laboral y calidad de vida laboral.

López (2015), en Guatemala, realizó una investigación que tuvo como objetivo conocer si existe bienestar laboral de los trabajadores de una empresa portuaria ubicada en el puerto quetzal, la cual se dedica a la carga con granel sólido, porta contenedores, tanque, gasero, barcaza, busque de cargas, etc. Para efectos de la investigación, se utilizó una muestra de 72 colaboradores que fueron seleccionados a través de la fórmula estadística de muestreo aleatorio simple. Para lograr los objetivos planteados se utilizó un solo cuestionario para medir el bienestar laboral, diseñado por la investigadora, con una escala tipo Likert, dividido en cinco factores tales como factor de logro, reconocimiento, del Trabajo en sí, responsabilidad y promoción. La investigación es de tipo descriptiva, con los datos obtenidos en la aplicación del instrumento se realizó la tabulación de los resultados. Se utilizaron gráficas estadísticas de barras y medidas de tendencia central para presentar los resultados según cada uno de los factores del cuestionario. Por medio de la investigación se concluyó que los colaboradores de la empresa portuaria poseen un alto nivel de bienestar laboral, ya que se identifican con una buena calidad de vida dentro de la organización. Se recomendó a

la organización donde se realizó el estudio que puedan realizar constantemente un monitoreo sobre el bienestar laboral de los colaboradores, la implementación de reuniones de equipo de trabajo en donde los colaboradores de esta área logren participar con toda libertad y sentir que su opinión vale mucho, y que puedan sentirse satisfechos y orgullosos de pertenecer a esta empresa.

Monterroso (2013), en Guatemala, realizó una investigación de tipo descriptivo correlacional, que tuvo como objetivo establecer si existía relación entre el bienestar laboral y la actitud en el trabajo del personal administrativo de una entidad de salud no gubernamental. El instrumento utilizado fue un cuestionario para medir la actitud laboral, la cual determinaría las respuestas de cada uno de los colaboradores, medir el nivel de compromiso laboral de los trabajadores, compuesto por 25 ítems en la escala de Likert que incluye tres indicadores. Para realizar el estudio se hizo con una muestra de 30 colaboradores, escogidos por los superiores de la organización de ambos géneros, diferentes religiones y estado civil. Según los resultados obtenidos demostraron que si existe relación estadísticamente significativa entre la variable del bienestar y actitud laboral de los trabajadores. Se concluyó que el bienestar laboral según su género y estado civil de los sujetos es muy alto por lo que afirma que los hombres y mujeres casados tienen un nivel adecuado a bienestar laboral, las personas encuestadas tienen un alto nivel de compromiso laboral con la empresa, no existiendo una diferencia significativa entre el compromiso de hombres y mujeres solteros. Por lo que se recomendó que se realicen diagnósticos del bienestar laboral del personal, de manera continua, a través de pruebas específicas con la finalidad de mantener un ambiente de armonía en la empresa.

Marsollier y Aparicio (2011), en Argentina, realizaron una investigación donde aborda el constructo de bienestar psicológico desde el análisis del contexto laboral. La Psicología Positiva permite una mirada diferente de la realidad laboral, procurando enfatizar

los aspectos positivos del trabajo cotidiano y fortalecer los recursos de que disponen los trabajadores para afrontar las situaciones conflictivas. A través de un diseño mixto, nuestra investigación tuvo por objetivo conocer el nivel de desgaste laboral y de bienestar psicológico de 100 sujetos insertos en la Administración Pública del Gobierno de Mendoza, Argentina, a partir del análisis de factores educacionales, organizacionales y psicosociales que impactan, según la literatura internacional, en la salud. Rescatamos desde una mirada positiva y comprehensiva, los alcances del bienestar psicológico en el escenario laboral y su especial vinculación con las estrategias de afrontamiento, frente a un contexto laboral cada vez más exigente, incierto y estresante. Los resultados invitan a seguir profundizando en las teorías de base. Desde un plano aplicado, los hallazgos pueden derivar en programas tendientes a fortalecer el desarrollo de las estrategias de afrontamiento positivas.

Calvo et al. (2011), en España, realizaron una investigación cuasi-experimental con grupo de control no equivalente y dos condiciones (entrenamiento vs. no entrenamiento), cuyo objetivo fue determinar los efectos del ejercicio físico en la productividad laboral y el bienestar laboral, para comprobar el efecto del programa en la mejora de la condición física y salud se tomaron, de los 53 participantes en el programa, se consideraron las variables tales como satisfacción e insatisfacción con el trabajo, bienestar laboral, peso y masa corporal. Dentro de los resultados obtenidos, se pudo apreciar como la productividad y el bienestar laboral van de la mano con el bienestar físico, ya que, a mayor práctica de actividad física y ejercicio físico, mejor bienestar laboral. Se concluyó que el seguimiento de un programa de ejercicio físico sistematizado y controlado tiene una influencia positiva sobre la productividad y satisfacción laboral y el bienestar. Las hipótesis de nuestra investigación se han visto verificadas y redundan en la recomendación de que la práctica del ejercicio físico, como instrumento de mejora de la salud, bienestar o rendimiento se realice a través un programa regular, sistematizado y controlado.

Álvarez (2008), en Guatemala, realizó una investigación de tipo descriptiva, que tuvo como objetivo determinar la influencia del bienestar laboral en la productividad del empleado. El instrumento utilizado fue un cuestionario para identificar las necesidades del bienestar laboral dentro de la empresa creada con 25 ítems con diferentes aspectos. Para realizar el estudio se hizo con una muestra de 100 trabajadores de la empresa talleres en las áreas de diagnóstico, revisión, detalles, composturas, reparación y revisión de la organización. Según los resultados obtenidos demostraron que los empleados dejarían la empresa porque no se les da oportunidad de trabajo, aunque ganaran la misma cantidad de dinero que la empresa les brinda. Se concluyó que el bienestar laboral es la actitud positiva del estado emocional de los trabajadores por lo cual se deben crear planes primordiales en toda la organización. Por lo que se recomendó que hay que ofrecer diferentes técnicas del bienestar laboral de los trabajadores para que ellos estén satisfechos y motivados en sus trabajos.

Líbano et al. (2005), en Guatemala realizaron un estudio descriptivo en España, con el objetivo de determinar el bienestar laboral. El estudio estuvo compuesto de una muestra que contempla 211 trabajadores entre hombres y mujeres en edades entre 18 y 65 años. Para el estudio se aplicó el cuestionario "Work Addiction Risk Test" (WART) y el cuestionario sobre bienestar laboral y sentimientos relacionados con el trabajo (SST) para evaluar el bienestar laboral que experimentan los trabajadores en los distintos ámbitos de su vida utilizando la escala de bienestar laboral y satisfacción extra-laboral. Se realizó un análisis descriptivo y posteriormente una correlación, obteniendo los siguientes resultados: 79% de la muestra puntuó como adicta al trabajo, un 18% como pudo-adictas y un 3% resultó no ser adicta al trabajo. En conclusión, el estudio determinó que no existe una correlación significativa entre bienestar laboral, sin embargo, se propone el perfil del adicto. Algunas propuestas para investigaciones futuras fueron, analizar otras variables como por ejemplo los rasgos de

personalidad, realizar estudios transculturales y realizar estudios longitudinales. Se concluye que el bienestar laboral es un sentimiento ambivalente.

Calderón et al. (2003), en Colombia, realizaron una investigación que busca establecer las relaciones entre la cultura organizacional y el bienestar laboral. Parte de considerar que la gestión de la organización requiere, por parte de sus líderes, comprender tanto elementos técnicos como socioculturales; uno de éstos lo constituyen el bienestar y la satisfacción de los trabajadores, por cuanto está relacionado con resultados económicos, manejo de conflictos, satisfacción de los clientes y logro de eficiencia organizacional. Se plantea, además, que, si se pretende trascender programas asistencialistas y aportar a la calidad de vida de las personas que trabajan, es necesario conocer y actuar sobre variables de carácter sociocultural. Mediante un enfoque cualitativo-cuantitativo en el que se realizaron 14 entrevistas en profundidad y 204 encuestas a trabajadores de diversos niveles ocupacionales de siete empresas, se trató de contrastar la mencionada relación. Los resultados muestran que la satisfacción del trabajador está asociada con culturas orientadas al empleado, corporativistas, abiertas, pragmáticas y con control laxo, pero no se pudo establecer que existe asociación entre organizaciones con culturas orientadas al proceso y el bienestar de sus empleados.

Campos (2002), en Chile, realizó una investigación que tuvo como objetivo conocer cuáles eran los factores del bienestar laboral en trabajadores de una empresa minera del norte del país de Chile. La muestra estuvo conformada por 107 trabajadores, esta cantidad representa aproximadamente el cincuenta por ciento del total de trabajadores que se desempeñan en cada una de las áreas y la selección fue aleatoria, el rango de edad oscila entre 25-55 años, de género masculino y de nivel socioeconómico medio, nivel de educación promedio. Ansiosos y motivados, escala de sucesos y preocupaciones de vida del departamento de salud mental de California, escala de estrés percibido, escala de apoyo social

familia. El análisis de los resultados se realizó por medio del programa informático SPSS. Se concluyó en términos generales que la cantidad de trabajadores evaluados presenta índices de bienestar laboral y un porcentaje significativo de los trabajadores muestran alteraciones en su funcionamiento en fases al bienestar laboral. Se recomendó un programa de intervención en la empresa, la incorporación de los factores sociales y familiares de apoyo junto a las acciones organizativas e individuales, generalmente consideradas en este tipo de programas, pues tal acción podría hacer más eficiente la intervención y más fácilmente autosustentable en el tiempo.

Fernández et al. (2000), en España, realizaron una investigación descriptiva para determinar el nivel de satisfacción laboral en profesionales que laboran en la atención primaria del área 10 de salud de Madrid. Para el efecto, se seleccionó a 688 profesionales sanitarios y no sanitarios siendo el 80% de la población, a quienes se trasladó un cuestionario de satisfacción Font Roja adaptado, el cual mide la satisfacción laboral en la escala 1 a 5, de menor a mayor grado de satisfacción. En conclusión, se percibió que los profesionales presentan un nivel de satisfacción laboral medio hacia su trabajo, siendo los factores tensión laboral y promoción profesional como las menos valoradas.

### **1.3. Objetivos**

#### ***1.3.1. Objetivo general***

Determinar el bienestar laboral en colaboradores internos de una empresa de electrodomésticos de Lima Metropolitana – 2022 y su relación-comparación en función del sexo, grupos etarios, tiempo de servicios, nivel y condición laboral.

#### ***1.3.2. Objetivos específicos***

Identificar y describir los niveles de bienestar laboral en colaboradores internos de una empresa de electrodomésticos de Lima Metropolitana – 2022.

Hallar que factor de las variables intervinientes (socio laborales) como el sexo, grupos etarios, tiempo de servicios, nivel y condición laboral es la que mejor explica el bienestar laboral en colaboradores internos de una empresa de electrodomésticos de Lima Metropolitana – 2022.

Comparar los promedios del bienestar laboral en colaboradores internos de una empresa de electrodomésticos de Lima Metropolitana – 2022, en función del sexo grupos etarios, tiempo de servicios, nivel y condición laboral

#### **1.4. Justificación de la investigación**

##### **- Justificación teórica**

Las pocas investigaciones con la variable bienestar laboral en el contexto organizacional. Planteaban Seligman y Csikszentmihalyi (2000), que en el estudio de la Psicología como ciencia podemos identificar dos perspectivas. La primera, corresponde a la línea tradicional, cuyo abordaje parte de una problemática identificada, por ejemplo, desde el contexto laboral podría ser el estudio del estrés o el burnout, de enfermedades psicosomáticas o trastornos mentales. Una segunda perspectiva parte de la Psicología positiva y apunta a la búsqueda del bienestar de los sujetos. Ésta dirige su atención a las fortalezas humanas, a aquellos aspectos que nos permiten aprender, disfrutar, ser alegres, generosos, serenos, solidarios y optimistas. Una de las líneas de investigación de la Psicología positiva es el “bienestar psicológico”, cuyo objetivo es la búsqueda de la realización personal.

La salud mental, el desempeño laboral y las condiciones de trabajo están estrechamente relacionados con las habilidades que tiene cada individuo para tener una vida normal. En algunos casos, el estrés puede provocar que la persona se sienta fuera de sí, fuera de control, alterada, irritada, nerviosa, ansiosa, confundida y cuando la situación es repetitiva, surge un problema en la salud mental del individuo. (Cleves et al., 2014).

Se han considerado como determinantes de las enfermedades tanto físicas como mentales relacionadas con la labor, los inadecuados climas organizacionales, así como un ambiente de trabajo desfavorable entre los trabajadores de la salud, lo cual se traduce en la presencia cada vez más constante del síndrome de Burnout el cual se caracteriza por estrés, ansiedad, agotamiento y depresión (Useche, 2008). Estos signos y síntomas están mediados por una serie de dimensiones asociadas directamente con bienestar laboral que incluyen el agotamiento emocional, despersonalización y pérdida de la eficacia personal, que se reflejan en una disminución de la productividad, aumento de los incidentes y accidentes de trabajo, así como la presentación cada vez más frecuente de las enfermedades laborales (Gómez y Calderón, 2017).

Esto se justifica debido a que son muchas y variadas en cada caso las categorías organizacionales que afectan el bienestar de los individuos y de su salud física y mental, siendo las condiciones ambientales, el tipo de tarea, las relaciones sociales en la organización, las políticas de seguridad y salud, los roles que desempeñan los individuos, entre otros, los que determinan de forma importante el bienestar, la salud, la calidad de vida y la satisfacción de los miembros. Por ello es necesario tener en cuenta estos factores al evaluar la eficacia de una organización y no quedarnos únicamente con indicadores de tipo laboral como la productividad o económicos como los beneficios (Vauro, 2014)

El bienestar es un constructo complejo de abordar y de resignificar a través de la construcción del conocimiento psicológico aplicado a las organizaciones, ya que la mayoría de los aportes han venido de otras disciplinas y profesiones orientadas a su estudio en el ámbito laboral; no obstante se puede afirmar que el bienestar organizacional cobra un sentido holístico cuando se abarca desde la psicología ya que ésta ciencia lo aborda desde la comprensión de los comportamientos humanos, sus experiencias que incluyen sus procesos

objetivos y subjetivos unidos a la interacción individual, grupal y organizacional (Londoño, 2017, p. 19)

Es importante resaltar que en los últimos tiempos las organizaciones han incrementado su preocupación por garantizar el bienestar laboral y social de los empleados, que aunque esta tarea sea compleja y no se haya podido dar garantía total de contextos saludables de trabajo, si existe un preocupación constante por lograr promover y mantener un alto grado de bienestar físico y mental para los colaboradores en sus actividades, con el fin de bríndales una “protección” de riesgos que puedan perjudicar la salud en general y posibilitar la adecuación de estas actividades según las aptitudes fisiológicas y psicológicas de los colaboradores, alcanzando así contar con unos colaboradores más sanos, más motivados y con un mejor clima laboral. (Castañeda et al., 2017, p. 7)

Arrieta-Valderrama et al. (2018) asumían que

el bienestar laboral se considera como un proceso orientado a mejorar las condiciones de los empleados en las empresas, que favorecen a un desarrollo integral desde el ser, es decir, que impacta positivamente la dimensión interna y externa del trabajador. Desde la dimensión interna, los estímulos otorgados por los programas de bienestar laboral crean una satisfacción en el trabajo, haciendo cada vez más que se cree un sentido de pertenencia por parte del empleado, lo que conlleva a sentirse identificado con la organización, sobre todo en metas y objetivos organizacionales. Por otra parte, desde la dimensión externa, el bienestar laboral facilita la interacción del empleado con su entorno de trabajo, así mismo, con su núcleo familiar, permitiéndole un desarrollo social íntegro que se manifiesta en beneficios para la organización puesto que se aumenta la eficiencia, y eficiencia de los trabajadores mejorando el desempeño organizativo de cada uno (p. 74).

- **Justificación práctica**

La carencia de un perfil real del bienestar laboral en la empresa de electrodomésticos investigada. La preocupación constante de los directivos de la organización empresarial por mejorar y optimizar el capital humano existente en la empresa. El alto índice de rotación de personal que para la empresa implica en términos económicos pérdidas ya que se tiene que estar reclutando personal para cubrir los puestos vacantes. Kaplan y Norton (1997) reconocen, además, que la eficiencia y la productividad no son suficientes para el éxito organizacional y que se requiere movilizar la mente y las capacidades creativas de quienes están más cerca de los procesos y de los clientes y esto se logra con empleados satisfechos.

Kast y Rosenzweig (1988); Berg (1999); Osterman (2000) han dedicado un esfuerzo significativo a establecer la relación entre bienestar y satisfacción del trabajador y productividad, pero los resultados no son contundentes y se han encontrado relaciones en uno y otro sentido: si bien la satisfacción puede incrementar la productividad, también es cierto que la productividad de un trabajo aumenta la satisfacción de quien lo realiza (Calderón et al., 2003, p. 118). Con base en la teoría de Blanch et al. (2012), a pesar de que se ha abordado el bienestar como un elemento multidisciplinar, se sigue interviniendo a través de acciones parcializadas enfocadas a cada saber cuándo ya hoy día se habla de una intervención integral; teniendo en cuenta que el trabajo constituye gran parte de la vida humana, se evidencia la importancia de la construcción de una propuesta de intervención que se enfoque en lo multidimensional; un plan de intervención que impacte en las relaciones laborales, y las subjetividades de estos frente al cambio y la incertidumbre enfocado en una relación bidireccional usando un método de intervención de tipo integral, que recoja las representaciones sociales, por grupos poblacionales o demandas de necesidades específicas, teniendo en cuenta las expectativas de la empresa y sus empleados, evitando generalizaciones que promuevan acciones descontextualizadas. (Londoño, 2017, p. 20)

Referían Cruz-Velazco y Aguilar-Morales (2018), que las investigaciones Han revelado que aquellos empleos que experimentan una alta demanda de trabajar bajo presión donde no existe un diseño de puesto específico y las condiciones del lugar no son las óptimas para el desarrollo de sus actividades resultan en empleados exhaustos y poco comprometidos con la organización; mientras que en aquellos en los que existen relaciones saludables, apoyo a los empleados, autonomía, condiciones físicas del lugar óptimas, retroalimentación y un proceso motivacional continuo resulta en niveles de engagement y compromiso organizacional elevados (p. 3).

#### - **Justificación social**

Frone et al. (1992) resaltando este aspecto de familia y trabajo señalan la relación que existe entre el trabajo y la familia, siendo este tipo bidireccional, donde la influencia puede ser de conflicto o de facilitación. Estos autores, estudiaron la interfaz entre el trabajo y la familia, destacando que, en ocasiones, esa relación es de conflicto, pero en otros casos la relación establecida es de facilitación, ya que la familia ayuda al trabajador a enfrentar los problemas del trabajo, brindándole apoyo emocional. Por tal razón, los programas de bienestar laboral en las organizaciones con frecuencia se extienden al núcleo familiar de sus trabajadores, pues en la medida que su entorno se sienta a gusto e involucrado con la organización, este sentido de pertenencia se afianza cada día más, para un mejor desarrollo en sus actividades laborales.

Dentro de los estudios organizacionales el estudio del bienestar laboral ha llegado a ser considerado como una fuente de satisfacción y realización personal al mismo tiempo que permite aumentar la producción de los bienes y servicios con una mejor utilización de los factores favorecedores del mismo con especial atención en las condiciones de trabajo de los empleados (Ghiglione, 2011; Laca et al., 2006).

Planteaban Guest (2017); Infocop, (2017), que las empresas son el lugar físico en el que las personas pasan la mayor cantidad de tiempo; por lo tanto, las condiciones y características particulares de estos ambientes repercuten en la salud física y mental de los trabajadores, influyendo no solo en el bienestar físico y mental que experimentan, sino en múltiples aspectos de la vida personal y la vida laboral.

Todos los esfuerzos que apuntan a una satisfacción laboral del empleado, la cual está en función del apoyo social que le brinde la organización en la calidad de vida de cada empleado, incluyéndose en este proceso su núcleo familiar primario que deberá ser valorado, ya que estos actores pueden impactar positiva o negativamente en la autoestima, dado esto en el ambiente que se crean conductas y rutinas para mejorar la calidad de vida, disminuyendo los riesgos de salud física y psicológica, arrojando efectos de un mejor desarrollo personal, logrando una eficacia enfocada en el ámbito laboral y resultados estadísticos que benefician a la organización. (Arrieta-Valderrama et al., 2018, p. 76).

Hoy en día un creciente número de empresas se suman al interés por atender el bienestar laboral de sus empleados al convertirse en un tema prioritario en la agenda de los recursos humanos en el ambiente organizacional, ya que no únicamente se centra en la satisfacción de los empleados al mismo tiempo lo hace en términos de productividad y en la mejora del entorno laboral para los negocios (Buelvas et al., 2013; Herzberg et al., 1983) (Cruz-Velazco y Aguilar-Morales, 2018, p.2).

#### - **Justificación metodológica**

La importancia de la medición del bienestar laboral y bajo la tendencia de ser un tema de alta prioridad para las compañías es que las políticas y legislaciones de los gobiernos, así como las iniciativas públicas y privadas, contribuyen a la promoción de empresas saludables, a través del desarrollo de políticas y prácticas de salud y seguridad, y la promoción de mejoras en los sistemas y condiciones de trabajo (Cruz-Velazco y Aguilar-Morales, 2018, p.

2). Estudiosos del campo del bienestar laboral como Blanch (2010) sugiere en su modelo de investigación realizar el análisis del bienestar en las empresas a partir de dos dimensiones principales: bienestar psicosocial (afectos, competencias y expectativas) y los efectos resultantes (Cruz-Velazco y Aguilar-Morales, 2018, p. 6). Así mismo, aportará una evidencia empírica basado en una metodología cuantitativa de tipo descriptiva-analítica (asociación-comparaciones), así como, el establecimiento de la validez y confiabilidad de la escala de bienestar laboral en el ámbito empresarial

### **1.5. Hipótesis**

Para el objetivo específico 1 no se formula hipótesis estadística.

#### **- Contrastación de las Hipótesis estadísticas**

#### **Hipótesis 1 (objetivo específico 2)**

**Ho:** No existe un factor de las variables intervinientes (socio laborales) como el sexo, grupos etarios, tiempo de servicios, nivel y condición laboral es la que mejor explica el bienestar laboral en colaboradores internos de una empresa de electrodomésticos de Lima Metropolitana – 2022.

**Hi:** Existe un factor de las variables intervinientes (socio laborales) como el sexo, grupos etarios, tiempo de servicios, nivel y condición laboral es la que mejor explica el bienestar laboral en colaboradores internos de una empresa de electrodomésticos de Lima Metropolitana – 2022.

#### **Hipótesis 2 (objetivo específico 3)**

**Ho:** No existe diferencias en los promedios del bienestar laboral en colaboradores internos de una empresa de electrodomésticos de Lima Metropolitana – 2022, en función del sexo.

**Hi:** Existe diferencias significativas en los promedios del bienestar laboral en colaboradores internos de una empresa de electrodomésticos de Lima Metropolitana – 2022, en función del sexo.

### **Hipótesis 3 (objetivo específico 3)**

**Ho:** No existe diferencias en los promedios del bienestar laboral en colaboradores internos de una empresa de electrodomésticos de Lima Metropolitana – 2022, en función del grupo etario.

**Hi:** Existe diferencias significativas en los promedios del bienestar laboral en colaboradores internos de una empresa de electrodomésticos de Lima Metropolitana – 2022, en función del grupo etario.

### **Hipótesis 4 (objetivo específico 3)**

**Ho:** No existe diferencias en los promedios del bienestar laboral en colaboradores internos de una empresa de electrodomésticos de Lima Metropolitana – 2022, en función del tiempo de servicio.

**Hi:** Existe diferencias significativas en los promedios del bienestar laboral en colaboradores internos de una empresa de electrodomésticos de Lima Metropolitana – 2022, en función del tiempo de servicio.

### **Hipótesis 5 (objetivo específico 3)**

**Ho:** No existe diferencias en los promedios del bienestar laboral en colaboradores internos de una empresa de electrodomésticos de Lima Metropolitana – 2022, en función del nivel laboral.

**Hi:** Existe diferencias significativas en los promedios del bienestar laboral en colaboradores internos de una empresa de electrodomésticos de Lima Metropolitana – 2022, en función del nivel laboral.

**Hipótesis 6 (objetivo específico 3)**

**Ho:** No existe diferencias en los promedios del bienestar laboral en colaboradores internos de una empresa de electrodomésticos de Lima Metropolitana – 2022, en función de la condición laboral.

**Hi:** Existe diferencias significativas en los promedios del bienestar laboral en colaboradores internos de una empresa de electrodomésticos de Lima Metropolitana – 2022, en función de la condición laboral.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Bases teóricas de Bienestar laboral

#### 2.1.1. Generalidades sobre el Bienestar

**2.2.1.1. Bienestar general.** Diener y Suh (2000) relacionan el bienestar subjetivo con la variable de la afectividad, a partir de la cual, si en la vida de un sujeto se han presentado en un nivel más alto afectos positivos que negativos, y a su vez los ha experimentado, permite que el grado de satisfacción vital de un sujeto sea mayor.

Diener y Suh (2000) plantea tres características que definen el bienestar general. Entre ellos se encuentran la subjetividad, la presencia de indicadores positivos, y no ausencia de factores negativos, y una valoración global de la vida. Un alto bienestar depende de una apreciación positiva de la vida que perdura a lo largo del tiempo, y el bajo bienestar depende del desajuste entre expectativas y logros. Dicho autor aporta además 4 posibles explicaciones de la relación entre ingresos y bienestar subjetivo: a) los ingresos tendrían efectos relevantes en los niveles extremos de pobreza, alcanzando su techo una vez que las necesidades básicas están cubiertas. b) los factores como el estatus y el poder, que cobrarían con los ingresos podrían ser los responsables del efecto de estos sobre el bienestar. Por este motivo y teniendo en cuenta que los dos primeros no aumentan en la misma medida que el tercero, la relación entre ingresos y bienestar no es lineal; c) el efecto de los ingresos, aun no estando mediado por otras variables, podría depender de la comparación social que lleve a cabo la persona; d) posiblemente los ingresos no solo tengan efectos beneficiosos, sino que también presenten algunos inconvenientes que interactúan con ello y tiendan a reducir su repercusión positiva.

Castro (2000) establece relación del bienestar general con la personalidad, puesto que, según las investigaciones realizadas por este autor, los estilos de personalidad modulan el patrón de los objetivos vitales de los sujetos, y traen consigo consecuencias que determinan el grado de bienestar psicológico.

Victoria (2004) comentaba que las personas pueden otorgar diferente importancia a las diversas áreas de su vida. El valor que se brinda a cada área depende de una evaluación personal acerca de su bienestar en un momento específico. Menciona también que los determinantes de dicha importancia son el resultado de influencias culturales y sociales.

El medio ambiente es el que proporciona las experiencias negativas o positivas, en cuanto se refiere al estudio, al trabajo, el amor, las leyes, las costumbres, las relaciones con la naturaleza y con las demás personas (Gallo, 2006).

Gallo (2006) sostiene que el desarrollo interpersonal es la capacidad de una persona para comunicar sus ideas, pensamientos y sentimientos, hacerse comprender por los demás hasta lograr la compenetración. Es el desarrollo social y humano que la persona haya logrado, caracterizado esto por la madurez social y capacidad de interacción.

Todo individuo posee un umbral de bienestar, o nivel de bienestar básico que tiende a mantenerse a lo largo de la vida. La capacidad de adaptación de los seres humanos es tan alta, que al cabo de un período de más de tres meses el impacto emocional de los acontecimientos se desvanece hasta que finalmente desaparece por completo (Valls, 2008).

La personalidad es la esencia central del individuo, o al menos su forma característica de expresión y manifestación, es evidente que ésta se manifiesta en todas las cosas que se realizan y por ello resulta un instrumento fundamental de las relaciones humanas, ya que es lo primero que percibe una persona a primera vista (Perinat, 2008).

El bienestar es el estado de la persona cuyas condiciones personales le proporcionan satisfacción y tranquilidad. Expresa la forma como cada trabajador dimensiona y satisface sus necesidades básicas construidas a partir de los objetivos misionales y comunes que plantean la naturaleza de una institución (López, 2015).

El bienestar humano implica tener seguridad personal y ambiental, acceso a bienes materiales para llevar una vida digna, buena salud y buenas relaciones sociales, todo lo cual

guarda una estrecha relación y subyace a la libertad para tomar decisiones y actuar. (Sen, 1982 como se citó en Castañeda et al., 2017, p. 2).

**2.1.1.2. Bienestar Psicológico.** Planteaba Sánchez-Cánovas (1998) que el Bienestar Psicológico es un estado percibido por la persona y se refiere al grado en que ésta juzga de un modo general o global su vida en términos positivos, utilizando dos componentes en esta evaluación: sus pensamientos y sus afectos. Se produce en relación con un juicio de satisfacción con la vida (balance entre expectativas y logros) y es el resultado de la valoración personal que se deriva de una determinada forma de vivir y haber vivido.

Según Ryff y Keyes (1995) existen seis dimensiones del bienestar desde esta perspectiva, Donde se entiende por bienestar psicológico el resultado de una evaluación valorativa por parte del sujeto con respecto a cómo ha vivido. Para una mayor comprensión de este ofrece una articulación de las teorías del desarrollo humano óptimo, el funcionamiento mental positivo y las teorías del ciclo vital. Con respecto a las dimensiones, pudo determinar, a través del análisis factorial en la población norteamericana, la existencia de las siguientes seis dimensiones: 1) Apreciación positiva de sí mismo. 2) Capacidad para manejar de forma efectiva el medio y la propia vida 3) Alta calidad de los vínculos personales, 4) Creencia de que la vida tiene propósito y significado, 5) Sentimiento de que se va creciendo y desarrollando a lo largo de la vida, 6) Sentido de autodeterminación. (Ryff y Keyes, 1995 p. 120).

Definen García-Viniegras y González (2000) que el Bienestar Psicológico como un constructo que expresa el sentir positivo y el pensar del ser humano acerca de sí mismo, que se define por su naturaleza subjetiva vivencial y se relaciona estrechamente con aspectos particulares del funcionamiento físico, psíquico y social. Se refiere al grado en que un individuo juzga su vida, a la medida en que un sujeto se encuentra a gusto con la vida que lleva.

El bienestar psicológico para Casullo y sus colaboradores (2002), tiene varias acepciones, inscriptas en marcos teóricos no siempre claros y sin alcanzar, aún hoy, un consenso. Para Veenhoven (1991), este término puede definirse como el grado en el que un individuo juzga globalmente su vida en términos favorables. La evaluación que realiza el sujeto depende de tres componentes, a saber: a) los estados emocionales (positivos-negativos), b) el componente cognitivo (procesamiento de información que las personas realizan acerca de cómo les fue o les está yendo en su vida); y c) las relaciones vinculares entre ambos componentes. En este sentido, la literatura sobre el tema permite apreciar al bienestar psicológico como un constructo triárquico (Casullo y col., 2002).

Señalaba Diener (1994), que es posible identificar componentes estables y cambiantes en dicho constructo. Las emociones son los componentes cambiantes, ya que pueden hacer oscilar al sujeto en la apreciación y evaluación global de su situación inmediata, pero se trata de una apreciación relativamente estable. Por el contrario, el componente cognitivo es más invariable, se mantiene más en el tiempo y es el resultado del balance que hace el sujeto en función de la información que posee sobre sus propios logros y frustraciones.

Sostiene Veenhoven (1994), que el componente cognitivo es la satisfacción con la vida que parte de valorar la discrepancia percibida entre las aspiraciones y los logros realmente obtenidos, cuyo amplio rango evaluativo va desde la sensación de realización personal hasta la experiencia de fracaso o frustración.

El bienestar psicológico implica una disposición más o menos estable de evaluar en forma positiva o negativa la vida. En esta evaluación que realiza el sujeto, se ponen en juego una serie de dimensiones que tienen que ver con el control de situaciones –sensación de control y auto competencia–; los vínculos psicosociales –aluden a la calidad de las relaciones personales–; la existencia de proyectos –indica la presencia de metas y propósitos en la vida–

y, por último, la aceptación de sí mismo –evalúa el sentimiento de bienestar consigo mismo– (Casullo y col., 2002).

**2.1.1.3. Bienestar Material.** Según García et al. (2006), el bienestar material entendido en su sentido más amplio consiste en buena alimentación, mejores medios para protegerse de las inclemencias atmosféricas, mejoras en las condiciones de trabajo, mejores condiciones en la salud e higiene, más bienes de consumo, etcétera.

El bienestar material se refiere a la noción que hace referencia al conjunto de aquellos bienes materiales que se necesitan para vivir adecuadamente. Implica dinero para satisfacer las necesidades materiales que proporcionan tranquilidad y bienestar a una persona (Díaz et al., 2005).

**2.1.1.4. El talento Humano y gestión del talento humano.** Para Chiavenato (2009, p. 69), “el capital humano en la empresa puede valer más o menos el nivel de talentos que este contenga y las capacidades que aporten a la organización, misma que puede hacerla más ágil por medio de la motivación y capacitación constante”.

Al igual que los problemas personales de una persona pueden influir en el trabajo de una persona, también ocurre lo mismo al revés. Si una persona no está contenta en su lugar de trabajo, sea por el motivo que sea, también le afectará a su vida personal. Todo esto genera círculos negativos en la vida de las personas que pueden tener terribles consecuencias para los trabajadores y la empresa (Caurin, 2018).

En las condiciones del mundo globalizado, para que una organización tenga éxito, es indispensable contar con su capacidad de innovación. (Rodríguez, 2019)

En la revista empresarial y laboral (2017), donde se indica que la productividad de cada trabajador va de la mano con las compensaciones e incentivos que ofrece la organización, lo cual es un factor de gran importancia para lograr un bienestar laboral adecuado y lograr los mejores resultados para la empresa.

Garrido (2017) es responsabilidad de las empresas no defraudar a sus empleados y emplear todos los esfuerzos y recursos posibles en su bienestar y motivación. Ortiz et al. (2022) El talento humano puede ser definido como el grupo de personas que hacen parte de una organización brindando un rendimiento efectivo que ayuda a la empresa a alcanzar unos objetivos o metas propuestas. Mientras que la gestión del talento humano se basa en la correcta práctica de métodos para obtener los mejores candidatos en una empresa.

Ortiz et al. (2022) es más preciso

conocer las falencias y fortalezas del personal y desarrollar un plan de bienestar laboral que proporcione fidelidad, gusto por el trabajo y valga la redundancia bienestar para todos los colaboradores, aportando a su vida personal y laboral con un ambiente de trabajo más agradable e inspirador que los motive a realizar mejor sus tareas, ya que, de no ser así, se tienen repercusiones directas sobre el funcionamiento de la empresa (p. 5).

La gestión del talento humano consiste en las estrategias y técnicas que están diseñadas por el departamento de RRHH para ayudar a las empresas a hacer el mejor uso del capital humano y se centran en atraer, desarrollar, motivar y retener a los trabajadores productivos y comprometidos con la marca (Puchades, 2019).

La gestión o talento humanos es y debe ser considerada la columna vertebral de cualquier organización, es allí donde coexisten expectativas, necesidades, aspiraciones para desarrollar capacidades individuales y colectivas, si a las personas se les potencia su saber, creatividad e inteligencia las organizaciones tendrán sostenibilidad y desarrollo, como lo recalca la empresa (Gestión y Servicios, 2017)

La empresa competitiva de hoy es aquella que está orientada hacia su equipo humano, generando entornos donde se favorecen las relaciones interpersonales basadas en la confianza (Pimealdia, 2016).

Cabe resaltar que las organizaciones deben generar acciones que permitan que el recurso humano fortalezca sus habilidades facilitando el crecimiento de la misma (Velásquez-Moreno et al. 2016; Riaño-Solano, 2014).

Se considera que el bienestar y la satisfacción laboral son fundamentales para cualquier persona que trabaje, ya sea individualmente o en equipo, ya que es el equilibrio entre lo que desean las personas de un equipo de trabajo y las competencias y habilidades que tiene que desarrollar en el mismo, así el desempeño de los colaboradores tendería a incrementarse cuando suponen que sus jefes o supervisores tienen un interés genuino en su bienestar (Ortiz et al., 2022, p.8).

## **2.2. Bienestar Laboral**

### ***2.2.1. Conceptualización de bienestar laboral***

Afirmaba Arenas (1993), que el bienestar laboral es un programa de servicios en beneficio al interior de las organizaciones, que satisfacen las necesidades de los trabajadores que fortalecen las relaciones internas y externas entre estos.

El bienestar para Robbins (1994), está influido por lo que denominó retos del trabajo: el empleado estará mejor cuando siente gusto por lo que hace, encuentra oportunidades de desarrollo y posibilidad de destacarse en su labor cotidiana y su quehacer le genera motivación intrínseca.

Consideran Danna y Griffin (1999), que el bienestar laboral comprende dos tipos de satisfacciones que disfrutan los individuos; la satisfacción en la vida, que comprende: la satisfacción y/o insatisfacción con la vida social, la vida familiar, la recreación, la espiritualidad, entre otras; y por otro lado la satisfacción en el trabajo que comprende la satisfacción y/o insatisfacción con el pago, oportunidades de ascenso, el trabajo en sí, compañeros de trabajo, entre otras). Además de este tipo de satisfacciones, hay otro

componente importante que es la salud general del individuo, esta salud está determinada por indicadores psicológicos y fisiológicos.

Define Vigoya (2002), al bienestar laboral como el conjunto de programas que son estructurados para satisfacer necesidades de los trabajadores, ya que esta satisfacción influye en el reconocimiento por parte del individuo en pertenecer a un entorno social.

El bienestar laboral surge en respuesta a la preocupación de las condiciones del trabajo y de la baja satisfacción en el empleo por parte de las personas alrededor de los años 70 (Calderón et al., 2003).

Para Calderón et al. (2003, p. 123), “el sistema de compensación y beneficios, cuando es percibido equitativo y acorde con las expectativas del empleado y el mercado laboral, así como los incentivos y reconocimientos, se podrá constituir en factor de bienestar laboral”.

Las primeras aproximaciones según Calderón et al. (2003), al término de bienestar laboral datan sus inicios a partir de las modificaciones de los espacios físicos de trabajo con el fin de minimizar las interferencias entre el personal y la realización de sus tareas correspondientes.

Planteaba Calderón et al. (2003), que una manera práctica para medir el bienestar se ha hecho por medio de la satisfacción en el trabajo, entendida como una actitud general hacia éste, más que un comportamiento; así el grado de satisfacción estaría dado por la “diferencia entre la cantidad de recompensas que reciben los trabajadores y la cantidad que creen que deberían recibir” (Robbins, 1994, p. 47).

Propone Alcover (2004, como se citó en Londoño, 2017, p. 10) que, para poder tratar el bienestar de una forma holística en el individuo, es necesario trabajar estas capacidades de forma que el sujeto, a través del descubrimiento de sus fortalezas, tenga las herramientas para poder superar los obstáculos que la vida ofrece, de forma que se puedan abordar, padecer y superar elocuentemente generando así, estados de bienestar.

Mencionaba Alcover (2004, como se citó en Londoño, 2017, p. 10) que:

El bienestar y la salud de una persona se manifiestan en distintos ámbitos. Por tanto, determinar el bienestar de una persona pasa por la evaluación de su salud física, de la calidad de sus relaciones sociales y de las posibilidades de desarrollo intelectual y emocional, entre otras (p. 356).

El bienestar del empleado representa tanto facetas físicas y mentales como emocionales de la salud de los trabajadores, actuando sinérgicamente para afectar a los individuos de una manera positiva-negativa y compleja (Grawitch et al., 2006).

No existe un acuerdo general sobre los mejores indicadores del bienestar de los empleados, sin embargo, investigaciones han concluido en que el nivel de bienestar laboral tiene consecuencias para la organización (Grawitch et al., 2006).

El bienestar laboral en esencia intenta responder al nivel de satisfacción de las necesidades de los empleados dentro del contexto organizacional como personal con relación al trabajo (Ramírez, 2015; Laca et al., 2006).

Así mismo, Muñoz (2007), argumenta que hablar de bienestar laboral, se está refiriendo a la remuneración, el clima en el equipo de trabajo, la relación entre pares y líneas jerárquicas, presiones, seguridad, higiene y ergonomía de los ambientes, elementos de trabajo inapropiados o utilizados inapropiadamente, hábitos posturales, tipos de contratación, inciertos y falta de motivación; que impactan ya sea positiva o negativamente sobre las personas. Si el impacto fuera negativo tiene efectos, aunque en diferentes grados, siempre dañinos, tanto en el ánimo como en la salud de las personas.

El estado de bienestar laboral es tratado generalmente como consecuencia de un motivador personal u organizacional en torno a las condiciones del medio ambiente de trabajo (Moreno-Jiménez y Báez-León, 2011; Sum, 2015).

El bienestar de los empleados consiste no solo en la felicidad de los empleados, sino también en la satisfacción, la calidad de la vida laboral y el trabajo, por lo tanto, tiene una influencia positiva en el rendimiento organizacional al disminuir el ausentismo, rotación y esfuerzo discrecional de los empleados y aumentar el compromiso, así como el desempeño laboral (Quintero y Africano, 2008; Ramos, 2014; Flores y Madero, 2012; Alves et al., 2013; Sum, 2015).

Expresa Quintero (2013), que el bienestar laboral de una institución debe estar regida por valores de los cuales depende su éxito y, a la vez, asociarse a la productividad del trabajo de sus miembros.

Según Blanch et al. (2010); Josep et al. (2010), el bienestar laboral como el conjunto de juicios valorativos respecto a las reacciones emocionales en relación con el grado en que la propia experiencia en el trabajo es vivida en términos de satisfacción o insatisfacción.

Afirmaba López (2013), que el bienestar laboral se evidencia en la actitud mostrada al momento de proporcionar el servicio al cliente, ya que este es el activo más valioso que posee una institución y, por lo tanto, el servicio será el esfuerzo encaminado a atenderlo y a resolver sus inquietudes, sugerencias, dudas o reclamos que, al satisfacerlas favorablemente, evidenciarán buen desempeño del trabajador.

Para Restrepo y López (2013, como se citó en Cruz-Velazco y Aguilar-Morales, 2018), el bienestar laboral, es el grado óptimo de satisfacción del trabajador, es un estado dinámico de la mente que se manifiesta a través de conductas y comportamientos los cuales son incentivados por las necesidades y las expectativas del trabajador.

El bienestar laboral según Gómez (2015 como se citó en Cruz-Velazco y Aguilar-Morales, 2018), es quizá la meta más importante dentro de una organización, ya que es un indicador positivo de las acciones que toma cualquier compañía con el fin de hacer de la

experiencia del trabajador en la organización algo que fomente el buen desempeño y por lo tanto permita alcanzar mejores resultados.

Refería López (2015. p. 10), que desde hace varias décadas se ha concebido el bienestar laboral como una alternativa que integran lo teórico y lo psicosocial; es por ello que el bienestar responde a la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales, como individuales dentro del contexto laboral, asumiendo los nuevos retos que ocurren dentro de la propia organización. El concepto de bienestar laboral se expresa en la forma como cada trabajador dimensiona y satisface sus necesidades básicas, teniendo en cuenta que existen condiciones objetivas que las determinan, se construye a partir de los objetivos misionales y comunes que plantean la naturaleza de la organización.

Cada institución debe buscar conocer los aspectos que proporcionan el bienestar integral de los trabajadores, motivarlos, promover su desarrollo personal y mantenerlos en un estado de salud óptimo, ya que a largo plazo se beneficiará por el alto rendimiento del trabajador (López, 2015).

Para la Organización Internacional del Trabajo (2016, como se citó en Cruz-Velazco y Aguilar-Morales, 2018) el bienestar laboral es la combinación de principalmente de aspectos psicológicos como son los pensamientos, emociones y comportamientos, a su vez incluye los de tipo social, del ambiente y culturales.

Según Caesens et al. (2016), un alto soporte organizacional percibido también es positivo para los empleados en términos de bienestar subjetivo tanto dentro como fuera del trabajo.

Planteaba Colciencias (2016), que de acuerdo al programa de Bienestar 2016 de la Dirección de gestión de recursos y logística; manifiesta que el área de Calidad de Vida Laboral, se ocupara de fomentar un ambiente laboral satisfactorio y propicio para el Bienestar y el desarrollo del empleado; está constituida por las condiciones laborales relevantes para la

satisfacción de las necesidades básicas del funcionamiento, la motivación y rendimiento laboral, logrando generar un impacto positivo al interior de la entidad, tanto en términos de productividad como en términos de relaciones interpersonales.

Aunque algunos estudios contribuyen a explicar de por qué los empleados pueden tener (o no) un alto nivel de bienestar en una organización, la forma en que las organizaciones pueden mejorar el bienestar de los empleados es relativamente menos explorada (Liang-Chih et al., 2016).

El bienestar laboral es la base para consolidar un equipo motivado, productivo y enfocado al desarrollo de la empresa. Es importante resaltar que, cuando se habla de bienestar laboral no solo se hace referencia a la salud física o enfermedades que puede presentar el empleado, sino además del bienestar emocional (Perilla-Toro y Gómez-Ortiz, 2017). Al referirse a un Bienestar Laboral, se alude a un estado en donde los empleados gocen de salud física, mental, emocional y espiritual, para así obtener sus satisfacciones personales como familiares, aquí es donde el concepto de Bienestar Laboral y su importancia tanto para el empleado como para la empresa. (Arrieta-Valderrama et al., 2018, p. 75).

Para Cruz-Velazco y Aguilar-Morales (2018, p. 5) el bienestar del empleado se define ampliamente “como la evaluación general de la vida, como la calidad general de la experiencia y el funcionamiento del empleado en el trabajo, incluida la satisfacción con la vida laboral y el afecto positivo que influyen en el rendimiento individual”.

Las condiciones de trabajo se conciben como el conjunto de circunstancias y características ecológicas, técnicas, económicas, sociales, políticas, jurídicas y organizativas bajo las cuales se desarrollan la actividad y las relaciones en el trabajo. La literatura científica revela que la configuración de este escenario tiene efectos sobre la calidad del trabajo en sí; sobre el bienestar, la salud, la seguridad, la motivación, el compromiso, la satisfacción y el desempeño en las organizaciones y, también, sobre una variedad de disfunciones como el

conflicto, el ausentismo, el presentismo, la rotación y las lesiones o enfermedades ocupacionales. (Cruz-Velazco y Aguilar-Morales, 2018, p. 6). Planteaba Agui-Ortiz (2020, p. 204). que “La importancia del bienestar laboral en las instituciones radica en las orientaciones que permiten mejorar la calidad de vida del trabajador”

### ***2.2.2. Factores del Bienestar Laboral***

Relaciona Berg (1999), el bienestar laboral con tres tipos de factores: características específicas del trabajo (autonomía, variedad de tarea, trabajo significativo, posibilidad de usar conocimientos o habilidades), prácticas de alto rendimiento en el trabajo (trabajo en equipo, grupos de solución de problemas, entrenamiento, sistemas de comunicación horizontales y verticales) y factores que afectan el entorno de trabajo de la gente (buenas relaciones con la gerencia, seguridad en el empleo, toma de decisiones conjuntas, pago basado en resultados, información compartida).

Propone Calderón et al. (2003), cuatro componentes o dimensiones del bienestar laboral:

1. **Dirección y gestión del talento.** (relaciones personales, supervisión, proximidad, retroalimentación, apoyo, autonomía, aceptación de opiniones, congruencias decisiones-acciones, oportunidad de promoción, evaluación de necesidades, posibilidades de aprendizaje, oportunidades, resultados a alcanzar, cumplimiento de acuerdo legales, negociación laboral, salario frente al trabajo, comparación frente al mercado, incentivos y reconocimiento);
2. **Ambiente físico del trabajo.** (oportunidades de formación, higiene, disposición de tareas, iluminación, ventilación, temperatura);
3. **Participación.** (involucramiento, participación en decisiones, retos);
4. **Satisfacción con el trabajo.** (posibilidades de destacarse y gusto por el trabajo).

(p. 129)

Según López (2015) los factores de bienestar laboral son muy importantes, ya que por ejemplo la forma en que los superiores juzgan la tarea del colaborador, el tipo y la intensidad de la supervisión, así como la manera en que se haga la retroalimentación y el apoyo para el desempeño del trabajo son factores que inciden sobre el bienestar. Es por ello que, según Moreno y Hernández (2013) define como los más importantes los siguientes factores:

- a) **Factor Logro:** Se refiere a los sentimientos de deber cumplido, resultados o rendimientos y metas alcanzadas.
- b) **Factor de Reconocimiento:** Es aquel tipo de reconocimiento o elogios recibidos por su trabajo, sus jefes, compañeros, subordinados
- c) **Factor del Trabajo en Sí:** Se refiere a cómo percibe su trabajo, le es atractivo, desafiante, variado, creativo, etc.
- d) **Factor Responsabilidad:** Aquí se abarca al nivel de responsabilidad de su propio trabajo y del de otros, así como el nivel de importancia que le brinda.
- e) **Factor Promoción:** Se refiere a la posibilidad de ascenso, formación de cargo de la empresa (p. 20).

Melia y Perió (1989) plantea seis factores de bienestar laboral:

**Relaciones con la dirección** (relaciones personales, apoyo para el desempeño, frecuencia y proximidad de supervisión, calidad de la evaluación, asesoría y seguimiento);

**Participación en las decisiones** (autonomía, involucramiento, participación en las decisiones, aceptación opiniones, congruencia en las decisiones-acciones);

**Posibilidad de promoción** (oportunidades de formación, oportunidades de promoción, planes de carrera, evaluación de necesidades de desarrollo y formación para el cambio);

**Ambiente físico de trabajo** (higienes, espacio físico, iluminación, ventilación, temperatura); Satisfacción con el trabajo (oportunidades, posibilidades de destacar, gusto por el trabajo, coherencia meta-capacidades, trabajo retador);

**Competencias y beneficios** (cumplimiento de acuerdo legales, negociación laboral, salario frente al trabajo, comparación frente al mercado, incentivos y reconocimiento).

### ***2.2.3. Causas del bienestar laboral***

Para Danna y Griffin (1999), el esquema del bienestar laboral, se ve afectado por tres factores que anteceden su naturaleza:

**En primer lugar**, el escenario de trabajo, el cual contiene riesgos para la salud, riesgos para la seguridad y otros riesgos y peligros, que pueden crear entornos de trabajo peligrosos, lo que, a su vez, tiene un impacto negativo en la salud y el bienestar de los trabajadores. Estos escenarios de trabajos en “riesgos” tienen una repercusión en los rasgos personales de manera positiva o negativa de los individuos.

**Los rasgos de personalidad**, sobre todo de tendencias de tipo A, el locus de control y otras características, conjuntamente juegan un rol determinante en el grado de bienestar y salud laboral de un individuo en el entorno organizacional (García y Berrios, 1999, p. 358).

**Finalmente**, dentro de las causas que pueden originar o no un bienestar laboral está el estrés laboral; dentro de estos factores de estrés se encuentran: Factores intrínsecos al trabajo, Rol en la organización, Relaciones con el trabajo, Estructura y Clima Organizacional, Interfaz Familia/Trabajo entre otros factores de estrés (Mejía et al., 2009).

Se ha puesto en evidencia que los estresores asociados al trabajo inciden en que muchos profesionales padezcan estrés. Estos ocupan el tercer lugar a nivel mundial de las profesiones con mayor exposición a estresores de orden laboral (Aguirre, 2006), por lo tanto,

se debe estimar que los costes asociados a su salud a lo largo del tiempo, por esa exposición a los estresores, tanto física (afecciones músculo-esqueléticas o a los oídos, entre otras) como psíquica (como por ejemplo ansiedad y depresión), deberían ser tomados en cuenta en las estrategias de gestión empresarial, tanto en la prevención como en la promoción de la salud personal y grupal. Sólo de ese modo se puede lograr que estos profesionales pongan en práctica sus habilidades con éxito, dado que, si no es así, los costos derivados de un fallo, podrían llegar a ser infinitamente superiores (Aguirre, 2006).

“El bienestar laboral no depende muchas veces de aquellos salarios que la empresa brinda a los trabajadores si no del significado que el colaborador da a conocer en sus tareas realizadas. Muchas veces el trabajo ocasiona felicidad y bienestar en el ser humano o como también podemos decir que es todo lo contrario” (Rath y Harter, 2011, p.25).

Estudios sugieren algunos factores que influyen en el bienestar de los empleados, la mayoría de los cuales enfatizan factores individuales como el estrés laboral, la personalidad y el equilibrio trabajo-familia (Montoya-Zuluaga y Moreno-Moreno, 2012; Wan et al., 2012) o características laborales como la cantidad de trabajo (Ureña-Bonilla y Castro-Sancho, 2009).

El bienestar laboral depende muchas veces de aquellos factores (congruencias con aquellos valores personales, personalidad y el sentido de la vida) cuanto más elevado sea la calidad de vida mejor será la productividad y el bienestar laboral.

#### ***2.1.4. Factores que influyen en el bienestar laboral***

Planteaba Berg (1999) que una de las maneras de medir el bienestar es el grado de satisfacción en el trabajo y se relaciona con tres factores: 1. características específicas del trabajo (autonomía, variedad de tarea, trabajo significativo, posibilidad de usar conocimientos o habilidades), 2. prácticas de alto rendimiento en el trabajo (trabajo en equipo, grupos de solución de problemas, entrenamiento, sistemas de comunicación horizontales y verticales) y 3. factores que afectan el entorno de trabajo de las personas (buenas relaciones con la

gerencia, seguridad en el empleo, toma de decisiones); Se hace entonces necesario hablar de categorías como: Sobrecarga laboral (La sobrecarga laboral es aquella donde el trabajador se expone a altos niveles de estrés debido al exceso de trabajo, y siente como poco a poco se ve afectado en su salud física y mental; Según la investigación de Blanch et al. (2012), “Sobrecarga de trabajo, tiempo asistencia y bienestar psicosocial en la medicina mercantilizada”, la sobrecarga de trabajo (work overload) consiste en un estado (ocasional o crónico) de saturación y de exceso de tarea, asociado a una percepción de falta de tiempo para acabarla o para hacerla bien, que conlleva cierta conciencia de mala praxis profesional. Esta intensificación objetiva del trabajo imprime en la actividad laboral signos de presión, rapidez, prisa, urgencia y percepción de desbordamiento y de riesgo de colapso). Síndrome de Burnout (“fallar, agotarse, o llegar a desgastarse debido a un exceso de fuerza, demandas excesivas de energías o de recursos”; de esta forma incorpora un término coloquial al lenguaje científico, Gil Monte (2003) y engagement (Shaufeli et al., 2002) como un constructo motivacional positivo, relacionado con el trabajo que está caracterizado por vigor, dedicación y absorción. El “vigor” se representa por altos niveles de energía en el trabajo, de persistencia, de fuerte deseo de esforzarse en el mismo. La “dedicación” se manifiesta por altos niveles de significado del trabajo, de entusiasmo, inspiración, orgullo y reto. La dedicación va más allá, en términos cualitativos y cuantitativos, de la mera identificación. Finalmente, la “absorción” se caracteriza por la concentración y satisfacción al realizar el trabajo), conceptos relacionados con el bienestar laboral, reconociendo que dentro de él existen otros fenómenos a tener en cuenta.

#### ***2.2.5. Modelos explicativos del bienestar laboral***

El modelo Vitamínico (Warr, 1987), especifica 12 características del puesto o «vitaminas» relacionadas con el bienestar, algunas de las cuales (como la variedad de tareas o la oportunidad de tener contacto con otros) presentan un decremento adicional de la salud

laboral a partir de un punto determinado, mientras que otras (como un salario justo o la seguridad física) mantendrían constante la salud a partir de un nivel concreto.

La teoría Demandas-Recursos laborales (Demerouti y Bakker, 2011) sostiene que las demandas y los recursos del entorno laboral y del trabajador pronostican el bienestar laboral y tienen efectos directos e indirectos sobre el estrés en el trabajo y la motivación. Esta teoría señala que los empleados que trabajan en entornos laborales con recursos tienen los medios para lograr las metas relacionadas con su trabajo y, como consecuencia de ello, se encuentran más motivados y comprometidos dentro de la organización, lo que a su vez reporta beneficios (p. ej., mejor salud o mayor productividad). Tanto las demandas como los recursos laborales pueden ser cualquier aspecto físico, psicológico, organizacional o social relacionados con el trabajo (Bakker y Demerouti, 2013).

El modelo de las Características del Puesto de Trabajo (Hackman y Oldman, 1980) Este modelo considera 5 características del trabajo fundamentales, como son la variedad de habilidades, la identidad y la significación de la tarea, la autonomía y la retroalimentación del trabajo en sí (a diferencia de la retroalimentación por parte de supervisores u otros). Estos aspectos generan unos estados internos en el trabajador que tienen como consecuencia una serie de resultados importantes tanto para el propio empleado como para la organización. Así, cuando el trabajador encuentra sentido a las tareas que realiza, las ejecuta con autonomía, pone en práctica una serie de habilidades y recibe *feedback* sobre su desempeño, el resultado conlleva mayores niveles de satisfacción y motivación, menos estrés, así como un mejor rendimiento y menos absentismo.

### ***2.2.6. Variables que afectan el bienestar laboral***

En las explicaciones sobre el bienestar laboral, se identifican algunas variables importantes como son la satisfacción laboral, la motivación y el estrés. La satisfacción laboral se considera un predictor importante de la salud en el trabajo y se ha asociado con el

término *engagement* o sensación de energía y entusiasmo vinculada con sentimientos positivos (Warr y Inceoglu, 2012). De la misma forma, conocer el grado de motivación de un trabajador adquiere relevancia, puesto que se ha constatado que bajos niveles de motivación laboral se relacionan con la aparición de altos niveles de estrés (Kazi y Haslam, 2013).

Relacionado con la salud y el bienestar laboral, se encuentran los factores de riesgo psicosocial, los cuales se definen como las condiciones presentes en una situación profesional que pueden afectar negativamente tanto al bienestar como a la salud del trabajador generando estrés (Moreno-Jiménez y Báez, 2010). Uno de los 2 principales enfoques teóricos vigentes que explican el estrés laboral (modelo Demanda-Control-Apoyo), lo definen como el resultado de una combinación de la percepción de elevadas demandas y de bajo control en el trabajo, en la que además influye de forma negativa una percepción de bajo apoyo organizacional (Karasek y Theorell, 1990). No obstante, percibir altas demandas laborales no es perjudicial si se tiene elevado control sobre ellas, ya que esta situación se asocia a variables como la motivación, el aprendizaje o el autodesarrollo personal (Bakker et al., 2010). El segundo enfoque (modelo Desequilibrio Esfuerzo-Recompensas) predice que un desequilibrio entre esfuerzos y recompensas percibido en el trabajo es el factor de estrés más probable que puede conducir a una reacción emocional negativa (Siegrist, 2010). Estas condiciones laborales, cuando se mantienen en el tiempo, constituyen factores de riesgo que, además de aumentar la probabilidad que tienen los empleados de presentar una enfermedad, reducen la calidad de vida personal y, a su vez, la satisfacción (Dalgard et al., 2009).

### ***2.2.7. Consecuencias del bienestar laboral***

Según Rath y Harter (2011) el bienestar laboral tiende a tener una gran variedad de consecuencias para el trabajador, la cual puede afectar aquellas actitudes ante la vida familiar, y así mismo, salud física, las cuales pueden estar relacionadas con la salud mental, aunque muchas veces también se juega con el ausentismo como lo es la rotación de personal.

Una de las consecuencias más importante de hoy en día en el bienestar laboral es el ausentismo, las cuales son aquellos factores de los riesgos de las organizaciones que pueden causar muchas veces la insatisfacción laboral algunas consecuencias del bienestar laboral desde el punto de vista de las empresas son: Inhibición, Resistencia al cambio, Falta de creatividad, Abandono, Accidentabilidad, Baja productividad y Dificultad para trabajar en grupo.

### ***2.2.8. El bienestar laboral y su importancia para realizar un mejor trabajo***

Para Duro (2013) hoy en día el clima laboral es uno de los temas que ha causado controversias porque se da a conocer cómo está el entorno y ambiente dentro de las organizaciones lo cual permitirá que puedan realizar sus tareas, actividades y relaciones de trabajo determinado la cultura organizacional.

El clima laboral es uno de los factores tan importante porque no solo tiene que ver con las condiciones físicas, sino que también con la empresa, contribuye a las disposiciones de los elementos que constituyen el ambiente de trabajo como lo son también sus normas, todo esto contribuye las relaciones laborales, los ambientes físicos, el reconocimiento laboral, la igualdad en el trato y la remuneración salarial justa son algunos de los factores que determinaran el bienestar laboral de los trabajadores.

Se considera que las empresas, tienen compromisos que logren alcanzar y mejorar la calidad de vida de los trabajadores, en esto tiempos lo que queda en mejorar es el alcance de las metas alcanzadas y financieras que tienen las organizaciones gracias a sus empleados. Cabe mencionar que no es suficiente con darles capacitaciones necesarias y las herramientas de trabajo al personal para que haga sus tareas todo esto es indispensable porque pueden lograr en que algunas veces se sienta cómodo y seguro con su medio laboral, con sus compañeros y jefes (López 2015, pp.22 – 23).

### ***2.2.9. Efectos que logran un buen ambiente laboral en el bienestar laboral***

Grawitch et al. (2006) diseñaron un modelo en el cual se demuestra como las condiciones de los lugares de trabajo impactan en el bienestar laboral el cual incluye condiciones saludables físicas y mentales, la motivación el compromiso, la satisfacción laboral de los empleados y el clima organizacional; factores resultantes de los recursos como lo sustenta la teoría de las demandas y los recursos; los cuales las empresas proveen a los empleados para desempeñar sus puestos de trabajo.

Según Duro (2013), el clima laboral genera en los trabajadores más satisfacción con sus condiciones de trabajo es decir hacer bien las actividades y tareas, porque estarán más activos. A continuación, se detallan algunos de los efectos que logra un buen clima laboral son:

Un sentido de pertenencia con la institución

Buena organización grupal

Excelentes procesos y niveles de comunicación

Un intercambio de información más eficiente entre las áreas

Cumplimiento de objetivos y metas de la empresa gracias al interés común de los empleados

Potencializarían de la productividad

Beneficia la salud de las personas

Bienestar y buen desenvolvimiento profesional

Facilidad de trabajo en equipo y colaboración entre compañeros

Conducción de la empresa por un buen camino

Los trabajos pueden muchas veces regular aquellos grandes aspectos de las relaciones laborales con la que muchas veces los salarios, jornadas descansos, vacaciones, licencias, condiciones de trabajo, las categorías profesionales. El bienestar psicológico es el análisis del

contexto laboral de la psicología positiva hoy en día se escucha decir que el mundo laboral de nuestros días se encuentra en una profunda crisis de avances tanto para la empresa como los que trabajan dentro de la organización. Durante los últimos años en Guatemala se ha enfatizado primeramente en ver las condiciones laborales, inestabilidad laboral, estos indicadores llevará a detectar el conflicto al mundo. Como factor importante el estudio de la motivación en el ámbito del trabajo y que muchas veces hasta se vincula con el mundo de las competencias, se presenta primeramente aquellas temáticas sobre las motivaciones, luego dar grandes conceptos de las grandes competencias (López, 2015, p.24)

El bienestar laboral bien valorado incluye la percepción sobre las condiciones físicas de trabajo, las relaciones personales con los jefes, la congruencia entre el decir y el hacer en sus empresas, la satisfacción por sus tareas y el cumplimiento de los acuerdos en aspectos de compensación y beneficios. Son factores críticos la percepción frente a las oportunidades de promoción, la posibilidad de involucrarse y participar en aspectos específicos de su trabajo y los incentivos y el reconocimiento (Calderón et al., 2003). Mientras que para (Perilla-Toro y Gómez-Ortiz, 2017) estos indicadores están dados en términos de auto aceptación, relaciones positivas con otros, dominio ambiental, autonomía, propósito y crecimiento personal y la emisión de juicios cognitivos como las percepciones de experiencias emocionales en la vida personal y el trabajo, la satisfacción laboral. (Cruz-Velazco y Aguilar-Morales, 2018, p. 6)

#### ***2.2.10. Bienestar laboral, calidad de vida y salud***

Según Victoria (2005), quien cita a Diener y Suh, el bienestar laboral son aquellos juicios valorativos, cognitivos, que se producen en el juicio por la satisfacción con la vida, esta misma escritora menciona que el bienestar laboral se basa en aquellas experiencias humanas de la vida cotidiana, pero esta mediado por experiencias pasadas, como también las de tiempo futuro. Cabe mencionar que las personas entienden por bienestar lo que produce satisfacción personal. También señala que no se ha podido lograr y establecer las relaciones

entre personalidad y bienestar, no se ha reconocido si este factor es determinante en el ambiente o si está relacionado con componentes biológico.

El bienestar planteado por Victoria (2005), se puede manifestar en diferentes áreas determinadas de la vida, la cual tienen diferentes componentes:

**Satisfacción con la vida:** satisfacción con el presente, con el pasado y con el futuro, visión de la vida de un individuo por parte de las personas.

**Componentes de afectos positivos:** afectividad placentera, alegría, gozo orgullo apego, felicidad.

**Afecto negativo:** afectividad displacentera, culpa vergüenza tristeza, preocupación, ira, estrés, envidia.

Orama et al. (2006) demuestran que el bienestar laboral constituye muchas veces lo positivo de las relaciones de la persona lo cual incluye los aspectos valorativos y afectivos que están integrados en las proyecciones futuras y el sentido de la vida diaria, lo cual está conformado por varios aspectos que determinantes en la vida del ser humano, tales como:

**Autoconciencia:** es el factor cognitivo de las actitudes hacia uno mismo.

**Autoestima:** consiste en la apreciación y el valor que se concede con el sujeto a sí mismo, y se expresa en el grado en que se quiere y se acepta.

**Autoeficacia:** componente conductual de las actitudes de uno mismo el cual consiste en llevar nuestro propósito en la vida y poder cumplir nuestras metas.

Afirmaba Martínez (2010), que las empresas muchas veces tienen que cumplir sus objetivos para que se cumpla lo necesario, tanto en el área física, financiera, tecnológica y humana.

Según Estrada (2010), la calidad de vida es las formas en que los sujetos o el individuo evalúan su vida, se menciona que la calidad de vida puede referirse a aquellos criterios, para que las circunstancias de la vida pueda ser una manera de como la vamos a

interpretar como aquellas satisfacciones, ya sea dependiendo de los elementos en que muchas veces se puede utilizar, por lo que hay diversos aspectos para calidad de vida, tales como el interés, talentos, aptitudes, historia familiar. Sin embargo, se considera que los individuos tienen en común muchos aspectos. Se dice que hay ciertas situaciones en que suelen ser grandes grupos.

Hoy en día se sabe, que en el departamento de recursos humanos es el encargado de velar por el bienestar de los trabajadores y por mantener un buen ambiente laboral. Algunas empresas privadas como públicas tienen una parte de visiones modernas, por lo que algunas están realizando cambios intensos para poder mejorar la calidad de vida de los empleados, por lo que se esfuerzan muchas veces en buscar la manera de que el trabajador sea más recompensado en las organizaciones, disminuye la ansiedad y el estrés del ambiente laboral (López, 2015. p.25).

“La calidad de vida que presentan los trabajadores, en su entorno de trabajo y las relaciones laborales, son factores que pueden afectar a los individuos para que ellos se encuentren satisfechos en el lugar donde ellos realizan sus actividades” (Duro, 2013 p.184).

Para Duro (2013), la calidad de vida, son aquellos intereses por estudios evaluados donde son relativamente importante en el bienestar laboral de los trabajadores. La calidad de vida ha existido desde hace mucho tiempo, los cuales se han utilizados algunos conceptos tales como la salud física, salud mental, educación, economía política.

La salud es un derecho indispensable para el individuo, que interviene en el desarrollo del bienestar laboral, en las relaciones sociales y su contexto (González et al, 2015), en este sentido las organizaciones deben garantizar la salud y el bienestar de sus empleados, cabe resaltar que, se debe tener en cuenta que a mayor relevancia del empleado en las organizaciones mayor será su satisfacción y por consiguiente

aumentara la productividad del mismo, además se fortalecerá su motivación, las relaciones interpersonales, el trabajo individual y colectivo (Sánchez, 2015).

Resaltaban Martínez-Vargas y Rivera-Porras (2019),

la importancia del bienestar dentro el desarrollo personal, social y el cuidado que se debe tener en estas áreas para alcanzar la motivación en la organización, debido a que en la mayoría de los casos se ve involucrada la salud y el bienestar de los empleados. También, el análisis de las categorías permitió conocer las potencialidades que tiene el individuo para la ejecución de sus funciones, que no solo la organización es el responsable de su salud, así mismo, el individuo tiene elementos como: la autoeficacia, la motivación y sus emociones que le permiten contribuir al mejoramiento de su bienestar (p. 80)

### ***2.2.11. Actitud Laboral***

Señalaba Furham (2001), que las actitudes ante nuestro trabajo en las organizaciones van determinadas por nuestros valores y creencias.

Según Amoroso (2007), las actitudes dentro de una organización pueden afectar muchas veces el comportamiento de los colaboradores. Este autor determina los tipos de actitudes acatables en las empresas:

**a) Satisfacción en el trabajo:** Se refiere a la actitud global de una persona hacia el trabajo que realiza cada individuo, si un trabajador se encuentra satisfecho con su trabajo esto nos llevara a tomar una actitud positiva de uno mismo.

**b) Compromiso con el trabajo:** Se define como la que ve el nivel en que una persona se identifica en su trabajo ya que ama lo que realiza contantemente, y lo hace de manera activa y motivadora, por lo que implica además de considerar un buen desempeño como la parte más importante para la evaluación personal.

**c) Compromiso organizacional:** Este es aquel que determinara que el empleado se sienta identificado con la empresa, logrando alcanzar sus metas, por lo que el empleado se sienta comprometido a quedarse en la organización.

Indicaba Dia (2006), que el bienestar laboral subjetivo ha logrado demostrar un gran interés por el estudio de los efectos y por la satisfacción con la vida. El bienestar ha sido uno que ha centrado con el desarrollo de las capacidades y sobre todo con el crecimiento personal. El trabajador con más satisfacción será aquel que logrará alcanzar la gran mayoría de sus necesidades sociales y personales en su empleo, ya que muchas veces actúan con más entusiasmo es sus tareas que realizan. Si las organizaciones elevan el bienestar laboral seguramente aumentaría la productividad de sus trabajadores, porque tienden a presentar resultados positivos, lo cual demostrará un índice de mayor productividad, permitiendo llevar al desarrollo empresarial a las organizaciones. De modo que si el bienestar laboral es el conjunto de aquellas actitudes generales de un individuo al puesto que desempeña.

Afirmaban Marsollier y Aparicio (2011), de cómo el bienestar laboral puede ser trabajado y aún más puede llegar a ser potencializado bajo las doctrinas de la psicología positiva y las estrategias de afrontamiento adecuadas para sobreponerse a las dificultades que se presentan diariamente en la labor. Los sujetos se enfrentan diariamente en el mundo del trabajo a diversas situaciones que resultan estresantes y que exigen de ellos pensar y actuar con rapidez para resolverlas. Estos pensamientos y actos concretos que los trabajadores realizan para lograr adaptarse a las situaciones conflictivas son las denominadas estrategias de afrontamiento, las cuales serán generales o específicas, según lo amerite la situación.

Refería López (2015, p. 30), “quienes están satisfechos con su trabajo poseen aquellas actitudes positivas, quienes están insatisfechos, dan a conocer un cambio de actitud negativo. Cuando hablamos de las actitudes de los trabajadores nos referimos al bienestar laboral en la que ellos se encuentran”.

### ***2..2.12. Decisiones organizacionales sobre el bienestar laboral***

Planteaban Arrieta-Valderrama et al. (2018), dada las condiciones entre las causas y consecuencias del bienestar laboral,

la organización puede decidir dónde intervenir a fin de mejorar el bienestar laboral de sus empleados que se traduzcan en mejoras en la productividad, menos costes por el pago de seguros de salud y mayor desempeño organizacional. Las políticas en este caso pueden ser desde reactivas a activas. Las primeras consisten en intervenir las consecuencias que genera el bienestar laboral para mitigar los efectos negativos que pudieran tener los trabajadores (p. 76).

Las políticas activas se relacionan con la prevención de riesgos laborales que aumenten el bienestar en general de los trabajadores, por lo cual la intervención activa se constituye en una herramienta fundamental para que las empresas no solamente ofrezcan un bienestar laboral de calidad a sus trabajadores, sino que se constituye también en un factor que reduce los costos debido a que no se hará cargo de las consecuencias negativas que genere un ambiente laboral negativo tal como lo expresa (Martínez, 2008).

Asumían Barrios y Paravic (2006), que es importante resaltar que el bienestar laboral ha presentado reformas y cambios laborales que han generado nuevos roles en las organizaciones, exigiéndoles a sus funcionarios eficiencia y eficacia en la realización de estos cambios ya que integrar los intereses de los trabajadores tanto para beneficios individuales como organizacionales no es tarea sencilla. A su vez los funcionarios que desempeñan una labor dentro de una organización, si no están necesariamente ligados afectivamente a la misma, estos podrían realizar con disgusto y malestar sus funciones y sentir desprecio hacia la organización. Situación que puede generar un bajo rendimiento, así como otras posibles consecuencias. Por esta razón, es de vital importancia que las organizaciones conozcan no solo el tipo, sino el grado de compromiso de sus miembros y una de las consecuencias es

intentar elevarlo, teniendo en cuenta el aspecto que afecta el bienestar de sus funcionarios y su desarrollo de la vida profesional con las responsabilidades personales (Arrieta-Valderrama et al. (2018, p. 76).

### III. MÉTODO

#### 3.1. Tipo de investigación

Desde el punto de vista metodológico la investigación es de tipo descriptiva analítica. Hernández et al. (2010) afirman que “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 217).

Es analítica, que es un procedimiento más complejo con respecto a la investigación descriptiva, que consiste fundamentalmente en establecer la comparación y relación de variables entre grupos de estudio, sin aplicar o manipular las variables, estudiando estas según se dan naturalmente en los grupos. Además, se refiere a la proposición de hipótesis que el investigador trata de probar o negar. (Canales et al., 1994, p. 27).

El diseño es de tipo No Experimental porque de acuerdo con Kerlinger (2004), quien afirma que

la investigación no experimental es una indagación empírica y sistemática en la cual el científico no tiene un control directo sobre las variables independientes porque sus manifestaciones ya han ocurrido o porque son inherentemente no manipulables. Las inferencias acerca de las relaciones entre variables se hacen, sin una intervención directa a partir de la variación concomitante de la variables dependientes e independientes (p. 504).

Por el tipo de obtención de datos, la investigación es transversal dado que la obtención de los datos se obtuvo en un solo momento, a diferencia de la investigación longitudinal que es sometido a varias evaluaciones a través del tiempo.

También podríamos decir que el diseño es de tipo comparativo – correlacional con un solo grupo y medición pre test (Castro, 2005). O como sostiene Kerlinger (2004) es un diseño Ex post facto, dado que la variable a evaluar ya está presente en la muestra de estudio.

### 3.2. **Ámbito temporal y espacial**

La aplicación del instrumento se llevó a cabo una empresa BHL de electrodomésticos en Lima Metropolitana entre los meses de Junio – Julio del 2022.

### 3.3. **Variable. Bienestar laboral**

#### 3.3.2. *Variables intervinientes*

**Sexo:** Masculino – Femenino. **Grupos etarios:** 25 – 34 años; 35 – 44 años; 45 – 54 años. **Nivel laboral:** Empleado – obrero. **Tiempo de servicios:** 1 – 5; 6 – 10, 11 – 15; 16 – 20; 21-25 años. **Condición laboral:** estable – contratado

#### 3.3.3. *Definición operacional de la variable de investigación*

Estará dado por el puntaje total y niveles obtenidos en la escala de bienestar laboral descrito detalladamente en el acápite 3.4. denominado instrumento.

#### 3.3.4. *Operacionalización de la variable*

Se describen en la tabla 1 los factores, N° de ítems, tipo de respuesta, tipo de escala e instrumento de medición.

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable bienestar laboral*

Dimensiones o factores	Ítems por cada dimensión	Alternativas de respuestas	Tipo de escala	Instrumento
1. Logro	1, 2, 3, 4 y 5	Nunca (0)	<b>Ordinal</b>	Bienestar Laboral desarrollado por Sheyly López Salinas en el 2015
2. Reconocimiento	6, 7, 8, 9, 10	Algunas veces (1)	Puntajes	
3. Trabajo en sí	11, 12, 13, 14,15	Regularmente (2)	<b>Nominal</b>	
4. Responsabilidad	16, 17, 18, 19, 20	Casi siempre (3)	Niveles	
5. Promoción	21, 22, 23, 24, 25	Siempre (4)		

Fuente: Elaboración propia

### 3.4. Población y muestra.

#### 3.4.1. Población

La población estuvo conformada por 634 trabajadores de BSH Electrodomésticos SAC, cuyo rubro es la fabricación de productos de Línea blanca. En la tabla siguiente se describen los trabajadores por nivel laboral y por sexo.

**Tabla 2**

*Distribución de la población por sexo*

<b>Genero</b>	<b>Femenino</b>	<b>Masculino</b>	<b>Total</b>
Empleados	86	116	202
Obreros	94	300	394
Practicantes	20	18	38
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>434</b>	<b>634</b>

Fuente: Elaboración propia

#### - Criterio de inclusión

Para efectos de la investigación solo se trabajará con el personal empleado y obrero dado que trabajan a tiempo completo, con una remuneración establecida y beneficios sociales (vacaciones, seguro, etc.).

#### - Criterio de exclusión

No se trabajará con los practicantes porque trabajan menos horas a la semana, reciben una bonificación económica por movilidad y alimentación, no gozan de vacaciones porque sus prácticas duran entre 6 meses a 12 meses.

De tal forma que la población quedó establecida tal como la siguiente tabla la describe

**Tabla 3**

*Distribución final de la población según sexo*

<b>Sexo</b>	<b>Femenino</b>	<b>Masculino</b>	<b>Total</b>
Empleados	86	116	202
Obreros	94	300	394
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>416</b>	<b>596</b>

Fuente: Elaboración propia

### 3.3.2. Muestra

Se seleccionó de manera intencionada, por nivel laboral, dado que la participación a la investigación fue voluntaria. La muestra se determinó a través de la fórmula siguiente.

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

Valores estadísticos para determinar la muestra

$N = 596$ ;  $P = 0,50$ ;  $q = 0,50$ ;  $d = 0,05$ ;  $z = 1,96$

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p q}{d^2}$$

Sustituyendo los valores

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(0,05)^2} \quad \boxed{n = 384,16}$$

Cálculo de la muestra

$$nf = \frac{N}{1 + \frac{N}{n}}$$

$$nf = \frac{596}{1 + \frac{596}{384,16}} \quad \boxed{N = 233,7}$$

La muestra estuvo conformada por 234 trabajadores que representa el 39.26% de la población de estudio y será proporcional al nivel laboral tal como se describe en la tabla 3.

**Tabla 4**

*Selección de la muestra*

Población			Muestra (39.26% de la población)			
Nivel laboral	Frecuencia	Porcentaje	Nivel laboral	Frecuencia	Redondeo	Porcentaje
Empleados	202	33.90%	Empleados	79.30	79	33.80%
Obreros	394	66.10%	Obreros	154.68	155	66.20%
Total	596	100.00%	Total	234	234	100.00%

Fuente: elaboración propia

### 1.3.3. Características de la muestra

En la tabla 5 y la figura 1 se describen y representan la distribución de la muestra según el sexo, reportándose que el 57.7% pertenecen al sexo masculino y el 42.3% pertenecen al sexo femenino.

**Tabla 5**

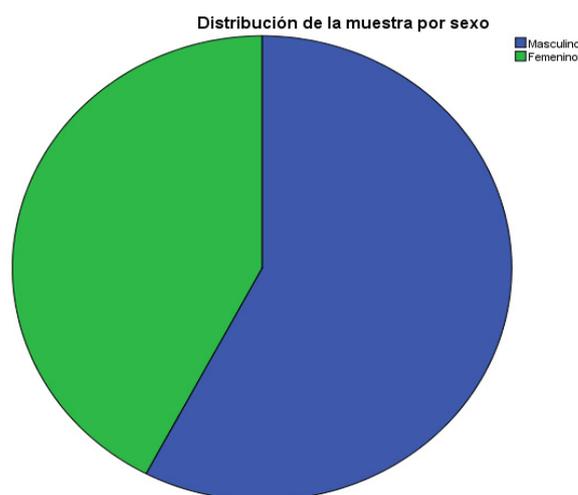
*Distribución de la muestra según el sexo*

Por sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	135	57,7	57,7	57,7
Femenino	99	42,3	42,3	100,0
Total	234	100,0	100,0	

Fuente: 234 colaboradores internos de una empresa BHL de electrodomésticos en Lima Metropolitana entre los meses de Junio – Julio del 2022.

**Figura 1**

*Representación de la distribución de la muestra según el sexo*



Nota: En la figura 1 se representa la distribución de la muestra según el sexo en un gráfico de sectores descritos en la tabla 5.

En la tabla 6 y la figura 2 se describen y representan la distribución de la muestra por grupos etarios, reportándose que el 22.2% pertenecen al grupo de 25 – 34 años; el 32.5% pertenecen al grupo de 35 – 44 años y el 45.3% pertenecen al grupo de 45 – 54 años.

**Tabla 6**

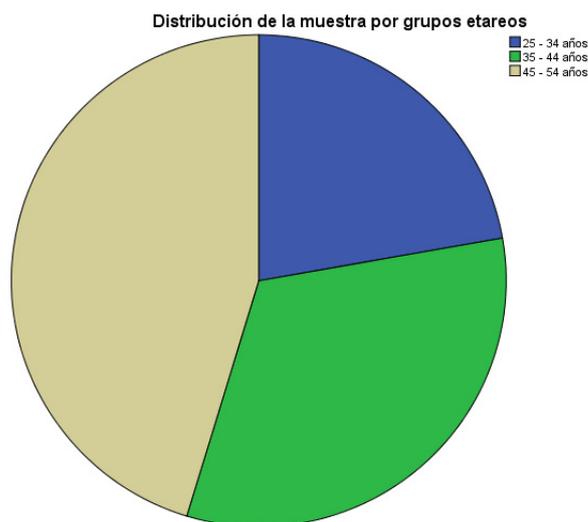
*Distribución de la muestra por grupos etarios*

grupos etarios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
25 - 34 años	52	22,2	22,2	22,2
35 - 44 años	76	32,5	32,5	54,7
45 - 54 años	106	45,3	45,3	100,0
Total	234	100,0	100,0	

Fuente: 234 colaboradores internos de una empresa BHL de electrodomésticos en Lima Metropolitana entre los meses de Junio – Julio del 2022.

**Figura 2**

*Representación de la distribución de la muestra por grupos etarios*



Nota: En la figura 2 se representa la distribución de la muestra según grupos etarios en un gráfico de sectores descritos en la tabla 6.

En la tabla 7 y la figura 3 se describen y representan la distribución de la muestra por tiempo de servicios, reportándose que el 15.8% pertenecen al grupo de 1-5 años; el 14.1%

pertenecen al grupo de 6 – 10 años; el 22.6% pertenecen al grupo de 11-15 años; el 25.2% pertenecen al grupo de 16-20 años y el 22.2% pertenecen al grupo de 21-25 años de tiempo de servicios.

**Tabla 7**

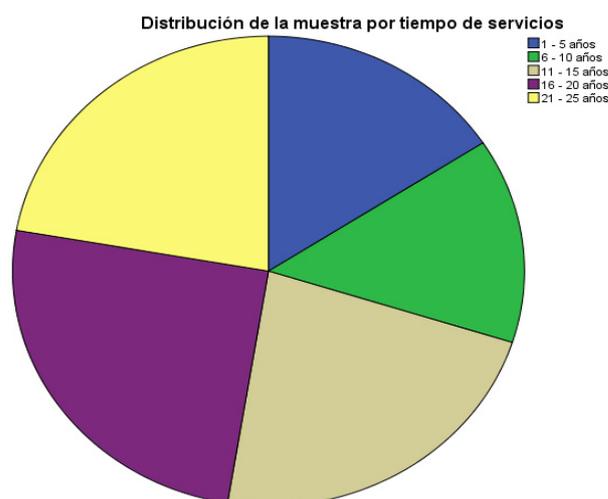
*Distribución de la muestra por tiempo de servicios*

<i>tiempo de servicios</i>	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1 - 5 años	37	15,8	15,8	15,8
6 - 10 años	33	14,1	14,1	29,9
11 - 15 años	53	22,6	22,6	52,6
16 - 20 años	59	25,2	25,2	77,8
21 - 25 años	52	22,2	22,2	100,0
Total	234	100,0	100,0	

Fuente: 234 colaboradores internos de una empresa BHL de electrodomésticos en Lima Metropolitana entre los meses de Junio – Julio del 2022.

**Figura 3**

*Representación de la distribución de la muestra por tiempo de servicios.*



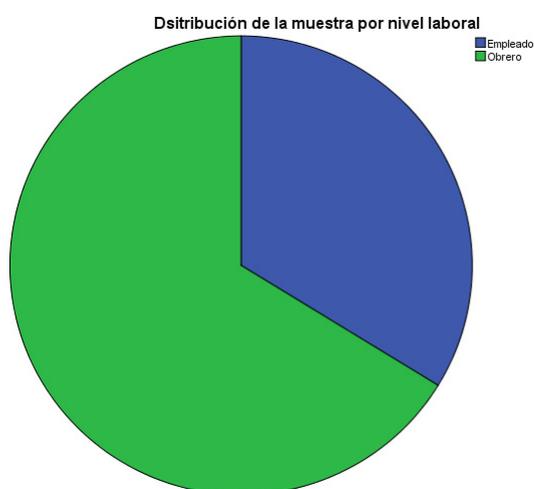
Nota: En la figura 3 se representa la distribución de la muestra según el tiempo de servicios en un gráfico de sectores descritos en la tabla 7.

En la tabla 8 y la figura 4 se describen y representan la distribución de la muestra por nivel laboral, reportándose que el 33.8% de la muestra son empleados y el 66.2% de la muestra son obreros.

**Tabla 8***Distribución de la muestra por nivel laboral*

nivel laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Empleado	79	33,8	33,8	33,8
Obrero	155	66,2	66,2	100,0
Total	234	100,0	100,0	

Fuente: 234 colaboradores internos de una empresa BHL de electrodomésticos en Lima Metropolitana entre los meses de Junio – Julio del 2022.

**Figura 4***Representación de la muestra por nivel laboral*

Nota: En la figura 4 se representa la distribución de la muestra según el nivel laboral en un gráfico de sectores descritos en la tabla 8.

En la tabla 9 y la figura 5 se describen y representan la distribución de la muestra por condición laboral, reportándose que el 505 pertenecen a la condición de estables y el 505 pertenecen a la condición de contratados.

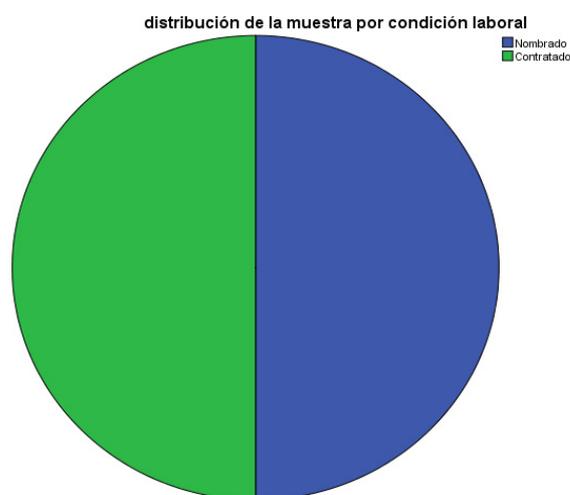
**Tabla 9***Distribución de la muestra por condición laboral*

Condición laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nombrado	117	50,0	50,0	50,0
Contratado	117	50,0	50,0	100,0
Total	234	100,0	100,0	

Fuente: 234 colaboradores internos de una empresa BHL de electrodomésticos en Lima Metropolitana entre los meses de Junio – Julio del 2022.

### Figura 5

*Distribución de la muestra por condición laboral*



Nota: En la figura 5 se representa la distribución de la muestra según condición laboral en un gráfico de sectores descritos en la tabla 9.

#### 1.4. Instrumento

La escala de Bienestar Laboral desarrollado por Sheyly López Salinas en el 2015, tiene por objetivo conocer el grado de bienestar laboral que un individuo experimenta en su trabajo. Consta de 25 ítems distribuidos en 5 factores: Factor Logro: De 1 a la 5, Factor de Reconocimiento: De 6 a la 10, Factor del Trabajo en si: De 11 a la 15, Factor Responsabilidad: De 16 a la 20 y Factor Promoción: De 21 a la 25.

Cada factor analiza lo siguiente: Factor logro: se refiere a los sentimientos del deber cumplido, resultados o rendimientos y metas alcanzadas; Factor de reconocimiento: es aquel tipo de reconocimiento o elogios recibidos por su trabajo, sus jefes, compañeros, subordinados. Factor de trabajo en sí: se refiere a como percibe su trabajo, le es atractivo, desafiante, variado, creativo, etc. Factor responsabilidad: aquí se abarca el nivel de responsabilidad de su propio trabajo y del de otros, así como el nivel de importancia que le brinda. Factor promoción: se refiere a la posibilidad de ascenso, formación de cargo de la empresa, etc.

La escala de medición de tipo jerárquica está conformada por: nunca (0), algunas veces (1), regularmente (2), casi siempre (3) y siempre (4).

Su calificación consiste en la sumatoria de cada alternativa de respuesta obteniéndose un puntaje mínimo de 0 y un puntaje máximo de 100 puntos. }

Se establecieron niveles diagnósticos para la escala general y para cada uno de sus factores:

#### Escala general

Intervalos de clase	Niveles diagnósticos
0 – 20	Deficiente
21 – 40	Bajo
41 – 60	Moderado
61 – 80	Alto
81 – 100	excelente

#### Para cada uno de los factores

Intervalos de clase	Niveles diagnósticos
0 – 4	Deficiente
5 – 8	Bajo

9 – 12	Moderado
13 – 16	Alto
17 – 20	excelente

**Confiabilidad:** Reyes Carlos, Valladares Guadalupe y Castro Juan Carlos validaron el instrumento obteniendo una confiabilidad superior a 0.70 y validez de constructo.

Para efectos de la presente investigación se elaboraron la confiabilidad con le prueba Alpha de Cronbach, con la muestra investigada conformada por 234 colaboradores internos de una empresa BHL de electrodomésticos en Lima Metropolitana entre los meses de Junio – Julio del 2022, obteniéndose un índice Alpha de 0.981, que se considera un índice muy alto (98.1%) para una prueba psicométrica, dado que sobrepasa el punto de corte (0.70) exigido para las pruebas psicométricas. Por lo tanto, la escala de bienestar laboral es altamente confiable en la obtención de los datos, tal como se describen en la tabla 10.

**Tabla 10**

*Confiabilidad de la escala de bienestar laboral*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>				
	Alfa de Cronbach	N de elementos		
	,981	25		

<b>Estadísticos total-elemento</b>				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
b1	54,61	596,050	,905	,980
b2	54,72	596,135	,847	,980
b3	54,86	606,977	,798	,981
b4	54,44	594,127	,861	,980
b5	54,56	596,977	,843	,980
b6	54,79	612,919	,706	,981
b7	54,82	604,176	,816	,981
b8	54,88	604,578	,804	,981
b9	55,00	609,403	,726	,981

b10	54,75	597,895	,814	,981
b11	54,48	601,100	,835	,980
b12	54,50	601,101	,812	,981
b13	54,86	599,615	,813	,981
b14	54,41	602,852	,825	,981
b15	54,64	607,013	,769	,981
b16	54,47	596,550	,882	,980
b17	54,57	595,834	,886	,980
b18	54,46	600,662	,815	,981
b19	54,43	607,894	,742	,981
b20	54,40	604,790	,811	,981
b21	54,48	607,718	,827	,981
b22	54,57	602,349	,822	,981
b23	54,31	598,832	,831	,981
b24	54,54	601,545	,808	,981
b25	54,48	608,757	,798	,981

Estadísticos de la escala			
Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
56,88	652,959	25,553	25

Fuente: 234 colaboradores internos de una empresa BHL de electrodomésticos en Lima Metropolitana entre los meses de Junio – Julio del 2022.

**Validez del instrumento:** Para el análisis de la validez de constructo se utilizó el método de homogeneidad o análisis de ítems-test total con la técnica inferencial correlacional no paramétrica de Spearman ( $\rho$ ) y que tiene por objetivo, establecer el grado de correlación que tiene cada uno de los ítems con el puntaje total de la escala. De tal forma, que cuando más alta es la correlación indica que existe una fuerte asociación entre el ítem con la escala general. Esto permite asumir que existe concordancia entre el ítem con la escala de bienestar laboral. En la Tabla 11 los Coeficientes de Correlación de Spearman ( $\rho$ ) son altos y muy altos y muy significativas ( $p < 0.001$ ), como se podrá observar están en un rango de valor  $\rho = 0.702$  a un valor  $\rho = 0.901$ .

### Tabla 11

*Índice de homogeneidad o Correlación de ítems-total en la escala de bienestar laboral*

Ítems	rho	Nse (p)	Ítems	rho	Nse (p)	Ítems	rho	Nse (p)
1	<b>0.901**</b>	<b>.000</b>	10	0.839**	.000	19	0.708**	.000
2	0.841**	.000	11	0.785**	.000	20	0.842**	.000
3	0.789**	.000	12	0.776**	.000	21	0.839**	.000
4	0.847**	.000	13	0.825**	.000	22	0.792**	.000
5	0.817**	.000	14	0.792**	.000	23	0.765**	.000
6	0.720**	.000	15	0.793**	.000	24	0.801**	.000
7	0.827**	.000	16	0.841**	.000	25	0.822**	.000
8	0.804**	.000	17	0.863**	.000			
9	<b>0.702**</b>	<b>.000</b>	18	0.734**	.000			

Fuente: 234 colaboradores internos de una empresa BHL de electrodomésticos en Lima Metropolitana entre los meses de Junio – Julio del 2022.

En el análisis correlacional de las dimensiones de bienestar laboral se utilizó la técnica inferencial correlacional no paramétrica de Spearman ( $\rho$ ) para establecer el grado de correlación que tiene cada uno de los factores o las dimensiones con el puntaje total de la escala. De tal forma, que cuando más alta es la correlación indica que existe una fuerte asociación entre cada dimensión con la escala general. Esto permite asumir que existe concordancia entre cada dimensión con la escala general de violencia familiar. En la Tabla 12 los Coeficientes de Correlación de Spearman ( $\rho$ ) son muy altos y significativos ( $p < 0.001$ ) tanto para la dimensión de la escala de bienestar laboral y todas sus dimensiones.

**Tabla 12**

*Análisis correlacional de las dimensiones de bienestar laboral con la escala total (n=234)*

Coeficiente de correlación Rho de Spearman	logro	reconocimiento	trabajo en sí	responsabilidad	promoción	
bienestar laboral	rho	,945**	,938**	,919**	,882**	,916**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000

Fuente: 234 colaboradores internos de una empresa BHL de electrodomésticos en Lima Metropolitana entre los meses de Junio – Julio del 2022.

### **3.6. Procedimiento**

Se solicitó autorización a la gerencia general. Se coordinó con la administración día y hora para la aplicación del instrumento. Se evaluó a grupos pequeños de 10 a 15 colaboradores internos para no interferir con el trabajo que realizan en la empresa. Antes de ser evaluados se les brindó información de los objetivos de la investigación. Luego se procedió a solicitar su consentimiento verbal para participar en la investigación. A los que aceptaran ser parte de la evaluación se les proporcionó la escala de evaluación. A los que no aceptaran, simplemente abandonó el ambiente de evaluación. Se procedió a leer las instrucciones y la forma de cómo deben responder a cada alternativa de respuesta.

Se recogió las encuestas y se constató si lo han llenado correctamente, caso contrario se solicitará a la persona que completen la información faltante. Se corrigió las encuestas y se vació en una base de datos en Excel. Se codificó en SPSS las variables investigadas para luego transferir los datos del Excel al SPSS.

Se realizó el análisis exploratorio de la variable para determinar la bondad de ajuste de la variable (s) con la prueba no paramétrica K – S. Se procesó los datos primero en forma descriptiva. Se realizó la confiabilidad y validez de constructo de la escala utilizando el SPSS (Alpha de Cronbach). Se realizó el Análisis inferencial de los resultados para la contrastación de las hipótesis estadísticas. Se elaboró la discusión de los resultados. Se estableció las conclusiones y recomendaciones. Se elaboró el informe final.

### **3.7. Análisis de los datos**

Las técnicas estadísticas a través del paquete estadístico SPSS versión 22.0 versión en español. Se utilizó estas técnicas estadísticas en dos etapas: 1ra. Estadística descriptiva: Con la cual se obtendrá los datos de frecuencia y porcentajes. 2da. Estadística inferencial: El Alpha de Cronbach para establecer la confiabilidad de las escalas.

La finalidad de la correlación de Spearman es comprobar si los resultados de una variable están relacionados con los resultados de la otra variable (Greene y D'Oliveira, 2006), teniendo en cuenta los siguientes criterios de aceptación o rechazo de la  $H_0$  de acuerdo con Ávila (1998).

$r = 0.00$	no hay correlación estadística	se acepta la $H_0$ .
$0 < r < 0.20$	Existe correlación no significativa	se rechaza la $H_0$ .
$0.21 < r < 0.40$	Existe correlación baja	se rechaza la $H_0$ .
$0.41 < r < 0.60$	Existe correlación moderada	se rechaza la $H_0$ .
$0.61 < r < 0.80$	Existe correlación significativa	se rechaza la $H_0$ .
$0.81 < r < 1.00$	Existe correlación muy significativa	se rechaza la $H_0$ .

Se utilizó la técnica de regresión lineal para hallar el factor que explica mejor el bienestar laboral. Para las comparaciones se utilizó la prueba no paramétrica U de Mann Whitney y de Kruskal-Wallis.

Previamente a los análisis comparativos correspondientes, en la Tabla 13 se presentan los resultados de la prueba de ajuste de Kolmogorov-Smirnov ( $K-S$ ) donde se observa que los datos no se ajustan a una distribución normal ( $p < .05$ ); por lo tanto, es pertinente utilizar pruebas no paramétricas en los análisis de datos.

**Tabla 13**

Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra

Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra		Bienestar laboral
Parámetros normales	Media	56,88
	Desviación típica	25,553
Diferencias más extremas	Absoluta	,273
	Positiva	,157
	Negativa	-,273
<b>Z de Kolmogórov-Smirnov</b>		<b>4,174</b>
<b>Sig. asintótica. (bilateral)</b>		<b>,000</b>

Fuente: 234 colaboradores internos de una empresa BHL de electrodomésticos en Lima Metropolitana entre los meses de Junio – Julio del 2022.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Niveles diagnósticos de bienestar laboral

#### 4.1.1. Escala total

En la tabla 14 y la figura 6 se describen y representan los niveles de la escala de bienestar laboral, donde el 8.5% presenta un nivel deficiente desarrollo; el 20.9% presenta un nivel bajo desarrollo; el 20.5% presenta un nivel moderado desarrollo; el 28.6% presenta un nivel alto desarrollo y el 21.4% presenta un nivel muy alto desarrollo. Resumiendo, el 29.5% presentan niveles por debajo del promedio, el 20.5% presenta un moderado desarrollo y el 50% presentan niveles superiores de bienestar laboral al promedio o moderado.

**Tabla 14**

*Niveles de la escala de bienestar laboral*

<i>Niveles de bienestar laboral</i>	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0 - 20 Deficiente desarrollo	20	8,5	8,5	8,5
21 - 40 Bajo desarrollo	49	20,9	20,9	29,5
41 - 60 Moderado desarrollo	48	20,5	20,5	50,0
61 - 80 Alto desarrollo	67	28,6	28,6	78,6
81 - 100 Excelente desarrollo	50	21,4	21,4	100,0
Total	234	100,0	100,0	

Fuente: 234 colaboradores internos de una empresa BHL de electrodomésticos en Lima Metropolitana entre los meses de Junio – Julio del 2022.

**Figura 6**

*Representación de los Niveles de la escala de bienestar laboral*



**Nota:** En la figura 6 se representa los Niveles de la escala de bienestar laboral en una gráfica de sectores descritos en la tabla 14.

#### 4.1.2. Factores o dimensiones del bienestar laboral

**4.1.2.1. Niveles en el factor I: logro.** En la tabla 15 y la figura 7 se describen y representan los niveles del factor 1: logro, reportándose que el 23.9% presenta un nivel de deficiente; el 10.7% presenta un nivel bajo; el 13.7% presenta un nivel moderado; el 34.6% presenta un nivel alto y el 20.5% presenta un nivel muy alto. Resumiendo, el 29.4% presentan niveles por debajo del promedio, el 13.7% presenta un nivel moderado y el 51.7% presentan niveles superiores al promedio o moderado.

**Tabla 15**

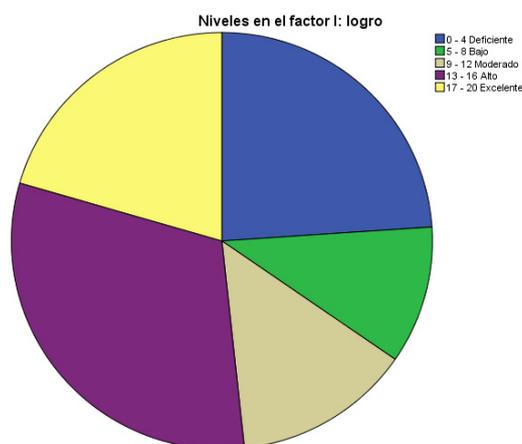
*Niveles en el factor I: logro*

Niveles en el factor I: logro	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0 - 4 Deficiente	56	23,9	23,9	23,9
5 - 8 Bajo	25	10,7	10,7	34,6
9 - 12 Moderado	32	13,7	13,7	48,3
13 - 16 Alto	73	31,2	31,2	79,5
17 - 20 Excelente	48	20,5	20,5	100,0
Total	234	100,0	100,0	

Fuente: 234 colaboradores internos de una empresa BHL de electrodomésticos en Lima Metropolitana entre los meses de Junio – Julio del 2022.

**Figura 7**

*Representación de los Niveles en el factor I: logro*



Nota: En la figura 7 se representa los Niveles del factor 1: logro, en una gráfica de sectores descritos en la tabla 15.

**4.1.2.2. Niveles en el factor II: reconocimiento.** En la tabla 16 y la figura 8 se describen y representan los niveles del factor II: reconocimiento, reportándose que el 18.8% presenta un nivel de deficiente; el 15.8% presenta un nivel bajo; el 26.5% presenta un nivel moderado; el 32.9% presenta un nivel alto y el 6% presenta un nivel muy alto. Resumiendo, el 34.6% presentan niveles por debajo del promedio, el 26.5% presenta un nivel moderado y el 38.9% presentan niveles superiores al promedio o moderado.

**Tabla 16**

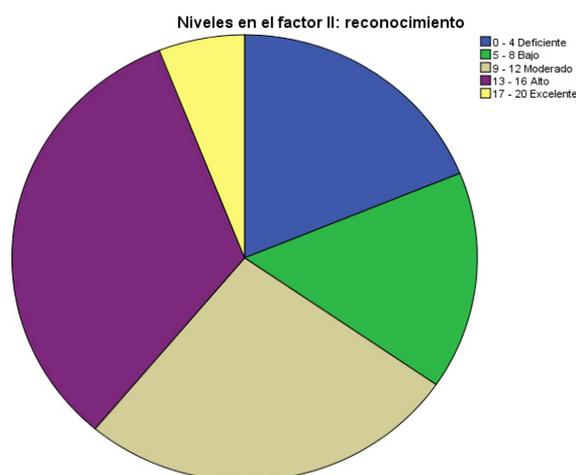
*Niveles en el factor II: reconocimiento*

Niveles en el factor II: reconocimiento	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0 - 4 Deficiente	44	18,8	18,8	18,8
5 - 8 Bajo	37	15,8	15,8	34,6
9 - 12 Moderado	62	26,5	26,5	61,1
13 - 16 Alto	77	32,9	32,9	94,0
17 - 20 Excelente	14	6,0	6,0	100,0
Total	234	100,0	100,0	

Fuente: 234 colaboradores internos de una empresa BHL de electrodomésticos en Lima Metropolitana entre los meses de Junio – Julio del 2022.

**Figura 8**

*Representación de los Niveles en el factor II: reconocimiento*



Nota: Nota: En la figura 8 se representa los Niveles del factor II: reconocimiento, en una gráfica de sectores descritos en la tabla 16

**4.1.2.3. Niveles en el factor III: trabajo en sí.** En la tabla 17 y la figura 9 se describen y representan los niveles del factor III: trabajo en sí, reportándose que el 13.2% presenta un nivel de deficiente; el 16.2% presenta un nivel bajo; el 20.5% presenta un nivel moderado; el 31.2% presenta un nivel alto y el 18.8% presenta un nivel muy alto. Resumiendo, el 29.4% presentan niveles por debajo del promedio, el 20.5% presenta un nivel moderado y el 50% presentan niveles superiores al promedio o moderado.

**Tabla 17**

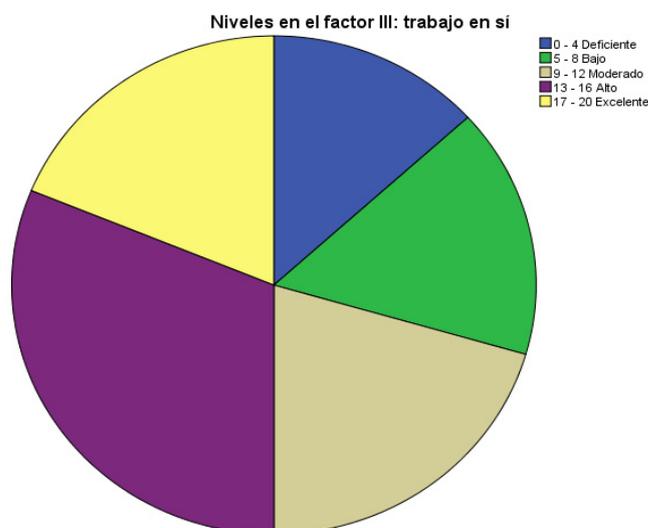
*Niveles en el factor III: trabajo en sí*

Niveles en el factor III: trabajo en sí	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0 - 4 Deficiente	31	13,2	13,2	13,2
5 - 8 Bajo	38	16,2	16,2	29,5
9 - 12 Moderado	48	20,5	20,5	50,0
13 - 16 Alto	73	31,2	31,2	81,2
17 - 20 Excelente	44	18,8	18,8	100,0
Total	234	100,0	100,0	

Fuente: 234 colaboradores internos de una empresa BHL de electrodomésticos en Lima Metropolitana entre los meses de Junio – Julio del 2022.

**Figura 9**

*Representación de los Niveles en el factor III: trabajo en sí*



Nota: Nota: En la figura 8 se representa los Niveles del factor II: reconocimiento, en una gráfica de sectores descritos en la tabla 17

**4.1.2.4. Niveles en el factor IV: responsabilidad.** En la tabla 18 y la figura 10 se describen y representan los niveles del factor IV: responsabilidad, reportándose que el 6.4% presenta un nivel de deficiente; el 23.5% presenta un nivel bajo; el 20.1% presenta un nivel moderado; el 15% presenta un nivel alto y el 35% presenta un nivel muy alto. Resumiendo, el 29.9% presentan niveles por debajo del promedio, el 20.1% presenta un nivel moderado y el 50% presentan niveles superiores al promedio o moderado.

**Tabla 18**

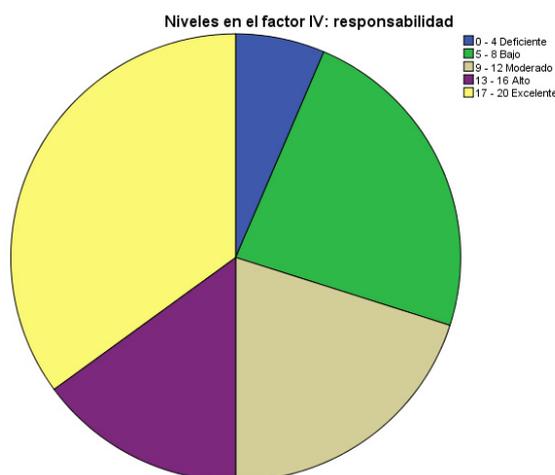
*Niveles en el factor IV: responsabilidad*

Niveles en el factor IV: responsabilidad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0 - 4 Deficiente	15	6,4	6,4	6,4
5 - 8 Bajo	55	23,5	23,5	29,9
9 - 12 Moderado	47	20,1	20,1	50,0
13 - 16 Alto	35	15,0	15,0	65,0
17 - 20 Excelente	82	35,0	35,0	100,0
Total	234	100,0	100,0	

Fuente: 234 colaboradores internos de una empresa BHL de electrodomésticos en Lima Metropolitana entre los meses de Junio – Julio del 2022.

**Figura 10**

*Representación de los Niveles en el factor IV: responsabilidad*



Nota: Nota: En la figura 10 se representa los Niveles del factor IV: responsabilidad, en una gráfica de sectores descritos en la tabla 18

**4.1.2.5. Niveles en el factor V: promoción.** En la tabla 19 y la figura 11 se describen y representan los niveles del factor IV: responsabilidad, reportándose que el 8.5% presenta un nivel de deficiente; el 21.8% presenta un nivel bajo; el 19.7% presenta un nivel moderado; el 27.8% presenta un nivel alto y el 22.2% presenta un nivel muy alto. Resumiendo, el 30.3% presentan niveles por debajo del promedio, el 19.7% presenta un nivel moderado y el 50% presentan niveles superiores al promedio o moderado.

**Tabla 19**

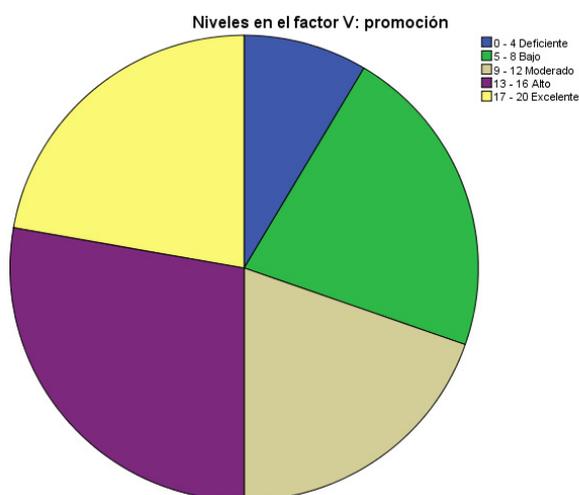
*Niveles en el factor V: promoción*

Niveles en el factor V: promoción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0 - 4 Deficiente	20	8,5	8,5	8,5
5 - 8 Bajo	51	21,8	21,8	30,3
9 - 12 Moderado	46	19,7	19,7	50,0
13 - 16 Alto	65	27,8	27,8	77,8
17 - 20 Excelente	52	22,2	22,2	100,0
Total	234	100,0	100,0	

Fuente: 234 colaboradores internos de una empresa BHL de electrodomésticos en Lima Metropolitana entre los meses de Junio – Julio del 2022.

**Figura 11**

*Representación de los Niveles en el factor V: promoción*



Nota: Nota: En la figura 10 se representa los Niveles del factor IV: responsabilidad, en una gráfica de sectores descritos en la tabla 19

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### 4.2.1. Modelo de Regresión Lineal

En la tabla 20 se analiza el Modelo I de regresión lineal, donde según este modelo estadístico, la **VI** (Condición laboral, sexo, grupos etarios, nivel laboral, tiempo de servicios) y **VD** (bienestar laboral).

En el presente modelo I de regresión lineal, primero se halló el coeficiente de determinación ( $R^2 = 0.94.4$ ), que mide la bondad de ajuste e indica que el 94.4% de las variaciones del bienestar laboral como variable dependiente es explicada por el modelo de regresión propuesto (ver tabla 21). En segundo lugar, se halló el coeficiente de correlación ( $R=0.97.2$ ) o coeficiente de correlación múltiple mide el grado de asociación lineal entre el bienestar laboral (variable dependiente) con el conjunto de las variables independientes o explicativas (Condición laboral, sexo, grupos etarios, nivel laboral, tiempo de servicios); en el presente modelo este grado de asociación es muy alto (97.2%), lo que significa que las variables se encuentran positivamente correlacionadas. (Ver tabla 20).

Luego, se halló la prueba de hipótesis para el presente modelo a través del estadístico ANOVA (F), formulándose las hipótesis respectivas (Hipótesis nula  $H_0 = B_1 = B_2 = B_3 = 0$ ; Hipótesis alterna  $H_i = B_1 = B_2 = B_3 = B_4 = B_5 \neq 0$ ), encontrándose una F regresión = 769,499,  $p < 0.001$ . Por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  para un nivel de significancia estadística del 5%, donde se deduce que las variables incluidas en el modelo son significativamente explicativas de la variable bienestar laboral (variable dependiente). Se infiere en consecuencia que las variables en conjunto conforman un modelo de regresión válido. (Ver tabla 20). Así mismo, se realizó la prueba Student “t” que evalúa la incidencia de cada uno de los coeficientes de regresión individuales en el modelo. Por lo tanto, en las t encontradas para cada una de las variables independiente, fueron significativas para las variables, con excepción del sexo, por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  (no hay diferencias) aceptándose la  $H_i$  (existen diferencias).

Finalmente, se establecen los valores Betas, que indica cuál de las variables independientes es el factor de mayor explicación del bienestar laboral. Se concluye que la variable independiente: **condición laboral**, es la que presenta un mayor porcentaje explicativo con un **52.5%** del bienestar laboral.

**Tabla 20**

*Modelo de regresión lineal I*

Variables introducidas/eliminadas						
Modelo	Variables introducidas		Variables eliminadas		Método	
1	Condición laboral, sexo, grupos etarios, nivel laboral, tiempo de servicios		Ninguna.		Introducir	
Resumen del modelo						
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típico. de la estimación		
1	<b>,972</b> <b>97.2%</b>	<b>,944</b> <b>99.4%</b>	,943	6,110		
ANOVA						
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	143628,102	5	28725,620	<b>769,499</b>	<b>,000<sup>b</sup></b>
	Residual	8511,304	228	37,330		
	Total	152139,406	233			
Coeficientes <sup>a</sup>						
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	
	B	Error típ.	Beta			
1	(Constante)	74,596	3,416		21,837	,000
	sexo	,985	,823	,019	1,197	,232
	<b>grupos etarios</b>	<b>6,143</b>	<b>,740</b>	<b>,190</b>	<b>8,306</b>	<b>,000</b>
	tiempo de servicios	5,176	,509	,277	10,168	,000
	nivel laboral	-5,680	1,208	-,105	-4,703	,000
	<b>condición laboral</b>	<b>-26,765</b>	<b>1,457</b>	<b>-,525</b>	<b>-18,367</b>	<b>,000</b>
						<b>1ro. 52.5%</b>

Fuente: 234 colaboradores internos de una empresa BHL de electrodomésticos en Lima Metropolitana entre los meses de Junio – Julio del 2022.

#### 4.2.2. Comparaciones de bienestar laboral según variables intervinientes

**4.2.2.1. Según sexo.** Por ende, en la Tabla 21, se observa los resultados de la prueba U de Mann-Whitney, los datos indican que el personal del sexo femenino presenta mayores rangos promedios (125.15) que el sexo masculino (111.89) y en el estadístico de contraste, se establece que no existen diferencias en los rangos promedios según el sexo. Por lo tanto, se acepta la  $H_0$  (no existen diferencia según el sexo en bienestar laboral).

**Tabla 21**

*Análisis inferencial de diferencias del bienestar laboral según el sexo*

Rangos	Por sexo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Puntaje total de la escala de bienestar laboral	Masculino	135	111,89	15105,00
	Femenino	99	125,15	12390,00
	Total	234		
Estadísticos de contraste		Puntaje total de la escala de bienestar laboral		
	U de Mann-Whitney		5925,000	
	W de Wilcoxon		15105,000	
	Z		-1,483	
	Sig. asintótica. (bilateral)		,138	

Fuente: 234 colaboradores internos de una empresa BHL de electrodomésticos en Lima Metropolitana entre los meses de Junio – Julio del 2022.

**4.2.2.2. Según grupos etarios.** En la Tabla 22, se observa los resultados de la prueba Kruskal Wallis con valores de los rangos promedios por grupos etarios, en donde existen diferencias según grupos etarios ( $X^2= 118,887$ , gl. 2;  $p<0.001$ ). Los rangos promedios del grupo etario de 45 – 54 tiene el mayor rango promedio (159.20) que los grupos etarios de 35 – 44 años (110.14) y el grupo etario de 25 – 34 años (34.49). Por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  (no existen diferencias por grupos etarios) aceptándose la  $H_1$  (existen diferencias significativas).

**Tabla 23**

*Análisis inferencial de diferencias del bienestar laboral según grupos etarios.*

<b>Rangos</b>	Por grupos etarios	N	Rango promedio
Puntaje total de la escala de bienestar laboral	25 - 34 años	52	34,48
	35 - 44 años	76	116,14
	45 - 54 años	106	159,20
	Total	234	
<b>Estadísticos de contraste</b>		Puntaje total de la escala de bienestar laboral	
Chi-cuadrado ( $X^2$ )		118,887	
gl		2	
Sig. asintót.		,000	

Fuente: 234 colaboradores internos de una empresa BHL de electrodomésticos en Lima Metropolitana entre los meses de Junio – Julio del 2022.

**4.2.2.3. Según tiempo de servicios.** En la Tabla 23, se observa los resultados de la prueba Kruskal Wallis con valores de los rangos promedios por tiempo de servicios, en donde existen diferencias según tiempo de servicios ( $X^2= 160.967$ , gl. 4;  $p<0.001$ ). Los rangos promedios del grupo de 20 – 25 años tiene el mayor rango promedio (170.87) que los grupos de 16 – 320 años (161.44), el grupo de 11-15 años (123.92), el grupo de 6-10 años (45.29) y el grupo de 1 – 5 años (27.65). Por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  (no existen diferencias por grupos etarios) aceptándose la  $H_1$  (existen diferencias significativas).

**Tabla 23**

*Análisis inferencial de diferencias de bienestar laboral según tiempo de servicios*

<b>Rangos</b>	por tiempo de servicios	N	Rango promedio
Puntaje total de la escala de bienestar laboral	1 - 5 años	37	27,65
	6 - 10 años	33	45,29
	11 - 15 años	53	123,92
	16 - 20 años	59	161,44
	21 - 25 años	52	170,87
	Total	234	
<b>Estadísticos de contraste</b>		Puntaje total de la escala de bienestar laboral	
Chi-cuadrado		160,967	
gl		4	
Sig. asintót.		,000	

Fuente: 234 colaboradores internos de una empresa BHL de electrodomésticos en Lima Metropolitana entre los meses de Junio – Julio del 2022.

**4.2.2.4. Según nivel laboral.** En la Tabla 24, se observa los resultados de la prueba U de Mann-Whitney, los datos indican que el personal del nivel laboral empleado presenta mayores rangos promedios (194.87) que el personal del nivel laboral obrero (78.06) y en el estadístico de contraste, se establece que existen diferencias muy significativas en los rangos promedios según el nivel laboral ( $Z=-12.505$ ;  $p<0.001$ ). Por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  (no existen diferencia según el nivel laboral en bienestar laboral) aceptándose la  $H_1$  (existen diferencias significativas según el nivel laboral en bienestar laboral)

**Tabla 24**

*Análisis inferencial de diferencias del bienestar laboral según el nivel laboral*

<b>Rangos</b>	Por nivel laboral	N	Rango promedio	Suma de rangos
Puntaje total de la escala de bienestar laboral	Empleado	79	194,87	15395,00
	Obrero	155	78,06	12100,00
	Total	234		
<b>Estadísticos de contraste</b>		Puntaje total de la escala de bienestar laboral		
	U de Mann-Whitney		10,000	
	W de Wilcoxon		12100,000	
	Z		-12,505	
	Sig. asintót. (bilateral)		,000	

Fuente: 234 colaboradores internos de una empresa BHL de electrodomésticos en Lima Metropolitana entre los meses de Junio – Julio del 2022.

**4.2.2.5. Según condición laboral.** En la Tabla 25, se observa los resultados de la prueba U de Mann-Whitney, los datos indican que el personal de condición laboral nombrado presenta mayores rangos promedios (176) que el personal de condición laboral contratado (59) y en el estadístico de contraste, se establece que existen diferencias muy significativas en los rangos promedios según condición laboral ( $Z=-13.243$ ;  $p<0.001$ ). Por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  (no existen diferencia según condición laboral en bienestar laboral) aceptándose la  $H_1$  (existen diferencias significativas según condición laboral en bienestar laboral)

**Tabla 25***Análisis inferencial de diferencias de bienestar laboral según condición laboral*

<b>Rangos</b>	distribución de la muestra por condición laboral	N	Rango promedio	Suma de rangos
Puntaje total de la escala de bienestar laboral	Nombrado	117	176,00	20592,00
	Contratado	117	59,00	6903,00
	Total	234		
<b>Estadísticos de contraste</b>		Puntaje total de la escala de bienestar laboral		
U de Mann-Whitney		,000		
W de Wilcoxon		6903,000		
Z		-13,243		
Sig. asintót. (bilateral)		,000		

Fuente: 234 colaboradores internos de una empresa BHL de electrodomésticos en Lima Metropolitana entre los meses de Junio – Julio del 2022.

## V. DISCUSION DE RESULTADOS

Respecto a los Niveles diagnósticos de bienestar laboral, en Escala total, el bienestar laboral desde el punto de vista teórico es un proceso fenomenológico valorativo relativo que cada individuo percibe de su entorno y de sí mismo que depende de sus experiencias previas y de la información que posee respecto a su ecosistema en el cual está circunscrito. Por lo tanto, para la presente investigación se asume que los niveles bajos y promedios de bienestar no son lo más adecuados, dado que los niveles bajos implican deficiencia de su desarrollo y los niveles promedios son niveles inciertos porque dependiendo de la situación puede caer a niveles bajos o puede subir al nivel superior dependiendo de sus estrategias de afrontamiento. A diferencia de las personas que poseen niveles altos o muy altos que implícitamente poseen un mayor manejo emocional y de estrategias óptimas de afrontamiento para controlar y manejar las situaciones estresantes que pueden afectar su bienestar en general. Es importante tomar en cuenta lo que plante Aguirre et al. (2015, p. 294) quienes afirman que El desarrollo de la gestión organizacional y la implicancia y compromiso de todos los actores organizacionales, desde la alta dirección hasta el último empleado, juega un papel importante a la hora de dirigir cambios eficientes y saludables.

Así mismo, Aguirre et al. (2015), referían que el bienestar laboral genera satisfacción en la vida personal, bajo nivel de estrés, y adherencia a las organizaciones y ponen como referente que el estrés no es solo un factor que atenta contra el bienestar laboral, sino que es un factor clave en la descomposición de la vida personal y social de los individuos, ya que gran parte de los aportes que se dan a que este estrés se produzca vienen de la falta de estabilidad laboral, la presión excesiva por parte de los empleadores y la atmósfera laboral que puede llegar a ser determinante a la hora de evidenciar la falta del bienestar.

Por otro lado, Aguirre et al. (2015), referían que el bienestar laboral genera satisfacción en la vida personal, bajo nivel de estrés, y adherencia a las organizaciones y

ponen como referente que el estrés no es solo un factor que atenta contra el bienestar laboral, sino que es un factor clave en la descomposición de la vida personal y social de los individuos, ya que gran parte de los aportes que se dan a que este estrés se produzca vienen de la falta de estabilidad laboral, la presión excesiva por parte de los empleadores y la atmósfera laboral que puede llegar a ser determinante a la hora de evidenciar la falta del bienestar.

Muñoz (2007) argumenta que hablar de bienestar laboral, se está refiriendo a la remuneración, el clima en el equipo de trabajo, la relación entre pares y líneas jerárquicas, presiones, seguridad, higiene y ergonomía de los ambientes, elementos de trabajo inapropiados o utilizados inapropiadamente, hábitos posturales, tipos de contratación, inciertos y falta de motivación; que impactan ya sea positiva o negativamente sobre las personas. Si el impacto fuera negativo tiene efectos, aunque en diferentes grados, siempre dañinos, tanto en el ánimo como en la salud de las personas.

El estado de bienestar laboral es tratado generalmente como consecuencia de un motivador personal u organizacional en torno a las condiciones del medio ambiente de trabajo (Moreno-Jiménez y Báez León, 2011; Sum, 2015).

Agui-Ortiz (2020, p.204) que “La importancia del bienestar laboral en las instituciones radica en las orientaciones que permiten mejorar la calidad de vida del trabajador”

Rath y Harter (2011) el bienestar laboral tiende a tener una gran variedad de consecuencias para el trabajador, la cual puede afectar aquellas actitudes ante la vida familiar, y así mismo, salud física, las cuales pueden estar relacionadas con la salud mental, aunque muchas veces también se juega con el ausentismo como lo es la rotación de personal. Investigaciones han concluido en que el nivel de bienestar laboral tiene consecuencias para la organización (Grawitch et al., 2006).

Los resultados encontrados indican que el 29.5% presentan niveles por debajo del promedio de bienestar laboral, el 20.5% presenta un moderado desarrollo y el 50% presentan niveles superiores de bienestar laboral al promedio o moderado. Desde esta perspectiva, la muestra investigada presenta problemas de bienestar laboral en un 50% que es inferior a los reportados por. Luna y Salcedo (2023), realizaron una investigación que tuvo como objetivo: Determinar cómo se presenta el bienestar laboral en los obreros de la empresa Cartones del Pacífico S.A.C., Paramonga-2019, que se utilizó fue el cuestionario para evaluar el Bienestar Laboral de López Salinas (2015) y la investigación arrojó que el porcentaje más alto de Bienestar laboral se encuentra en el nivel medio alcanzando un porcentaje de 86,5%. Otro trabajo que refuerza lo reportado en esta investigación es el aporte de Palacios (2022) en realizó una investigación que tuvo como objetivo determinar el nivel de percepción del bienestar laboral en los trabajadores municipales de un órgano de gobierno local de Arequipa durante el año 2022, determinando que el nivel de percepción del bienestar laboral, dando como resultado que en su mayoría el 62% (38 trabajadores) del personal encuestado perciben un nivel regular de bienestar laboral, que es más alto a lo reportado en esta investigación. Otros trabajos similares son, el reportado por Montalvo (2020) que realizó una investigación que tuvo como propósito del estudio fue evaluar el bienestar laboral de los colaboradores, cuyos resultados evidenciaron que el Bienestar Laboral está ubicado en un nivel regular o medio. Así mismo, Bonifacio (2019) realizaron una investigación que tuvo como objetivo determinar el nivel de bienestar laboral en los operarios del almacén de la empresa - Perubar S.A, en la Provincia Constitucional del Callao, Periodo 2018 concluyendo que el bienestar laboral de los operarios de la empresa Perubar es medio en un nivel medio igual a 58%, producto de un conjunto de factores que no está permitiendo que los operarios puedan tener un bienestar laboral pleno. Planteaba Correa (2019) que en su investigación que tuvo como objetivo general Analizar el Bienestar Laboral, concluyendo que existe Bienestar Laboral, lo

cual conlleva a ser trabajadores comprometidos, reconocidos y responsables dentro de la organización. Meza (2011) realizó una investigación la cual tuvo objetivo poder conocer las relaciones entre el bienestar laboral y psicológico, concluyó que sí existe diferencia entre el bienestar laboral y el psicológico,

Con relación a los Factores o dimensiones del bienestar laboral, en los niveles en el factor I: logro. el 29.4% presentan niveles por debajo del promedio, el 13.7% presenta un nivel moderado y el 51.7% presentan niveles superiores al promedio o moderado. En los niveles en el factor II: reconocimiento. el 34.6% presentan niveles por debajo del promedio, el 26.5% presenta un nivel moderado y el 38.9% presentan niveles superiores al promedio o moderado. En los niveles en el factor III: trabajo en sí. el 29.4% presentan niveles por debajo del promedio, el 20.5% presenta un nivel moderado y el 50% presentan niveles superiores al promedio o moderado. En los niveles en el factor IV: responsabilidad. el 29.9% presentan niveles por debajo del promedio, el 20.1% presenta un nivel moderado y el 50% presentan niveles superiores al promedio o moderado. En los niveles en el factor V: promoción el 30.3% presentan niveles por debajo del promedio, el 19.7% presenta un nivel moderado y el 50% presentan niveles superiores al promedio o moderado. Estos resultados están por debajo de los encontrados por Luna y Salcedo (2023), Huacho- Perú, quien reportó que en la dimensión Factor logró un 82,4% muestra un nivel medio, Factor de reconocimiento un 83,8% muestra un nivel medio, Factor de trabajo en sí un 82,4% muestra un nivel medio, Factor responsabilidad un 87,8% muestra un nivel medio, Factor promoción un 89,2% muestra un nivel medio.

Un trabajo contradictorio a la investigación realizada es el reportado por Agui-Ortiz (2020) realizó una investigación que tuvo como objetivo de la presente investigación fue analizar la relación entre el bienestar y el desempeño laborales de los trabajadores públicos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco durante el 2019 quien reportó que el

96,7 % (58) tuvieron un desempeño medio y el 63,3 % (38) un nivel de bienestar laboral alto. Se concluye que existe relación con alta significancia estadística entre el bienestar y el desempeño laboral

En la Contratación de hipótesis, se aplicó el *Modelo de Regresión Lineal* Donde se analiza el Modelo I de regresión lineal, donde según este modelo estadístico, la VI (Condición laboral, sexo, grupos etarios, nivel laboral, tiempo de servicios) y VD (bienestar laboral). En el presente modelo I de regresión lineal, primero se halló el coeficiente de determinación ( $R^2 = 0.94.4$ ), que mide la bondad de ajuste e indica que el 94.4% de las variaciones del bienestar laboral como variable dependiente es explicada por el modelo de regresión propuesto. En segundo lugar, se halló el coeficiente de correlación ( $R=0.97.2$ ) o coeficiente de correlación múltiple mide el grado de asociación lineal entre el bienestar laboral (variable dependiente) con el conjunto de las variables independientes o explicativas (Condición laboral, sexo, grupos etarios, nivel laboral, tiempo de servicios); en el presente modelo este grado de asociación es muy alto (97.2%), lo que significa que las variables se encuentran positivamente correlacionadas. Luego, se halló la prueba de hipótesis para el presente modelo a través del estadístico ANOVA (F), formulándose las hipótesis respectivas (Hipótesis nula  $H_0 = B_1 = B_2 = B_3 = 0$ ; Hipótesis alterna  $H_i = B_1 = B_2 = B_3 = B_4 = B_5 = 0$ ), encontrándose una F regresión = 769,499,  $p < 0.001$ . Por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  para un nivel de significancia estadística del 5%, donde se deduce que las variables incluidas en el modelo son significativamente explicativas de la variable bienestar laboral (variable dependiente). Se infiere en consecuencia que las variables en conjunto conforman un modelo de regresión válido. Así mismo, se realizó la prueba Student “t” que evalúa la incidencia de cada uno de los coeficientes de regresión individuales en el modelo. Por lo tanto, en las t encontradas para cada una de las variables independiente, fueron significativas para las variables, con excepción del sexo, por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  (no hay diferencias)

aceptándose la  $H_1$  (existen diferencias). Finalmente, se establecen los valores Betas, que indica cuál de las variables independientes es el factor de mayor explicación del bienestar laboral. Se concluye que la variable independiente: condición laboral, es la que presenta un mayor porcentaje explicativo con un 52.5%.

En las Comparaciones de bienestar laboral según variables intervinientes, según sexo con la prueba U de Mann-Whitney, los datos indican que el personal del sexo femenino presenta mayores rangos promedios (125.15) que el sexo masculino (111.89) y en el estadístico de contraste, se establece que no existen diferencias en los rangos promedios según el sexo. Por lo tanto, se acepta la  $H_0$  (no existen diferencia según el sexo en bienestar laboral. Este resultado es contradictorio a lo reportado por Palacios (2022) estableció que no existen diferencias significativas en el nivel de percepción del bienestar laboral según el sexo, porque se pudo observar que ya sean hombre o mujeres, en su mayoría los trabajadores de ambos sexos perciben un nivel regular de bienestar laboral.

Según grupos etarios. los resultados con la prueba Kruskal Wallis con valores de los rangos promedios por grupos etarios, en donde existen diferencias según grupos etarios ( $X^2=118,887$ , gl. 2;  $p<0.001$ ). Los rangos promedios del grupo etario de 45 – 54 tiene el mayor rango promedio (159.20) que los grupos etarios de 35 – 44 años (110.14) y el grupo etario de 25 – 34 años (34.49). Por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  (no existen diferencias por grupos etarios) aceptándose la  $H_1$  (existen diferencias significativas). Así mismo, según condición laboral. los resultados con la prueba U de Mann-Whitney, los datos indican que el personal de condición laboral nombrado presenta mayores rangos promedios (176) que el personal de condición laboral contratado (59) y en el estadístico de contraste, se establece que existen diferencias muy significativas en los rangos promedios según condición laboral ( $Z=-13.243$ ;  $p<0.001$ ). Por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  (no existen diferencia según condición laboral en bienestar laboral) aceptándose la  $H_1$  (existen diferencias significativas según

condición laboral en bienestar laboral) Estos resultados son reforzados por lo encontrado por Palacios (2022) quien estableció que no existen diferencias significativas en el nivel de percepción del bienestar laboral según el sexo, edad, y tipo de contrato, en los cuatro rangos de edad la mayoría de los trabajadores perciben un nivel regular de bienestar laboral, por otro lado solo en el personal contratado se pudo observar que la mitad percibe un nivel bajo y la otra mitad un nivel regular, y preocupantemente ningún trabajador del personal contratado percibe un nivel alto, sin embargo en el personal nombrado la mayoría de los trabajadores perciben un nivel regular de bienestar laboral.

Según tiempo de servicios con la prueba Kruskal Wallis con valores de los rangos promedios por tiempo de servicios, en donde existen diferencias según tiempo de servicios ( $X^2= 160.967$ , gl. 4;  $p<0.001$ ). Los rangos promedios del grupo de 20 – 25 años tiene el mayor rango promedio (170.87) que los grupos de 16 – 320 años (161.44), el grupo de 11-15 años (123.92), el grupo de 6-10 años (45.29) y el grupo de 1 – 5 años (27.65). Por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  (no existen diferencias por grupos etarios) aceptándose la  $H_1$  (existen diferencias significativas).

Según nivel laboral con la prueba U de Mann-Whitney, los datos indican que el personal del nivel laboral empleado presenta mayores rangos promedios (194.87) que el personal del nivel laboral obrero (78.06) y en el estadístico de contraste, se establece que existen diferencias muy significativas en los rangos promedios según el nivel laboral ( $Z=-12.505$ ;  $p<0.001$ ). Por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  (no existen diferencia según el nivel laboral en bienestar laboral) aceptándose la  $H_1$  (existen diferencias significativas según el nivel laboral en bienestar laboral)

En los reportes de investigaciones a nivel internacional el bienestar laboral ha sido investigado en relación con otras variables, así se tiene que el trabajo realizado por Ortiz et al. (2022) quienes planteaban que el bienestar laboral al igual que el desempeño en los

colaboradores son temas fundamentales en el ámbito organizacional, se pudo concluir que los trabajadores de la empresa Honesta Seguros disponen de un nivel regular en cuanto a bienestar laboral, ya que manifiestan encontrarse en una buena empresa, pero coinciden que, con la creación de un departamento de recursos humanos, se podría mejorar tanto el bienestar como el desempeño dentro de la organización. Así mismo, Prada y Arengo (2020) concluyeron que la inteligencia emocional es un factor relevante que debe tenerse en cuenta para la formulación programas, estrategias y políticas de bienestar laboral. Martínez-Vargas y Rivera-Porras (2019) el estrés laboral es una de las variables que influye en el comportamiento y que está afectando el grado de satisfacción del empleado. Por este motivo es necesario desde la psicología organizacional crear herramientas que apoyen la gestión de recursos humanos con la finalidad de promover el bienestar, la salud mental y la satisfacción laboral. Tubón (2019) encontraron los siguientes riesgos psicosociales: ritmo de trabajo, inseguridad en el empleo, exigencias para esconder emociones y cansancio, que se relacionan directamente con la escala de bienestar psicosocial en los factores de afectos, competencias y expectativas a diferencia de la escala de bienestar de efectos colaterales que presentan porcentajes bajos de afectación en la población de trabajadores de la PUCE Ambato. Como resultado final del trabajo de investigación se determinó que tanto los riesgos como el bienestar laboral están ligados entre sí para alterar el desarrollo organizacional de la institución,

Así mismo, Arrieta-Valderrama et al. (2018) planteaban que el bienestar laboral a través de un programa, conformado por actividades o estrategias, que redunde en beneficios para solucionar las necesidades reales del trabajador; dentro de la empresa, proyectado a la familia y a la comunidad donde se desempeña, cuyos resultados demuestran debilidades en un alto grado, en la esfera socio afectiva y familiar, en comparación a la esfera personal y ocupacional de bienestar laboral. El bienestar laboral comprende diversos aspectos de la vida

del trabajador, es entonces que existe la necesidad de las empresas en reconocer a los empleados como seres humanos, desde lo que significa “ser humano” y no como “activos” los cuales deben ser eficientemente utilizados para obtener el mejor resultado posible. Cruz-Velazco y Aguilar-Morales (2018) infieren que su nivel de satisfacción con las condiciones de sus empleos es alta, sobre todo en las dimensiones subjetivas como son el bienestar laboral a través del puesto de trabajo y el desarrollo personal del trabajador; dimensiones que resultaron significativas para las variables sociodemográficas: estado civil y antigüedad en la empresa respectivamente. Prado y Cárdenas (2018) plantean como recomendación general la realización de nuevos estudios para aumentar el conocimiento sobre esta problemática, misma que puede afectar severamente la salud mental de quien trabaja en el área de la salud y por sus repercusiones personales y sociales expresivas.

Planteaban Castañeda et al. (2017), que el entorno en el cual vive y trabaja el hombre es un determinante en la productividad y calidad del trabajo que realiza, las grandes organizaciones integran por medio de la participación un clima organizacional favorable en el que se genere n factores como la confianza, el optimismo y motivación para el trabajo entre otros, dejando de lado las actitudes negativas que impiden el crecimiento tanto individual como organizacional. Para Luceño-Moreno et al. (2017), la percepción que tiene el trabajador de los factores de riesgo psicosocial resultó ser un predictor de su bienestar laboral, entendido como altos niveles de satisfacción y motivación, y bajos niveles de estrés percibido. Aguirre et al. (2015) indica que existe una relación significativa entre la calidad de vida laboral y los factores desencadenantes del estrés de tipo organizacional, extra-organizacional y del ambiente físico.

Para López (2015), los colaboradores de la empresa portuaria poseen un alto nivel de bienestar laboral, ya que se identifican con una buena calidad de vida dentro de la organización, recomendando a la organización donde se realizó el estudio que puedan realizar

constantemente un monitoreo sobre el bienestar laboral de los colaboradores, la implementación de reuniones de equipo de trabajo en donde los colaboradores de esta área logren participar con toda libertad y sentir que su opinión vale mucho, y que puedan sentirse satisfechos y orgullosos de pertenecer a esta empresa. Monterroso (2013) concluyó que el bienestar laboral según su género y estado civil de los sujetos es muy alto por lo que afirma que los hombres y mujeres casados tienen un nivel adecuado a bienestar laboral, las personas encuestadas tienen un alto nivel de compromiso laboral con la empresa, no existiendo una diferencia significativa entre el compromiso de hombres y mujeres solteros. Marsollier. y Aparicio. (2011) plantean e invitan a seguir profundizando en las teorías de base. Desde un plano aplicado, los hallazgos pueden derivar en programas tendientes a fortalecer el desarrollo de las estrategias de afrontamiento positivas.

Calvo et al. (2011) que el seguimiento de un programa de ejercicio físico sistematizado y controlado tiene una influencia positiva sobre la productividad y satisfacción laboral y el bienestar. Para Álvarez (2008), el bienestar laboral es la actitud positiva del estado emocional de los trabajadores por lo cual se deben crear planes primordiales en toda la organización. Por lo que se recomendó que hay que ofrecer diferentes técnicas del bienestar laboral de los trabajadores para que ellos estén satisfechos y motivados en sus trabajos. Así mismo, para Líbano et al. (2005) no existe una correlación significativa entre bienestar laboral, sin embargo, se propone el perfil del adicto. Se concluye que el bienestar laboral es un sentimiento ambivalente.

Campos (2002) concluyó en términos generales que la cantidad de trabajadores evaluados presenta índices de bienestar laboral y un porcentaje significativo de los trabajadores muestran alteraciones en su funcionamiento en fases al bienestar laboral. Fernández et al. (2000) en España, concluyó que los profesionales presentan un nivel de

satisfacción laboral medio hacia su trabajo, siendo los factores tensión laboral y promoción profesional como las menos valoradas.

Finalmente, en nuestro medio son relativamente pocas las investigaciones realizadas con la variable bienestar laboral y por lo tanto no existe un perfil de dicha variable en nuestro contexto ni a nivel local, regional y nacional, por ello, su importancia para mejorar la calidad de vida, la satisfacción y por ende el bienestar laboral y bienestar general.

## VI. CONCLUSIONES

6.1. En los niveles de la escala de bienestar laboral, el 8.5% presenta un nivel de deficiente desarrollo; el 20.9% presenta un nivel de bajo desarrollo; el 20.5% presenta un nivel de moderado desarrollo; el 28.6% presenta un nivel de alto desarrollo y el 21.4% presenta un nivel de muy alto desarrollo.

6.1<sup>a</sup>. En los niveles del factor 1: logro el 29.4% están por debajo del promedio, el 13.7% presenta un nivel moderado y el 51.7% son superiores al moderado.

6.1b. Niveles en el factor II: reconocimiento, el 34.6% están por debajo del promedio, el 26.5% presenta un nivel moderado y el 38.9% son superiores al moderado.

6.1c. Niveles en el factor III: trabajo en sí. el 29.4% están por debajo del promedio, el 20.5% presenta un nivel moderado y el 50% son superiores al moderado.

6.1d. Niveles en el factor IV: responsabilidad el 29.9% están por debajo del promedio, el 20.1% presenta un nivel moderado y el 50% son superiores al moderado.

1e. Niveles en el factor V: promoción el 30.3% están por debajo del promedio, el 19.7% presenta un nivel moderado y el 50% son superiores al moderado.

6.2. El factor condición laboral, es la que presenta un mayor porcentaje explicativo con un 52.5%. del bienestar laboral en colaboradores internos de una empresa de electrodomésticos de Lima Metropolitana – 2022.

6.3. No existe diferencias del bienestar según el sexo, sin embargo, se encontró diferencias significativas del bienestar por grupos etarios, tiempo de servicios, nivel y condición laboral.

## VII. RECOMENDACIONES

7.1. En base a los resultados encontrados se deberá implementar una evaluación que permita determinar los posibles factores de riesgo laboral que estarían afectando los niveles de bienestar laboral a nivel organizacional e individual.

7.2. La dirección de recursos humanos deberá establecer un perfil del bienestar laboral en la población total que conforma la empresa para implementar planes integrales de mejora organizacional.

7.3. Incentivar la replicación de otras investigaciones con la variable bienestar laboral en otros contextos organizacionales de la región de Lima, relacionada con otras variables como calidad de vida, satisfacción, inteligencia emocional, afrontamiento al estrés, cultura organizacional, motivación y clima laboral.

7.4. Implementar en la población investigada programas de desarrollo humano enfocado a las habilidades blandas que permitan dotarles de competencias al personal para crear, fortalecer y mantener sus estrategias de afrontamiento y manejo emocional en situaciones de presión y estrés laboral.

## VIII. REFERENCIAS

- Agui-Ortiz, A. (2020). Bienestar y desempeño laboral de los trabajadores públicos de la UNHEVAL, Huánuco, 2019. *Gaceta científica*, 6(4), pp. 203-212.  
DOI: <https://doi.org/10.46794/gacien.6.4.979>
- Águila, F. (2022). *Factores que afectan el bienestar laboral a través del modelo PERMA en la empresa PROSEGUR Lima Perú – 2018*. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración con mención en Administración de Empresas, Universidad Nacional Federico Villarreal. Repositorio Institucional UNFV. <https://hdl.handle.net/20.500.13084/6096>
- Aguirre, C. (2006). De los estresores laborales al estrés. *Mach 82. Revista de SEPLA*, 126, pp. 20-23
- Aguirre, C. (2015). *Estresores Laborales y Calidad de Vida en Pilotos Hispanoparlantes de Aeronaves Comerciales*. (Tesis Doctoral). Universidad de Salamanca. España
- Aguirre, C.; Vauro M. y Labarthe, J. (2015). Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina. *Ciencias Psicológicas*, 9(2), noviembre, pp. 293-308  
Universidad Católica del Uruguay Dámaso Antonio Larrañaga Montevideo, Uruguay
- Álvarez, Y. (2008). *Satisfacción laboral y su incidencia en el clima organizacional en las empresas guatemaltecas*. (Tesis de licenciatura Inédita). Universidad Mariano Gálvez, Guatemala.
- Alves, D., Cirera, O., y Giuliani, A. (2013). Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. *Invenio*, 16(30), pp. 145–163.
- Amado A. (2020). *Bienestar Laboral e Intención de Rotación en Abogados de Estudios de Lima Metropolitana*. (Trabajo de investigación para la obtención del grado de bachillera en psicología). Pontificia universidad Católica del Perú. Lima-Perú.

- Amoroso, E. (2007). *Comportamiento organizacional: en busca de ventajas competitivas*. Perú. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <http://www.slideshare.net/adrysilvav/comportamiento-organizacional-en-busca-del-desarrollo-de-ventajas-competitivas>.
- Arrieta E., Cabarcas M. y Rodríguez C. (2019). Análisis de las necesidades de bienestar laboral de los empleados de universidades en la región caribe: Caso barranquilla. Colombia. *Adgnosis*, 8(8), pp.73-90 DOI: 10.21803/adgnosis.v8i8.361
- Arenas, G. (1993). *El bienestar laboral en el marco de la legislación del trabajo y la seguridad social en Colombia*. Seminario de bienestar y desarrollo humano en la empresa.
- Ávila R. (1998). *Estadística elemental*. Estudios y Ediciones S.A.
- Bakker, A. B. y Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29, pp. 107-115. <http://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Bakker, A. B.; Van Veldhoven, M. y Xanthopoulou., D. (2010). Beyond the demand-control model. *Journal of Personnel Psychology*, 9, pp. 3-16.
- Barley, S. R. y Kunda, G. (1992). Estructura y diseño vs. lealtad y sentimiento: oleadas de ideologías racionales y normativas de control en el discurso gerencial, *Tecnología Administrativa*, IX (20), pp. 135-192.
- Barrios, S. y Paravic, T. (2006). Promoción de la salud y un entorno laboral saludable. *Revista Latinoamericana de Enfermagem*, 14(1), pp. 136–41. <https://doi.org/10.1590/S0104-11692006000100019>
- Berg, P. (1999). The effects of high-performance work practices on job satisfaction in the United States steel industry, *Industrial Relations (Canadian)*, 54, pp.111-134.

- Blanch , J. M., Ochoa, P. J., y Sahagún, M. A. (2012). *Resignificación del trabajo y de la profesión médica bajo la nueva gestión sanitaria*. Researchgate, Personas que cuidan de personas.
- Blanch, J., Sahagún, M., y Cervantes, G. (2010). Estructura Factorial del Cuestionario de Condiciones de Trabajo. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 26(3), pp.175–189. <https://doi.org/10.5093/tr2010v26n3a2>
- Bonifacio G. (2019). *Bienestar laboral en los operarios del almacén de la empresa – Perubar S.A, en la Provincia Constitucional del Callao, Periodo 2018*. (Tesis Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social). Universidad inca Garcilaso de la Vega. Lima-Perú.
- Buelvas, L., Oviedo-Trespacios, O., y Amaya, C. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral Working conditions impacting quality of work life. *Salud Uninorte*, 29(3), pp. 542– 560.
- Calderón, G.; Murillo, S. M. y Torres, K.Y. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de Administración*, 16 (25), enero-junio, pp. 109-137 Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, Colombia
- Calderón, G., Murillo, S., y Torres, K. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de Administración*, 16(25), pp. 109–137. <http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=20502506>
- Campos, J. (2002). Evaluación de factores presentes en el bienestar laboral. [http://redalyc.uaemex .mx/pdf/264/26411111.pdf](http://redalyc.uaemex.mx/pdf/264/26411111.pdf) *Cuadernos de Administración*. 16(25), pp.109–37. Pontificia Universidad Javeriana, <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20502506>.

- Canales F., de Alvarado E. y Pineda E. (1994). *Metodología de la investigación. Manual para el desarrollo de personal de salud. Segunda edición.* Organización Panamericana de la salud
- Caesens, G., Stinglhamber, F., y Ohana, M. (2016). Perceived organizational support and well-being: a weekly study. *Journal of Managerial Psychology*, 31(7), pp.1214–1230.
- Calvo, J., Schweiger, I., Mozas, O. y Hernández, J. (2011). *Efecto del ejercicio físico en la productividad laboral y el bienestar.* España. <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail?vid=3&sid=ef86bd5a-2776-4547-8951586633924dc810%40sessionmgr4002&hid=4214&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=a9h&AN=6971050>
- Campos, J. (2002). *Evaluación de factores presentes en el bienestar laboral.* <http://redalyc.uaemex .mx/pdf/264/26411111.pdf>
- Castañeda Y., Betancourt J., Salazar N. y Mora A. (2017). Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *Revista electrónica Psyconex*, 9(14), pp. 1-13. Medellín, Colombia.
- Castro, A. (2000). *Estilos de personalidad, objetivos de vida y satisfacción vital. Un estudio comparativo con adolescentes argentinos.* (Tesis Doctoral). Madrid: Universidad Complutense.
- Castro L. (2005). *Diseños experimentales sin estadística.* Trillas
- Casullo, M. y Col. (2002). *Evaluación del bienestar psicológico en Iberoamérica.* Paidós.
- Caurin, J. (13 de Septiembre de 2018). *Bienestar laboral.* emprendepyme.net. <https://www.emprendepyme.net/bien-estar-laboral>
- Chiavenato I. (2009). *Gestión del Talento Humano.* Editorial McGraw Hill.
- Cleves, A., Guerrero, G., y Macías, A. (2014). *Condiciones laborales relacionadas con los niveles de estrés en los docentes de una institución de educación técnica de Bogotá -*

2014. (Trabajo de grado: Especialista en Salud Ocupacional). Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana, pp. 1-102.
- Colciencias. (2016). *Programa de Bienestar..* www.colciencias.gov.co
- Collachagua M. y Maacha I. (2016). *Bienestar social del trabajador en la empresa Graña y Montero- Huancayo 2015* (Tesis para optar el título profesional de licenciada en trabajo social). Universidad nacional del centro del Perú. Huancayo- Perú.
- Correa S. (2019). *Análisis del bienestar laboral en los trabajadores de una empresa del rubro retail del distrito el Agustino 2019.* (Tesis para optar el título profesional de: Licenciado en Administración). Universidad Privada del Norte. Lima-Perú.
- Cruz-Velazco, J. y Aguilar-Morales, N. (2018). Bienestar laboral en empleados de empresas hoteleras de Villahermosa, Tabasco Labor well-being in employees of hotel companies in Villahermosa, Tabasco. México. *Revista de Formación de Recursos Humanos* 4 (13), pp, 1-11. Septiembre,
- Danna, K., y Griffin, R. (1999). Health and Well-Being in the Workplace: A Review and Synthesis of the Literature. *Journal of Management*, 25(3), pp. 357–84. <https://doi.org/10.1177/014920639902500305>.
- Dia, D., (2006). Adaptación Española de las escalas de bienestar psicológico de Ryff. *Psycothema*, 18, pp. 572-577.
- Díaz, D., Rodríguez, R., Blanco, A., Moreno, B., Gallardo, I. y Dierendonck, D. (2005). Escalas de bienestar psicológico.España: *Psycothema*. 18, pp. 572-577.

- Dalgard, O. S.; Sorensen, T; Sandanger, I; Nygard, J. F.; Svensson, E. y Reas, D. L. (2009). *Factores de riesgo psicosocial como predictores del bienestar laboral: un análisis SEM*. Universidad Complutense de Madrid
- Demerouti E. y Bakker, A. B. (2011). The job demands-resources model: Challenges for future research. *South African Journal of Industrial Psychology*, 37, pp. 1-9. <http://dx.doi.org/10.4102/sajip.v37i2.974>
- Diener, E. (1994). Assessing subjective well-being: Progress and opportunities. *Social Indicators Research*, 31, pp. 103-157.
- Diener, E. y Suh, E. (2000). *Cultura y Bienestar Subjetivo (Culture and Subjective Well-Being)*. The MIT Press.
- Duro, A. (2013). *Psicología de calidad de vida laboral desde la perspectiva de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. (1era. Ed). Pirámide
- Echevarría, K., y Santiago, R. (2016). Percepción del bienestar laboral de los empleados: Estudio comparativo según su género. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 10(2), pp. 17–27
- Estrada, Y. (2010). *El bienestar laboral y su incidencia en la gestión Exitosa de las empresas en el turismo*. <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail?vid=3&sid=ef86bd5a-2776-4547-8951633924dc810%40sessionmgr4002&hid=4214&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc-2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=hjh&AN=65543023>
- Fernández, M., Moinelo, A., Villanueva, A., Andrade, C., Rivera, M., Gómez, J. y Parilla, O. (2000). *Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria del área 10 del Insalud de Madrid*. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1135-57272000000200005&script=sci\\_arttext](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1135-57272000000200005&script=sci_arttext) 59

- Flores, R., y Madero, S. (2012). Factores de la calidad de vida en el trabajo como predictoras de la intención de permanencia. *Acta Universitaria*, 22(2), pp. 24–31. Retrieved from <http://www.actauniversitaria.ugto.mx/index.php/acta/article/view/363/322>
- Frone, M., Russia, M., y Cooper, L. (1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: testing a model of the workfamily interface. *Journal of Applied Psychology*, 77(1), pp. 65–78.
- Furham, A. (2001). *Psicología organizacional: comportamiento de los individuos en las organizaciones.*: Oxford University. [https://serviciosva.itesmmx/PlanesEstudio/Consultas/Materias/ConsultaMaterias.aspx?Form=Consultar\\_Materias\\_Sintetico&ClaveMateria=CC1002&Idioma=ESP](https://serviciosva.itesmmx/PlanesEstudio/Consultas/Materias/ConsultaMaterias.aspx?Form=Consultar_Materias_Sintetico&ClaveMateria=CC1002&Idioma=ESP)
- Gallo, J. (2006). *Relaciones Humanas Aplicadas*. Bogotá, Colombia: Sociedad de San Pablo.
- García, M., y Berrios, P. (1999). El significado del trabajo en personas con patrón de conducta tipo A. *Psychothema*, 11(2), pp. 357–66.
- García, J., Miró, F. y Gallardo, S. (2006). *Gestión de la Energía*. Editorial de la UPV.
- García-Viniegras C., y González-Benitez, I. (2000). La Categoría Bienestar Psicológico. Su Relación Con Otras Categorías Sociales. *Revista Cubana Med. Gen. Integr.*, 16(6), pp. 586-92.
- Garrido, I. (29 de Septiembre de 2017). *Empresas.infoempleo.com*. <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/10-medidas-fomentar-bienestarlos-pleados>
- Gestión y Servicios. (15 de diciembre de 2017). *Importancia del talento humano*. <http://www.gestionyservicios.com.co/importancia-del-talento-humanopara-el-crecimiento-de-su-empresa/>
- Gil-Mont E, P. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo*

*y de las Organizaciones*, 19 (2), pp. 181-197 Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid  
Madrid, España

González, I. B., Melo, N. A. y Limón, M. L. S. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios gerenciales*, 31(134), pp. 8-19.

Greene J. y D'Oliveira M. (2006). *Test estadísticos para psicología*. 3ra. Edición. Mc Graw Hill.

Gómez, M. y Calderón, P. (2017). Mental health at work: between suffering at work and healthy organization. *Revista KATHARSIS [serial online]*, 123, pp.177-201.  
Disponible en: [revistas.iue.edu.co/index.php/katharsis/article/viewFile/871/1260](http://revistas.iue.edu.co/index.php/katharsis/article/viewFile/871/1260).

Grawitch, M., Munz, D., y Gottschalk, M. (2006). The path to a healthy workplace: A critical review linking healthy workplace practices, employee well-being, and organizational improvements. *Consulting Psychology Journal*, 58(3), pp. 129–147.  
<https://doi.org/10.1037/1065-9293.58.3.129>

Guest, D. E. (2017). Human resource management and employee well-being: towards a new analytic framework. *Human Resource Management Journal*, 27(1), pp. 22–38.  
<https://doi.org/10.1111/1748-8583.12139>

Hackman, J. R. y Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. Addison-Wesley,

Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.

Herzberg, F., Mausner, B., y Snyderman, B. (1983). *The motivation to work*. Current Contents.

Infocop. (2017). El papel del bienestar en el ámbito laboral: fundamentos y aportaciones desde la Psicología. *Revista de Psicología*, 1–9. Retrieved from [http://www.infocop.es/view\\_article.asp?id=7038](http://www.infocop.es/view_article.asp?id=7038)

- Josep M., B., Miguel, S., Leonor, C., y Genís, C. (2010). Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 26(2), pp.157– 170. <https://doi.org/10.5093/tr2010v26n2a7>
- Kaplan, R. y Norton, D., (1997). *Cuadro de mando integral*. Gestión 2000.
- Karasek, R. A. y Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress productivity and the reconstruction of working life*. Basic Books,
- Kast, F. y Rosenzweig, J., (1988). *Administración en las organizaciones: enfoque de sistemas y contingencias*. McGraw Hill.
- Kazi, A. y Haslam, C. O. (2013). Stress management standards: A warning indicator for employee health. *Occupational Medicine*, 63, pp. 335-340. <http://dx.doi.org/10.1093/occmed/kqt052>
- Kerlinger, F. (2004). *Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales*. McGraw Hill Interamericana.
- Laca, F., Mejía, J., y Gondra, J. (2006). Propuesta de un modelo para evaluar el bienestar laboral como componente de la salud mental. *Psicología y Salud*, 16(312), pp. 87–92.
- Liang-Chih, H., Ahlstrom, D., Yun-Ping, A., Shu-Yuan, C., y Meng-Jung, H. (2016). High performance work systems, employee wellbeing, and job involvement: an empirical study. *Personnel Review*, 45(2), pp. 296–314. <https://doi.org/10.1108/PR-09-2014-0201>
- Londoño, P. A., Gómez, L. M., y Garrido, K, J. (2017). *Concepciones actuales del bienestar en el contexto organizacional*. Universidad de San Buenaventura Medellín, Facultad de Psicología. Colombia.
- Líbano, M., García, M., Llorens, S. y Salanova, M. (2005). *¿Existen relaciones significativas entre adicción al trabajo y satisfacción?:* <http://sic.uji.es/bin/publ/edicions/jfi9/psi/12.pdf>

- López S.J. (2015). *Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de escuintla*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar. Escuintla, Guatemala
- López, M.E. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas*. *Revista del departamento de contaduría y finanzas*.  
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- López, S.J. (2015). *Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de escuintla* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar. Repositorio AUSJAL.<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Lopez-Shelvy.pdf>
- Luceño-Moreno, L. Talavera-Velasco B., Martín-García, J. y Escorial-Martín, S. (2017). Factores de riesgo psicosocial como predictores del bienestar laboral: un análisis SEM. *Elsevier*, 23 (2-3), pp. 66-70 Julio-Diciembre. DOI: [10.1016/j.anyes.2017.09.001](https://doi.org/10.1016/j.anyes.2017.09.001)
- Luna, M. y Salcedo Y. (2023). *Bienestar laboral en los obreros de la empresa cartoneros del pacifico SAC. Paramonga – 2019*. (Tesis Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social). Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho-Perú.
- Marsollier, R. y Aparicio, M. (2011). El bienestar psicológico en el trabajo y su vinculación con el afrontamiento en situaciones conflictivas. *Psicoperspectivas*, 10 (1), pp. 209-220. <http://www.psicoperspectivas.cl>
- Martínez, A. (2008). La influencia de las políticas activas de empleo en las transformaciones de los modos de intervención y los modelos contemporáneos de bienestar social. *Portularia: Revista de trabajo social*, 8(2), pp. 103–15. <http://www.uhu.es/publicaciones/revistas/portularia/>.

- Martínez-Vargas, J. y Rivera-Porras, D. (2019). Factores que influyen en el bienestar de las personas dentro de su contexto laboral. *Revista de investigación administración e Ingeniería*, 7(2), pp. 77-81. Colombia. DOI: <https://doi.org/10.15649/2346030X.559>
- Martínez, L. (2010). *Bienestar de la pareja*. <http://www.enquepensas.com/2010/05/bienestar-de-la-pareja-segunda-parte.html>
- Mejía Ceballos, J. C., Laca Arocena, F. A., y Gondra Rezola, J. M. (2009). Factores de personalidad, afectivos y sociodemográficos en la predicción del bienestar laboral de docentes. *Psicología y Salud*, 19(1), pp. 121–32.
- Meliá, J. L. y Peiró, J. M., (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 3, pp. 59-74.
- Meza, S. (2011). *Bienestar y nivel de inversión en la relación de parejas en estudiantes universitarios de Lima Metropolitana*. (Tesis de licenciatura Inéditas). Universidad Católica de Perú. Lima-Perú.
- Montalvo, W. M. (2020). *Bienestar laboral de la constructora Fergut S.R.L.* (Tesis de licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo-Perú
- Monterroso, A. (2013). *Relación entre el bienestar y la actitud laborales en el personal administrativo de una entidad de salud no gubernamental*. (Tesis de licenciatura Inédita). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Montoya-Zuluaga, P. A. y Moreno-Moreno, S. (2012). *Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement*. *Universidad Del Norte*, 29(291), 2011–7485. <https://doi.org/ISSN 0123-417x>
- Moreno-Jiménez, B., y Báez León, C. (2011). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene En El Trabajo, 188. [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(85\)90255-2](https://doi.org/10.1016/0277-9536(85)90255-2)

- Muñoz, C. (2007). *Perspectiva psicológica del bienestar subjetivo*. <http://publicaciones.unisi-monbolivar.edu.co:82/rdigital/psicogente/index.php/psicogente/article/viewFile/31/35>
- Orama, A., Santana, S. y Vergara, A. (2006). El bienestar psicológico, un indicador positivo de la salud y trabajo. Perú: *Revista Médica Basadrina*.
- Ortiz L. M., González C. L. y Guzmán E. M. (2022). *Influencia del bienestar laboral en el desempeño de los trabajadores de honesta agencia de seguros*. Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium. Cali. Colombia.
- Osterman, P., (2000). “Work Reorganization in an Area of Restructuring: Trends in Diffusion and Effects on Employee Welfare”, en: *Industrial and Labor Relations Review*, 53, pp. 179-192.
- Palacios B. (2022). *Bienestar laboral en trabajadores municipales de un órgano de gobierno local de Arequipa, 2022*. (Tesis para optar el Título Profesional de: Licenciado en Relaciones Industriales). Universidad nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa-Perú.
- Perilla-Toro, L., y Gómez-Ortiz, V. (2017). Relación del estilo de liderazgo transformacional con la salud y el bienestar del empleado: el rol mediador de la confianza en el líder. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 33(2), pp. 95–108. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2017.02.005>
- Perinat, A. (2008). *Desarrollo social, afectivo y comunicativo*. Editorial Bahá'í de España.
- Pimealdia. (29 de mayo de 2016). *Importancia del clima laboral*. <https://www.pimealdia.org/es/quinaimportancia-clima-laboral/>
- Prada E. y Arengo A. (2020). *Inteligencia emocional y su relación con el bienestar laboral: una revisión documental*. (trabajo de grado) Universidad de Pamplona. España.
- Prado A. y Cárdenas, M. (2018). *El bienestar laboral de los trabajadores en salud: revisión de la literatura*. (monografía para obtener el título de especialista en gerencia de

instituciones de seguridad social en salud). Universidad Santo Tomás. Bogotá. Colombia.

Puchades, D. (23 de octubre de 2019). *Talento humano: definiciones, procesos y tendencias*. <https://negokai.com/https://negokai.com/talento-humanodefinicion-proceso-y-tendencias.html>

Quintero N. y Africano N. F. E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresas vigilantes asociados costa oriental del lago. *Negotium*, 3(9), pp. 33–51. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78230903>

Quintero, H.Á. (2013). Los valores éticos de los empleados administrativos del núcleo humanístico de la Universidad del Zulia. *Revista Omnia*, 19(2), pp. 86-98. <https://www.redalyc.org/pdf/737/73728678007.pdf>

Ramírez, D. (2015). Capital humano: una visión desde la teoría crítica. *Cuadernos EBAPE.BR*, 13(2), pp. 315–331.

Ramos, P. (2014). *La evaluación del desempeño y su relación con la productividad*. Retrieved from <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/348>

Rath, T. y Harter, J. (2011). *La ciencia del bienestar: Los 5 elementos esenciales*. <http://books.google.es/books?id=EPMZ7cpS4aYC&printsec=frontcover&dq=bienestar&hl=en&sa=X&ei=PUeaU5HKLLSmsATBiYDQDQ&ved=0CHkQ6AEwCTgK#v=onepage&q=bienestar&f=false>

Revista Empresarial y Laboral. (2017). *Implementación de programas de bienestar laboral*. [revistaempresarial.com](http://revistaempresarial.com). <https://revistaempresarial.com/empresas/razones-para-implementar-programas-de-bienestar-laboral/>

Riaño-Solano, M. (2014). Administración del Capital de Trabajo, Liquidez y Rentabilidad en el Sector Textil de Cúcuta, Periodo 2008-2011, *Respuestas*, 19 (1), pp. 86-98.

- Rodríguez, J. E. (23 de junio de 2019). *Gestión del talento humano* [www.semana.com](http://www.semana.com).  
Obtenido de <https://www.semana.com/empresas/articulo/gestion-de-talento-humanoun-encargo-estrategico-para-eldesarrollo-de-la-organizacion-porjorge-enrique-rodriguez/273521/>
- Ryff, C. D., y Keyes, C. M. (1995). The Structure of Psychological Well-Being Revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(4), pp. 719-727.
- Robbins, S., (1994). *Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones*. Prentice Hall.
- Sánchez, D. C. (2015). Ausentismo laboral: una visión desde la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. *Revista salud bosque*, 5(1), pp. 43-53.
- Sánchez-Cánovas, J. (1998). *Escala de Bienestar Psicológico (EBP) Manual de Aplicación*. TEA Ediciones, S.A.
- Seligman, M. y Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55, pp. 5-14.
- Shaufeli, W.B., Salanova, M., González-Roma V. y Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout and: a confirmative analytic approach, *Journal of Happiness Studies*, 3, pp. 71-92
- Siegrist, J. (2010). Effort-reward imbalance at work and cardiovascular diseases. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 23, pp. 279-285. <http://dx.doi.org/10.2478/v10001-010-0013-8>
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Tubón Ch. (2019). *Riesgos psicosociales y bienestar laboral en el personal de una institución de educación superior de la ciudad de Ambato: una estrategia de prevención*. (Tesis

- para la obtención del título de Psicólogo Organizacional). Pontificia Universidad católica de Ecuador. Ambato-Ecuador.
- Useche, M. (2008). *Factores de personalidad relacionados con el síndrome de Burnout a partir de los tipos de personalidad A, B y C*. [Trabajo de grado: Especialista en Salud Ocupacional]. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana, pp. 1-72.
- Ureña-Bonilla, P., y Castro-Sancho, C. (2009). Calidad de vida, sentido de coherencia y satisfacción laboral en profesores(as) de colegios técnicos en la Dirección Regional de Heredia. *Revista Electrónica Educare*, 13(1), pp. 71–87. Retrieved from <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/EDUCARE/article/view/1477>
- Valls, A. (2008). *Automotivación*. Bresca Editorial.
- Vauro, M (2014). *El Estado del contrato psicológico y su relación con la calidad de vida laboral en profesionales de salud pública de Chile*. (Tesis doctoral). Universidad de Salamanca, España.
- Veenhoven, R. (1991). Is Happiness relative? *Social Indicators Research*, 24, pp. 1-34.
- Veenhoven, R. (1994). El estudio de la satisfacción con la vida. *Intervención Psicosocial*, 9, pp. 87-11.
- Velásquez-Moreno, J. R., Larrañaga-Rincón, G. M. y Sarmiento-Linares, A. (2016). La importancia de formalizar empresa con potenciales emprendedores de la localidad de Bosa, bajo un entorno de globalización económica y desarrollo social., *Mundo FESC*, 6 (11), pp. 80-90.
- Victoria, c. (2005). *El bienestar psicológico: dimensión subjetiva de la calidad de vida*. <http://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol8num2/art1vol8no2.pdf>
- Vigoya, V. (2002). *Bienestar Social Laboral*. Bogotá, Colombia: Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

- Wan, Y. K. P., Chan, S. H. J., Kanten, S., Sadullah, O., Wong, S. C. keung, Ko, A., ... Oz, E. U. (2012). The effect of quality of work life (QWL) programs on quality of life (QOL) among employees at multinational companies in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 30(2), pp. 116–121. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.10.302>
- Warr, P. (1987). *Work unemployment and mental health*. Oxford University Press,
- Warr, P. y Inceoglu, I. (2012). Job engagement, job satisfaction and contrasting associations with person-job fit. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17, pp. 138-139. <http://dx.doi.org/10.1037/a0026859>

## VI. ANEXO

### Anexo A. Cuestionario Para Evaluar el Bienestar Laboral

#### Instrucciones:

Lea cada pregunta detenidamente para efectos de comprensión y marque con una **X** de acuerdo a la escala que se identifique.

N°	Preguntas	N	AV	R	S
A.	<b>Factor de Logros:</b> Se refiere a los sentimientos de deber cumplido, resultados o rendimientos y metas alcanzadas.				
1	Se considera satisfecho con las metas alcanzadas hasta el día de hoy en su trabajo				
2	Se siente que ha sido parte importante de esta organización				
3	Ha contribuido de manera activa a los resultados obtenidos por la empresa				
4	Se considera estar satisfecho con el rendimiento que ha logrado hasta este momento en la organización				
5	Tiene buena disposición para alcanzar los objetivos planeados por la empresa				
B.	<b>Factor de Reconocimientos:</b> Es aquel tipo de reconocimiento o elogios recibidos por su trabajo, sus jefes, compañeros, subordinados				
6	Te sientes reconocido en tu trabajo por tu o tus jefes				
7	Consideras que tus compañeros de trabajos valoran tu esfuerzo y relación con ellos				
8	Si tienes personal a tu cargo, les brindas elogios cuando hacen bien su trabajo				
9	Has recibido algún mérito por tu trabajo				
10	Recibe información de cómo desempeña su trabajo				

	<b>Factor del Trabajo En Sí:</b> Se refiere a cómo percibe su trabajo, le es atractivo, desafiante, variado, creativo, etc.				
11	Disfrutas de tu trabajo con otras personas dentro de las diferentes áreas de la empresa				
12	Este empleo te hace sentir seguro y estable				
13	Realizas tu trabajo sin necesidad de recibir instrucciones de hacerlo				
14	Te sientes con entusiasmo para dar lo mejor en tu trabajo				
15	Consideras que las cargas de trabajo están bien repartidas				
C	<b>Factor Responsabilidad:</b> Aquí se abarca al nivel de responsabilidad de su propio trabajo y del de otros, así como el nivel de importancia que le brinda.				
16	En su área de trabajo le gusta asumir nuevas responsabilidades				
17	Colaboras para que tu área de trabajo cumpla sus objetivos al pie de la letra				
18	Te interesas en mantenerte actualizado en temas novedosos que te ayudan a mejorar tu trabajo				
19	Cumple con su horario de trabajo y contrato laboral				
20	Se siente responsable del trabajo que realizan sus colaboradores a su cargo				
D.	<b>Factor Promoción:</b> Se refiere a la posibilidad de ascenso, formación de cargo de la empresa, etc.				
21	Incluye metas a ascender a otro puesto de trabajo en esta empresa				
22	La empresa le da a conocer los planes de carrera para su puesto de				

	trabajo				
23	Conoce sobre las retribuciones económicas que maneja la empresa				
24	Siente que puede ser promovido en su puesto de trabajo				
25	Laborar en esta empresa significa un deseo propio de superación				