

# ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

MAESTRÍA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO  
HUMANO

BIENESTAR LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN  
COLABORADORES DE UN CALL CENTER, LIMA 2023.

Tesis para optar el grado de **MAESTRA** en:

**DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Autora**

Bachiller Lizeth Melissa Polo Malca

**Asesora**

Doctora Ena Cecilia Obando Peralta

<https://orcid.org/0000-0001-5734-6764>

Perú

2023

## LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo sostenible y Gestión empresarial

### SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Responsabilidad social empresarial (RSE).

Sistemas integrados de gestión.

## JURADO EVALUADOR

Jurado 1	MG. CESAR AUGUSTO MONTOYA RAMIREZ	09534411
Presidente	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 2	MG. JOSE LUIS GARCIA SAAVEDRA	10805767
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	MG. RAUL ALBERTO FLORES CASAFRANCA	07937771
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

## Informe similitud



---

## Resumen

La presente investigación planteó como principal objetivo determinar la relación entre el bienestar laboral y el clima organizacional en colaboradores de un Call Center, Lima 2023, por lo que metodológicamente el tipo de investigación fue correlacional de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 120 personas distribuidas entre las diversas áreas de la empresa, y la muestra quedó compuesta por 60 colaboradores en función a ciertos criterios de inclusión y exclusión. La encuesta fue la técnica empleada mediante dos cuestionarios como instrumentos de recolección, con sus respectivas propiedades de validez y confiabilidad. En cuanto a los resultados, se obtuvo una significancia de 0,004 y un coeficiente de 0,364 mediante el estadígrafo Rho de Spearman empleando la estadística inferencial para su análisis, concluyendo en que sí existe una relación directa y significativa de grado bajo entre el bienestar laboral y el clima organizacional en colaboradores de un Call Center, Lima 2023, por lo que al desarrollar ciertas mejoras en el bienestar laboral de los colaboradores de esta empresa, se percibirá un mejor clima organizacional dado que ambas variables se encuentran correlacionadas.

**Palabras clave:** bienestar laboral, clima organizacional, colaboradores, call center

## **Abstract**

The main objective of the following research is to determine the relationship between labor welfare and organizational climate in collaborators of a Call Center, Lima 2023, so methodologically it fit in a correlational level of quantitative approach and non-experimental design. It was addressed to a population of 120 people distributed among the different areas of the company, of which 60 were considered as part of the sample according to certain inclusion and exclusion criteria. The survey was the technique used by means of two questionnaires as collection instruments, with their respective validity and reliability properties. As for the results, a significance of 0.004 and a coefficient of 0.364 were obtained through Spearman's Rho statistic using inferential statistics for its analysis, concluding that there is a direct and significant relationship of low degree between labor welfare and organizational climate in collaborators of a Call Center, Lima 2023, so that by developing certain improvements in the labor welfare of the collaborators of this company, a better organizational climate will be perceived since both variables are correlated.

**Keywords:** employee wellbeing, organizational climate, worker, call center

## **Dedicatoria y Agradecimientos**

Este trabajo está dedicado a mis padres, Esther y Edgardo, en especial a mi mamá, un pilar en mi vida personal y profesional, quien con su apoyo constante me ha acompañado y empujado a continuar en mis sueños y lograr mis objetivos.

A Dios, quien me da la oportunidad de llevar esta maestría y realizar el trabajo de investigación.

Gracias a mi Asesora por su orientación y soporte en el desarrollo de la tesis.

Gracias a la institución en la cual realicé el estudio, por brindarme la información requerida y el tiempo necesario.

## Tabla de contenidos

Línea y Sub Línea de Investigación .....	ii
Jurado Evaluador .....	iii
Informe Similitud .....	iv
Resumen .....	v
Abstract .....	vi
Dedicatoria y agradecimiento .....	vii
Tabla de contenidos .....	viii
Índice de tablas y figuras .....	IX
I. INTRODUCCIÓN .....	1
I.1. Realidad problemática .....	1
I.2. Pregunta de investigación .....	3
I.2.1. Pregunta general .....	3
I.2.2. Preguntas específicas .....	3
I.3. Objetivos de la investigación .....	4
I.3.1. Objetivo general .....	4
I.3.2. Objetivos específicos .....	4
I.4. Justificación de la investigación .....	5
I.5. Alcance de la investigación .....	5
II. MARCO TEÓRICO .....	6
II.1. Antecedentes .....	6
II.1.1. Antecedentes internacionales .....	6
II.1.2. Antecedentes nacionales .....	7
II.2. Bases teóricas .....	9
II.3. Marco conceptual .....	13
III. HIPÓTESIS .....	16
III.1. Declaración de hipótesis .....	16
III.1.1. Hipótesis general .....	16
III.1.2. Hipótesis específicas .....	16
III.2. Operacionalización de variables .....	17
IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS .....	20

---

IV.1.	Tipo de investigación.....	20
IV.2.	Nivel de investigación.....	20
IV.3.	Diseño de investigación.....	20
IV.4.	Método de investigación.....	21
IV.5.	Población.....	21
IV.6.	Muestra.....	21
IV.7.	Técnicas de recolección de datos.....	22
IV.7.1.	Técnica.....	22
IV.7.2.	Instrumento.....	22
IV.8.	Presentación de resultados.....	22
V.	RESULTADOS.....	23
VI.	DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES.....	32
IV.1.	Discusión.....	32
IV.2.	Conclusiones.....	36
IV.3.	Recomendaciones.....	36
	Lista de referencias.....	38
	Apéndice.....	43

### Índice de tablas y figuras

Tabla 1. Relación entre bienestar laboral y clima organizacional .....	313
Tabla 2. Nivel de bienestar laboral .....	234
Tabla 3. Nivel de clima organizacional .....	255
Tabla 3. Relación entre bienestar laboral y autorrealización .....	266
Tabla 4. Relación entre bienestar laboral e involucramiento laboral.....	277
Tabla 5. Relación entre bienestar laboral y supervisión .....	288
Tabla 6. Relación entre bienestar laboral y autorrealización .....	299
Tabla 7. Relación entre bienestar laboral y condiciones laborales .....	30
Tabla 8. Relación entre bienestar laboral y clima organizacional .....	31

## I. INTRODUCCIÓN

### I.1. Realidad problemática

Un tema relevante durante el tiempo de aislamiento por la pandemia del Coronavirus, desde la perspectiva organizacional, ha sido de hecho el bienestar del empleado, tratando de salvaguardar tanto el aspecto físico como el aspecto mental. Al respecto, Regus (2022) afirma que, definitivamente, la gestión del talento humano seguirá siendo importante en el futuro, dado que la salud, el bienestar y la productividad de los empleados son factores clave para el éxito de cualquier organización, por lo que es necesario seguir prestando atención a ellos.

Sin embargo, la situación del bienestar laboral varía ampliamente entre países y regiones, dado que en algunos países, existen leyes y regulaciones establecidas para proteger el bienestar de los trabajadores, mientras que en otros, ello resulta un problema grave debido a la falta de leyes y regulaciones adecuadas. Ante ello, ciertos factores que explican el bienestar de un empleado son el clima organizacional, la relación con sus compañeros de trabajo, condiciones salariales, entre otros que lo involucran directamente, no obstante, está directamente vinculada al ambiente y/o clima laboral (Great Place To Work, 2022), por lo que ello puede afectar a la organización.

La encuesta realizada por International Work Place Group (IWG) en Inglaterra demuestra que cerca de la mitad de colaboradores renunciaría si se les exigiera regresar a laborar desde las oficinas presenciales cinco veces por semana, siendo una oportunidad para optar por el trabajo híbrido, rechazando la posibilidad de un aumento de hasta el 10% (Wynn, 2021). A ello se suma los beneficios para el colaborador en cuanto a su bienestar y productividad, dado que pueden dividir sus tiempos junto a sus familias en sus hogares. También se le suele atribuir problemas como el acoso laboral, el estrés, la sobrecarga de trabajo, y un ambiente laboral poco seguro.

Si bien es cierto, existen empresas que han demostrado preocuparse por sus colaboradores, la revista Forbes (2020) elaboró un ranking para

identificar a aquellas compañías latinoamericanas, donde participaron 311 empresas de 12 países con mejor bienestar organizacional, bajo un contexto donde se perdieron más de cuarenta millones de empleos, es decir, señalando a aquellas empresas que a pesar de esta situación han velado por la armonía, bienestar y estabilidad de sus miembros, siendo empresas mexicanas y colombianas aquellas que ocuparon los primeros lugares, sobre todo por contemplar un equilibrio entre su vida profesional e íntima, así como el brindar oportunidades equivalentes.

En el país, diversas empresas han experimentado cambios a partir de esta nueva realidad, sobre todo desde el lado del colaborador con la incertidumbre sobre lo que pasará con su trabajo o el no cumplimiento de sus derechos (Merino, 2021). Esto, sumado a otros aspectos derivados de tal perplejidad y la indecisión de muchas organizaciones por no valorar a sus colaboradores, han conllevado a cierto daño emocional y hasta mental, generando miedo, ansiedad, desbalances, así como otros problemas por no contar con alguna medida inmediata (Pezúa, 2022).

Por otro lado, el 86 % de empleados en el Perú renunciaría a su empleo si se desarrollaran en un mal clima organizacional, así también, un 81% de los trabajadores considera que en un clima favorable se tendría un mejor desempeño. Por lo tanto, es importante para las empresas en Perú tener un clima organizacional positivo para retener a sus empleados y mejorar su productividad. Así también, la igualdad de oportunidades es un problema en algunas industrias, especialmente para las mujeres y los trabajadores de bajos ingresos. A menudo se enfrentan a discriminación en el lugar de trabajo y a barreras para el ascenso profesional (Aptitus, 2019).

Contemplando esta situación, se encuentra una empresa española con operaciones en la capital peruana, la cual ofrece soluciones globales ante las necesidades de comunicación con sus diversos públicos, resolviendo dudas y conectando a las empresas con sus usuarios, valiéndose de sistemas integrados de comunicación, principalmente por vía telefónica. No obstante, dentro de otros servicios se destaca el inbound a través de la atención al cliente, outbound mediante la captación de clientes, back office con la

tramitación y gestión documental, omnicanalidad, gestión y optimización de bases de datos, consultorías, marketing y task force.

Si bien es cierto, los negocios de call center suelen enfrentar varios problemas, la mayoría de ellos suelen afectar el bienestar de los trabajadores y la eficacia del negocio. Algunos de los problemas comunes incluyen: estrés, turnos rotativos, sobrecarga de trabajo, falta de oportunidades de desarrollo y de apoyo, así como de seguridad laboral, para ello es necesario desarrollar políticas y programas para abordar el estrés, mejorar las oportunidades de desarrollo, y proporcionar apoyo y claridad en las expectativas.

Es así que, en esta organización, dada la variedad de soluciones que ofrecen, cuentan con una cantidad regular de colaboradores, pero, en base a la flexibilidad del sector en donde se encuentran, la mayoría de trabajadores ya no se siente tan a gusto laborar desde los espacios físicos de la empresa, muchos de ellos aludiendo algún aspecto sobre el clima organizacional, que dado el contexto es un poco más tenso, sobre todo al considerar que ciertos criterios del bienestar laboral podrían estar vinculado al clima de trabajo. Ante ello se tiene la necesidad en un primer momento de conocer la situación real de estas variables dentro de esta organización y comprobar si efectivamente existe algún vínculo entre ellas, para de esta manera proponer algunas posibles recomendaciones en base a dichos hallazgos.

## **I.2. Pregunta de investigación**

### **I.2.1. Pregunta general**

¿Cuál es la relación entre el bienestar laboral y el clima organizacional en colaboradores de un Call Center, Lima 2023?

### **I.2.2. Preguntas específicas**

¿Qué relación existe entre el bienestar laboral y la autorrealización en colaboradores de un Call Center, Lima 2023?

¿Qué relación existe entre el bienestar laboral y el involucramiento laboral en colaboradores de un Call Center, Lima 2023?

¿Qué relación existe entre el bienestar laboral y la supervisión en colaboradores de un Call Center, Lima 2023?

¿Qué relación existe entre el bienestar laboral y la comunicación en colaboradores de un Call Center, Lima 2023?

¿Qué relación existe entre el bienestar laboral y las condiciones laborales en colaboradores de un Call Center, Lima 2023?

### **I.3. Objetivos de la investigación**

#### **I.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el bienestar laboral y el clima organizacional en colaboradores de un Call Center, Lima 2023.

#### **I.3.2. Objetivos específicos**

Determinar los niveles de bienestar laboral en los colaboradores de un Call Center, Lima 2023.

Determinar los niveles de Clima Laboral en los colaboradores de un Call Center, Lima 2023.

Determinar la relación entre el bienestar laboral y la autorrealización en colaboradores de un Call Center, Lima 2023.

Determinar la relación entre el bienestar laboral y el involucramiento laboral en colaboradores de un Call Center, Lima 2023.

Determinar la relación entre el bienestar laboral y la supervisión en colaboradores de un Call Center, Lima 2023.

Determinar la relación entre el bienestar laboral y la comunicación en colaboradores de un Call Center, Lima 2023.

Determinar la relación entre el bienestar laboral y las condiciones laborales en colaboradores de un Call Center, Lima 2023.

#### **I.4. Justificación de la investigación**

La ejecución de este estudio se explica en el hecho del beneficio directo para esta empresa de tipo Call Center en la ciudad capital, donde se cuente con información relevante acerca del bienestar o malestar de sus colaboradores, así como del clima de trabajo en el que se desarrollan, permitiéndoles tomar acción frente a la situación encontrada, todo ello considerando el aspecto práctico.

Las teorías mencionadas brindan una comprensión importante sobre los factores que influyen en el bienestar y el comportamiento de los empleados en el trabajo. En primera instancia, la Teoría de los dos factores de Herzberg destaca la importancia de satisfacer las necesidades básicas (higiene) y motivar a los empleados a través de desafíos y oportunidades de crecimiento (motivación). Por su parte, la Teoría del clima organizacional de Likert afirma que el clima organizacional puede afectar el comportamiento de los empleados y su percepción de la empresa. Estas teorías son útiles para guiar la gestión del talento humano y mejorar el bienestar y el desempeño de los empleados.

En cuanto al contexto metodológico, gracias al desarrollo de esta investigación, se comprueban los resultados acerca de una posible relación entre variables, tomando en referencia dos cuestionarios consistentes y válidos para ser aplicados en otras investigaciones que empleen un enfoque metodológico similar.

Desde la perspectiva social, indirectamente el estudio, beneficia también a la comunidad donde se desarrolla, dado que, al contar con trabajadores más satisfechos en su centro de trabajo, podrían brindar mejor atención a sus clientes, así como tener una mejor calidad de vida en sus familias.

#### **I.5. Alcance de la investigación**

Los resultados son generalizables para esta empresa de tipo Call Center en la ciudad de Lima, de acuerdo a la delimitación realizada.

## II. MARCO TEÓRICO

### II.1. Antecedentes

#### II.1.1. Antecedentes internacionales

En el estudio titulado “Bienestar laboral en época de pandemia”, de Espinoza et al. (2021), desarrollado en Morelia - México, plantearon como objetivo evaluar el bienestar dentro en el trabajo de empleados de diversas organizaciones. Consideraron como población a 685 colaboradores, usando una metodología cuantitativa, y un diseño transversal de profundidad correlacional, concluyendo que la principal afectación en relación a su bienestar se encuentra vinculado a las emociones, tomando en cuenta la reciente afectación por la pandemia, siendo catalogado como un factor de riesgo y que podría afectar la salud física así como el correcto desempeño de sus labores. Los investigadores sugirieron que es necesario la evaluación periódica del bienestar dado que al no solucionar dichos problemas podrían afectar gravemente el desarrollo de funciones. Este llega a ser un referente en cuanto al bienestar dentro del actual contexto en el que muchos trabajadores aún sufren las consecuencias de ello en el ámbito personal y laboral.

Asimismo, el estudio denominado “Bienestar Laboral: Diferencias entre Empresas Sociales, Entidades Públicas y Empresas Capitalistas en España”, ejecutado por Villajos et al. (2019), en Valencia - España, el objetivo fue analizar la forma jurídica juega un papel diferencial en el bienestar de los trabajadores y desarrolló como finalidad tal comparativa en organizaciones españolas sobre este tema. Se empleó un estudio transversal de nivel descriptivo con una población de 1568 colaboradores, concluyendo que son precisamente las empresas de tipo social quienes tienen mayor número de trabajadores con altos índices de bienestar laboral, no obstante esta diferencia no es tan distante. Se recomendó atender cada uno de los aspectos del bienestar para alcanzar una mayor felicidad. La relevancia del estudio se destaca en cuanto al bienestar de los empleados dado que resulta ser una temática que afecta directamente a la organización, no obstante, existen diversos resultados cuando se tratan de empresas sociales, públicas o privadas.

La investigación titulada “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano”, de Pedraza (2018), en Tamaupilas - México, plantó como objetivo realizar un análisis del clima organizacional y el nivel de satisfacción de los trabajadores, mediante un procedimiento cuantitativo de nivel explicativo, considerando a 133 encuestados, pudiendo identificar 8 indicadores que detallan la primera variable, de esta manera se realizó un grandioso aporte empírico interdisciplinario, demostrando la relación entre ambas variables con un valor por debajo del 0,05. Ello resulta de gran relevancia para un administrador especializado en dicha área de estudio, puesto que permite mejorar el ambiente de trabajo beneficiando grandemente a la organización favoreciendo su desarrollo.

#### II.1.2. Antecedentes nacionales

En su estudio “Clima laboral y bienestar psicológico en el personal de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga, Ayacucho – 2021”, Asto y Paquiyaury (2021), Ayacucho – Perú, plantearon determinar la relación entre el clima laboral y el bienestar psicológico en una institución en Ayacucho, por lo que empleó un diseño no experimental con corte transversal para delimitar su estudio. Se consideró 80 empleados a quienes se les aplicó la encuesta como técnica de recolección. Se demostró que el clima laboral fue favorable en esta institución de acuerdo al 52,5%; mientras que un 10,0% señalaron que este es medio. Así también, de manera correspondiente, el 86,3% manifestó niveles altos de bienestar y un 13,7% se mantuvo en un nivel medio. Se concluyó que efectivamente ambas variables y sus componentes se encuentran correlacionadas dado el valor de 0,000 en su significancia, con un coeficiente de 0,862. Se sugirió mantener el equilibrio emocional-laboral a los trabajadores, fortaleciendo sus capacidades para contribuir a su institución. Este es un referente directo en cuanto al clima y bienestar dentro del contexto organizacional, por lo que ayuda a contrastar con la realidad de este Call Center.

El trabajo académico denominado “Bienestar psicológico y clima laboral en una empresa de transporte”, desarrollado por Cieza y Rivadeneira (2019), Lambayeque - Perú, estableció como objetivo conocer la relación entre el bienestar y clima laboral de trabajadores en una empresa del sector transporte, desarrollaron un enfoque cuantitativo mediante un diseño no experimental, contando con una población de 150 empleados, a los que se les administró dos cuestionarios para obtener datos. Los resultados indicaron que el nivel de bienestar en esta empresa fue bajo de acuerdo al 41,3% de empleados; mientras que el clima laboral fue también muy desfavorable de acuerdo al 29,3%, concluyendo que existe una relación positiva y significativa entre estas variables (sig.0,000), significando que, a mayor bienestar laboral, existirá también un mejor clima. Las sugerencias estuvieron enfocadas en ejecutar intervenciones urgentes a aquellas personas con un bajo nivel de bienestar psicológico en las organizaciones. Resulta ser también de importancia dado que trata sobre el mismo objetivo dentro de otro sector para contrastar los resultados obtenidos.

La investigación “Bienestar psicológico y clima laboral en colaboradores de la Municipalidad distrital de Parcona—Ica, 2020”, desarrollada por Estares y Espino (2020), Ica – Perú, planteó como objetivo también establecer la relación entre las mismas variables antes evaluadas por otros investigadores, pero esta vez en una institución de la localidad de Ica, donde se consideró a una población de 114 empleados, empleando dos cuestionarios válidos y consistentes, mediante un estudio de nivel correlacional de acuerdo a los objetivos esperados. Aquí se encontró que ambas variables se encuentran relacionadas de manera positiva, alcanzando un valor de significancia de 0,000 y un coeficiente de ,416. Así también con su dimensión autorrealización (r:,402), involucramiento (r:,412), comunicación (r:,444), condiciones laborales (r:,476) y supervisión (r:,369). La recomendación principal señaló mejorar las condiciones laborales de los trabajadores tanto desde su perspectiva remunerativa como del ambiente de trabajo. Este antecedente ayuda a comprender las relaciones a nivel de dimensiones de las variables estudiadas.

## **II.2. Bases teóricas**

### **II.2.1. Variable 1. Bienestar laboral**

#### **II.2.1.1. Definiciones**

Para este estudio de investigación, la definición de Bienestar Laboral es el estado idóneo del individuo y contempla aspectos emocionales, sociales y físicos dentro de su ámbito laboral. Esta definición se basa en la teoría de Calderón et al. (2019), quien plantea y reconoce en su investigación que el Bienestar Laboral de los empleados está relacionado con los factores psicosociales que afectan su percepción de la satisfacción en su trabajo. Esta misma concepción es utilizada por su parte, Patlán (2016) quien manifiesta que el bienestar en el trabajo es un estado emocional en el cual el empleado se siente en su ambiente laboral, tanto en cuanto a su nivel de energía y entusiasmo, así como en relación al grado de placer que experimenta en las tareas o actividades que realiza.

El bienestar laboral tiene ópticas muy similares en las diversas definiciones brindadas por otros investigadores; como para Gómez et al. (2019) el concepto de bienestar laboral tiene varios equivalentes, “todos relacionados con la percepción de estados del individuo, como: felicidad, satisfacción, entre otros” (p.39). A la vez para Martínez y Rivera (2019) sostienen que el bienestar laboral abarca tanto la salud física como emocional de los empleados y es un elemento crítico para el éxito de una empresa. Un equipo motivado y emocionalmente saludable tendrá una mayor capacidad para enfocarse en sus objetivos y trabajar juntos hacia el éxito de la empresa. Por lo tanto, es importante que las empresas inviertan en el bienestar de sus empleados y fomenten un ambiente de trabajo positivo. Y por su parte Espinoza et al. (2021), menciona que en la sensación de bienestar en el trabajo se aprecia la consecuencia de armonizar los aspectos situacionales y personales, juntos conforman lo que se conoce como bienestar laboral. Finalmente García y Moros, (2020) consideran que una empresa sana es

aquella que implementa prácticas laborales que fomentan y mantienen el equilibrio en el bienestar mental, social y físico de sus empleados.

De lo expuesto en los párrafos anteriores se puede observar que los autores atañen tanto factores internos como externos como responsables del bienestar laboral.

#### **II.2.1.2. Teoría que sustenta la variable**

Siguiendo los lineamientos de la Teoría de los dos factores de Herzberg, señala la existencia de dos aspectos clave que brindan un panorama más claro de qué hace sentir mejor a un trabajador, enmarcados precisamente en el aspecto motivacional (satisfacción) y la higiene (insatisfacción) precisamente en donde encaja el bienestar laboral (Sabater, 2022). A pesar de tanto años de su publicación aún sigue siendo ventajoso en este campo, certificando de esta manera que el colaborador se sienta grato en su lugar de trabajo.

#### **II.2.1.3. Importancia del bienestar laboral en las organizaciones**

En cuanto a su importancia, Agui (2020) sostiene que permite reparar la calidad de vida del trabajador. Fonseca y Cruz (2019) afirman que el bienestar en el trabajo repercute tanto en la productividad y crecimiento de las organizaciones como en el compromiso de los colaboradores.

Paredes (2017) expresa que este crea condiciones que contribuyen al desarrollo y mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, ampliando de esta manera, en su identificación con el empleo, la satisfacción y la eficacia.

Castañeda et al. (2017) manifiestan que para alcanzar un rendimiento óptimo, sostenibilidad a largo plazo, competitividad y un desempeño efectivo en las tareas de la organización, es esencial que los trabajadores gocen de una buena salud física y mental, lo cual se logra mediante el fortalecimiento del bienestar laboral.

#### **II.2.1.4. Dimensiones del bienestar laboral**

Bajo los aportes de Blanch et al. (2010), para evaluar el bienestar, se consideran dos grandes criterios:

**Bienestar psicosocial.** Esta dimensión está compuesta por: competencias, expectativas, afectos. Además, es una combinación de percepciones y experiencias que el trabajador tiene en el trabajo y que abarca una serie de aspectos cruciales, incluyendo el ambiente laboral, la comunicación, la confianza, la motivación, las relaciones con los colegas, la satisfacción en el trabajo y el equilibrio entre la vida profesional y personal.

**Efectos colaterales.** La dimensión está compuesta por tres aspectos: somatización, alienación y agotamiento. La somatización evalúa los impactos negativos en la salud física, como problemas gastrointestinales, dolores de cabeza, tensión muscular y dolores de espalda. La alienación mide el malestar, la insatisfacción laboral, el trato impersonal y la frustración. El agotamiento se refiere a la carga excesiva del trabajo, el desgaste emocional, la fatiga física y la saturación mental.

## **II.2.2. Variable 2. Clima organizacional**

### **II.2.2.1. Definiciones**

Sobre la definición de clima organizacional o también conocido como clima laboral, son los factores propios y externos percibidos por los trabajadores en su institución siendo esto respaldado en la teoría de (Chagray et al., 2020) quien indica que es el entorno que se encuentra entre los miembros de una empresa, que está basado en la percepción emocional del empleado y Daza et al. (2021) menciona que ello se refiere a cómo la percepción de los empleados del ambiente laboral en una organización está afectada tanto por factores dentro de la organización como por factores individuales, como la cultura de la empresa, políticas y prácticas, liderazgo y comunicación.

Otros conceptos similares nos los brinda por su parte, Espinoza & Jiménez (2019) afirman que es la manera en que cada persona entiende e interpreta el mundo que les rodea, y tiene un impacto en cómo se comportan

dentro de una organización. Esta percepción está influenciada por factores individuales y contexto en el cual se encuentra el individuo, y puede afectar su actitud, motivación y rendimiento en el trabajo. Asimismo, Canales et al. (2021) manifiesta que un clima laboral saludable se logra mediante la implementación de diversas acciones en las cuales los empleados son los principales protagonistas, y el resultado final es un desempeño laboral eficiente que beneficie tanto al empleado en su desarrollo profesional como a la organización alcanzando sus metas y objetivos establecidos.

Mientras que, Barrios et al. (2020) menciona que, es un componente subjetivo, lo que significa que es más fácil percibirlo que definirlo. Ello puede cambiar entre los involucrados, en función al nivel en que se sientan cómodos con su participación y pertenencia en la organización. Es difícil de medir ya que depende de las percepciones individuales y puede ser influenciado por factores internos y externos a la organización.

#### **II.2.2.2. Teoría que sustenta la variable**

El modelo teórico que rige el estudio del clima organizacional parten de la teoría del mismo nombre atribuido inicialmente a Rensis Likert, quien señala que el comportamiento del trabajador se vincula con los aspectos organizacionales que perciben en su centro de trabajo, a partir de cómo perciban dicho clima (Corichi et al., 2015).

#### **II.2.2.3. Importancia del clima organizacional**

Chirinos et al. (2018) expresan que es esencial mantener un entorno placentero en el que se puedan llevar a cabo las tareas de manera armónica y cómoda. Esto se consigue alineando las metas de la organización con las metas personales de los empleados, lo que inspira y guía a los trabajadores a hacer su trabajo de manera efectiva y eficiente, lo que a su vez mejora la rentabilidad y productividad de la organización.

En cuanto a su importancia, Macías y Vanga (2021) sostienen que se enfoca en el impacto que tiene sobre el comportamiento, y es considerada como esencial para el rendimiento y la eficiencia de la organización.

#### **II.2.2.4. Impacto del clima organizacional**

Iglesias et al. (2020) consideran que es relevante para una amplia variedad de organizaciones, incluyendo empresas familiares, pequeños negocios y emprendimientos, en función a su influencia en los aspectos organizacionales y psicológicos, como la toma de decisiones, resolución de problemas, aprendizaje, motivación y su efecto en la eficiencia de la organización y la satisfacción de sus miembros..

Finalmente, Achote et al. (2022) manifiestan que este tiene una gran incidencia en el comportamiento del colaborador, su entorno y su desempeño en el trabajo. El clima laboral afecta la calidad del desempeño, la capacidad para alcanzar metas y objetivos, y cuán productivo podría ser. Un clima laboral saludable promueve un ambiente positivo, mejora el bienestar de los empleados, y contribuye a la eficiencia de la organización.

#### **II.2.2.5. Dimensiones del clima organizacional**

Bajo los aportes de Palma (2004), para medir el clima laboral en las organizaciones, es necesario considerar cinco aspectos clave:

En ese sentido, la **autorrealización** se define como el proceso en el que una persona persigue y alcanza su máximo potencial en cuanto a su crecimiento personal y logro de objetivos.

**Involucramiento laboral**, se refiere a la implicación emocional y compromiso que un empleado tiene con su trabajo y la organización.

**Supervisión**, se refiere a la gestión y supervisión de un equipo de trabajo por parte de un supervisor o gerente.

**Comunicación**, está referida al procedimiento en el que se intercambian información, ideas y mensajes entre individuos o grupos.

**Condiciones laborales**, se refieren a las circunstancias en las que se desempeña el trabajo, incluyendo factores como el entorno físico, el equipo y las herramientas disponibles, el horario y las políticas de la empresa.

### **II.3. Marco conceptual**

**Ambiente de trabajo:** Es el espacio físico y social donde se realiza principalmente un trabajo en persona (Great Place To Work Colombia, 2021).

**Bienestar:** A nivel integral abarca el estado psicosocial y mental de una persona, en base a un equilibrio general entre diferentes situaciones diarias como el trabajo, las relaciones y la realización personal (Agui, 2020).

**Bienestar laboral:** El bienestar laboral es una fase afectiva en la que se halla un colaborador dentro de su entorno laboral, en cuanto al placer que siente al desarrollar sus actividades del trabajo (Patlán, 2016).

**Clima organizacional:** Es aquel ambiente psicológico en una organización, incluyendo la opinión de los trabajadores sobre el liderazgo, las políticas y las circunstancias del trabajo (Ahmad et al., 2018).

**Comunicación efectiva:** Es el proceso de transmitir información de manera clara y precisa para lograr el entendimiento deseado (Marín & Lasso, 2017).

**Confianza:** La creencia de que una persona o una organización es fiable y digna de ello, un sentimiento que se basa en la experiencia previa y en la percepción de las acciones y comportamientos de un individuo o una entidad (Díaz, 2018).

**Conflicto laboral:** Es un desacuerdo entre dos o más personas o grupos en un ambiente laboral, pudiendo ser causado por diversos factores, principalmente diferencias de opinión o desigualdades (Caruajulca, 2019).

**Felicidad:** Es el estado emocional de plenitud y bienestar, así como un sentimiento positivo que se asocia con una sensación de satisfacción y plenitud. El bienestar y la felicidad no siempre están directamente relacionados, ya que una persona puede tener un alto nivel de bienestar pero no necesariamente sentirse feliz, y viceversa (Castro & Díaz, 2020).

**Flexibilidad laboral:** La forma de adaptarse a cambios en el entorno laboral y a las demandas del trabajo, pudiendo ser manifestada de diversas formas como trabajar desde casa, trabajar horas flexibles, trabajar en un ambiente de trabajo en equipo, entre otras (Santamaría, 2022).

**Motivación:** La fuerza que hace a un individuo actuar de cierta manera, con la finalidad de tomar acción y alcanzar metas. Puede ser intrínseca, cuando proviene de dentro de uno mismo, o extrínseca, cuando proviene de factores externos (Albano et al., 2019).

**Relaciones laborales:** Las interacciones y los vínculos entre los trabajadores en las instituciones (Paredes, 2017b).

**Satisfacción:** El grado en el cual las necesidades y deseos de una persona son satisfechos en su centro de labores. En ese sentido, un alto nivel de ello puede conducir a una mayor motivación, rendimiento y lealtad hacia la empresa (Agurto et al., 2020).

### **III. HIPÓTESIS**

#### **III.1. Declaración de hipótesis**

##### **III.1.1. Hipótesis general**

Hi: El bienestar laboral y el clima organizacional se relacionan de manera directa y significativa en los colaboradores de un Call Center, Lima 2023.

##### **III.1.2. Hipótesis específicas**

El bienestar laboral y la autorrealización se relacionan de manera directa y significativa en colaboradores de un Call Center, Lima 2023.

El bienestar laboral y el involucramiento laboral se relacionan de manera directa y significativa en colaboradores de un Call Center, Lima 2023.

El bienestar laboral y la supervisión en colaboradores se relacionan de manera directa y significativa de un Call Center, Lima 2023.

El bienestar laboral y la comunicación se relacionan de manera directa y significativa en colaboradores de un Call Center, Lima 2023.

El bienestar laboral y las condiciones laborales se relacionan de manera directa y significativa en colaboradores de un Call Center, Lima 2023.

### III.2. Operacionalización de variables

Variable	Tipo de Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Categorías o Dimensiones	Definición	Indicador	Ítem	Nivel de Medición	Valor
Bienestar laboral	Cuantitativa	Es un estado emocional en el cual el empleado se siente en su ambiente laboral, tanto en cuanto a su nivel de energía y entusiasmo, así como en relación al grado de placer que experimenta en las tareas que realiza (Patlán, 2016).	Se midió a través de la Escala de Bienestar Laboral (Blanch et al., 2010), constituida por dos categorías.	Bienestar psicosocial	Es una combinación de percepciones y experiencias que el trabajador tiene en el trabajo y que abarca una serie de aspectos cruciales, incluyendo el ambiente laboral, la comunicación, la confianza, entre otras.	Afectos Competencias Expectativas	1, 2, 3 4, 5, 6 7, 8, 9	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	(5) (4) (3) (2) (1)
				Efectos colaterales	Está compuesta por tres aspectos: somatización, alienación y agotamiento. La somatización evalúa los impactos negativos en la salud física, como problemas gastrointestinales, dolores de cabeza, tensión muscular y dolores de espalda. La alienación mide el malestar, la insatisfacción laboral, el trato impersonal y la frustración. El agotamiento se	Somatización Agotamiento Alineación	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18		

					refiere a la carga excesiva del trabajo, el desgaste emocional, la fatiga física y la saturación mental.				
Clima organizacional	Cuantitativa	Es el entorno que se encuentra entre los miembros de una empresa, que está basado en la percepción emocional del empleado (Chagray et al., 2020).	Se midió a través de la Escala de Clima Laboral (Palma, 2004), constituida por cinco categorías.	Autorrealización	Se define como el proceso en el que una persona persigue y alcanza su máximo potencial en cuanto a su crecimiento personal y logro de objetivos.	Oportunidades Participación Reconocimiento Capacitación Desarrollo profesional	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 45	Muy favorable Favorable Media Desfavorable Muy desfavorable	(5) (4) (3) (2) (1)
				Involucramiento laboral	Se refiere a la implicación emocional y compromiso que un empleado tiene con su trabajo y la organización.	Compromiso Cumplimiento de tareas Motivación Visión, misión y valores Calidad de vida laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47		

				Supervisión	Se refiere a la gestión y supervisión de un equipo de trabajo por parte de un supervisor o gerente.	Apoyo Evaluación Responsabilidad Seguimiento y control Normas y procedimientos Trato justo	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42, 48	
				Comunicación	Está referida al procedimiento en el que se intercambian información, ideas y mensajes entre individuos o grupos.	Acceso a la información Fluidez de la comunicación Relaciones laborales Canales de comunicación Interacción	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49	
				Condiciones laborales	Se refieren a las circunstancias en las que se desempeña el trabajo, incluyendo factores como el entorno físico, el equipo y las herramientas disponibles, el horario y las políticas de la empresa.	Cooperación Toma de decisiones Remuneración Disposición de tecnología Logros	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50	

## IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS

### IV.1. Tipo de investigación

Se clasifica como un estudio de tipo aplicado, porque se está desarrollando bajo la problemática de un contexto real, específicamente dentro de un Call Center en la ciudad de Lima. Hernández y Mendoza (2018), señalan que estos estudios son característicos en contextos reales donde se da respuesta a algún problema o duda.

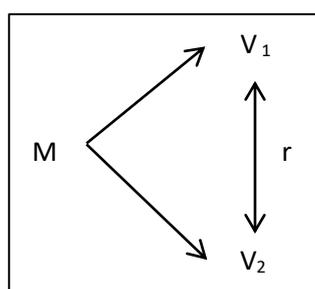
Así también es categorizada como cuantitativa si se lo clasifica en función a su enfoque, porque se apoya en procedimientos numéricos para dar respuesta a la interrogante, así como por el uso de instrumentos cuantitativos que necesitan un respectivo procesamiento de la data obtenida. Según Carrasco (2019), esta clasificación se da cuanto se hace necesario el uso de herramientas estadísticas.

### IV.2. Nivel de investigación

Correlacional, la principal finalidad formulada en esta investigación se basa en comprobar la existencia de una posible relación entre las variables bienestar laboral y clima organizacional. De acuerdo con Arias y Covinos (2021) estos niveles se determinan en función al principal objetivo perseguido.

### IV.3. Diseño de investigación

Se utiliza un diseño no experimental, donde no se manipulan las variables, dado que estas se estudian en su estado natural, sin hacer experimento alguno. Hernández-Sampieri et al. (2014), afirma que estos diseños no presentan variación adrede de variable alguna. Por ello, presenta el siguiente esquema:



En este diseño se revela que la finalidad principal es comprobar la relación ( $r$ ) entre el bienestar laboral ( $V_1$ ) y el clima organizacional ( $V_2$ ), considerando la opinión de los colaboradores ( $M$ ).

#### **IV.4. Método de investigación**

Principalmente se emplea el método sintético – analítico y estadístico. El primero de ellos, porque es necesario el análisis de datos luego de sistematizarlos para mostrar coherencia con los objetivos formulados. Y, el segundo de los métodos como requisito para comprobar las hipótesis a través del procesamiento estadístico, específicamente pruebas de correlación.

#### **IV.5. Población**

Está conformada por todos los trabajadores de este Call Center, que a la fecha cuenta con un promedio de 120 colaboradores entre sus diversas áreas.

#### **IV.6. Muestra**

La muestra la conforman 60 de los colaboradores de esta organización, específicamente vinculada con la problemática identificada y de donde se tiene mayor alcance para recolectar datos. Por tanto, se emplea el muestreo no probabilístico por conveniencia.

En cuanto a los criterios empleados se consideró a aquellos colaboradores con más de un año de antigüedad, de las áreas de ventas y área operativa de la empresa, quienes laboran en la sede de Lima, excluyendo a quienes no cumplan con dichos aspectos y a quienes no desean participar voluntariamente de la investigación.

##### **Criterios de Inclusión.**

Edad mayor a 18 años.

Trabajadores mayor a 1 año en la empresa.

##### **Criterios de Exclusión.**

Inasistencia regulares a la empresa.

## **IV.7. Técnicas de recolección de datos**

### **IV.7.1. Técnica**

Se emplea predominantemente la técnica de la encuesta, la cual permite llegar a una mayor cantidad de personas de manera práctica, siendo esta de carácter anónima y empleando los medios digitales para llegar al total de elementos seleccionados.

### **IV.7.2. Instrumento**

Para el caso de los instrumentos se emplea un cuestionario por cada variable, revisando previamente que sean válidos y consistentes. El primero de ellos se denomina “Cuestionario de bienestar laboral”, lo conforman 18 ítems en escala ordinal, distribuidos en dos dimensiones: Bienestar Psicosocial (9 ítems) y Efectos Colaterales (9 ítems). Este instrumento cuenta con un Alfa de Cronbach entre 0,82 a 0,96 y fue validado por medio del constructor y el análisis factorial (Blanch et al., 2010).

Por su parte, el segundo cuestionario es también un instrumento estandarizado denominado formalmente como “Escala de clima laboral – CL-SP”, cuyas iniciales refieren a su creadora Palma (2004), cuenta con un total de 50 ítems, de los cuales se encuentran distribuidos en cinco factores: Autorrealización (11 ítems), Involucramiento laboral (9 ítems), Supervisión (11 ítems), Comunicación (9 ítems), Condiciones laborales (10 ítems). Asimismo, su confiabilidad es de ,97, y cuenta con las propiedades de validez de constructo favorables.

## **IV.8. Presentación de resultados**

Una vez obtenida información mediante el procedimiento de recolección de datos, se procede a vacían esa información en el software estadístico SPSS para realizar el análisis mediante sus herramientas, donde permite presentar los resultados en tablas de frecuencia y gráficos de barra, así como

la comprobación de hipótesis a partir de la prueba de correlación Rho de Spearman, aceptando a aquellos valores dentro del margen de error.

## V. RESULTADOS

*Tabla 1. Relación entre bienestar laboral y clima organizacional*

		Clima organizacional
Bienestar laboral	Coeficiente de correlación	0,364
	Sig. (bilateral)	0,004
	N	60

*Nota. \*  $\leq 0.05$  = significativo*

En la tabla 1, se observa que la significancia obtenida es de 0,004 (menor a 0,05), aceptando la hipótesis de investigación ( $H_i$ ); es decir que sí existe una relación directa y significativa entre el bienestar laboral y el clima organizacional en colaboradores de un Call Center, Lima 2023, con un coeficiente de grado bajo (0,364).

Tabla 2. Nivel del bienestar laboral en los colaboradores de un Call Center, Lima 2023.

*Nivel de bienestar laboral*

Nivel	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	0	0,0
Medio	51	85,0
Alto	9	15,0

En la tabla 2 se aprecia que el porcentaje con mayor representatividad se encuentra en el nivel medio con 85%, mientras tanto, el nivel alto tiene un 15% de representatividad y el nivel bajo 0% en los colaboradores encuestados en el Call Center.

Tabla 3. Nivel de clima organizacional en los colaboradores de un Call Center, Lima 2023.

Nivel	Colaboradores	Porcentaje
Muy desfavorable	0	0,0
Desfavorable	18	30,0
Promedio	21	35,0
Favorable	16	26,7
Muy favorable	5	8,3

En cuanto a la tabla 3, la segunda variable, se aprecia que el mayor nivel de representatividad lo tiene el nivel promedio con un 35%, seguido por el nivel desfavorable en un 30%, el nivel favorable se encuentra en un 26,7%, mientras el muy favorables se aprecia en un 8,3% de clima organizacional en el Call Center.

Tabla 4. *Relación entre bienestar laboral y autorrealización en los colaboradores de un Call Center, Lima 2023.*

		Autorrealización
Bienestar laboral	Coeficiente de correlación	0,346
	Sig. (bilateral)	0,007
	N	60

*Nota. \* ≤ 0.05 = significativo*

En la tabla 4, se observa que la significancia obtenida en la correlación es de 0,007 (menor a 0,05), aceptando de esta manera la existencia de una relación directa y significativa entre el bienestar laboral y la autorrealización en colaboradores de un Call Center, Lima 2023. Además, el coeficiente obtenido es de grado bajo, con un valor de 0,346.

Tabla 5. *Relación entre bienestar laboral e involucramiento laboral en los colaboradores de un Call Center, Lima 2023.*

		Involucramiento laboral
Bienestar laboral	Coefficiente de correlación	0,330
	Sig. (bilateral)	0,010
	N	60

*Nota. \*  $\leq 0.05$  = significativo*

En la tabla 5 la significancia obtenida en la correlación es de 0,010 (menor a 0,05), aceptando de esta manera la existencia de una relación directa y significativa entre el bienestar laboral y el involucramiento laboral en colaboradores de un Call Center, Lima 2023. Además, el coeficiente obtenido es de grado bajo, con un valor de 0,330.

Tabla 6. *Relación entre bienestar laboral y supervisión en los colaboradores de un Call Center, Lima 2023.*

		Supervisión
Bienestar laboral	Coefficiente de correlación	0,307
	Sig. (bilateral)	0,017
	N	60

*Nota. \*  $\leq 0.05$  = significativo*

En cuanto a la tabla 6, se aprecia que la significancia obtenida en la correlación es de 0,017 (menor a 0,05), aceptando de esta manera la existencia de una relación directa y significativa entre el bienestar laboral y la supervisión en colaboradores de un Call Center, Lima 2023. Además, el coeficiente obtenido es de grado bajo, con un valor de 0,307.

Tabla 7. *Relación entre bienestar laboral y comunicación en los colaboradores de un Call Center, Lima 2023.*

		Comunicación
Bienestar laboral	Coeficiente de correlación	0,339
	Sig. (bilateral)	0,008
	N	60

Nota. \*  $\leq 0.05$  = significativo

En la tabla 7 se observa que la significancia obtenida en la correlación es de 0,008 (menor a 0,05), aceptando de esta manera la existencia de una relación directa y significativa entre el bienestar laboral y la comunicación en colaboradores de un Call Center, Lima 2023. Además, el coeficiente obtenido es de grado bajo, con un valor de 0,339.

Tabla 8. *Relación entre bienestar laboral y condiciones laborales en los colaboradores de un Call Center, Lima 2023.*

		Condiciones laborales
Bienestar laboral	Coefficiente de correlación	0,292
	Sig. (bilateral)	0,024
	N	60

*Nota. \*  $\leq 0.05$  = significativo*

En la tabla 8 se obtuvo una significancia de 0,024 (menor a 0,05) en la prueba de correlación, aceptando de esta manera la existencia de una relación directa y significativa entre el bienestar laboral y las condiciones laborales en colaboradores de un Call Center, Lima 2023. Además, el coeficiente obtenido es de grado muy bajo, con un valor de 0,292.

Tabla 9. *Relación entre bienestar laboral y clima organizacional en los colaboradores de un Call Center, Lima 2023.*

		Clima organizacional
Bienestar laboral	Coefficiente de correlación	0,364
	Sig. (bilateral)	0,004
	N	60

*Nota. \*  $\leq 0.05$  = significativo*

En la tabla 9, se observa que la significancia obtenida es de 0,004 (menor a 0,05), aceptando la hipótesis de investigación (Hi); es decir que sí existe una relación directa y significativa entre el bienestar laboral y el clima organizacional en colaboradores de un Call Center, Lima 2023, con un coeficiente de grado bajo (0,364).

## VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

### IV.1. Discusión

El presente estudio se desarrolló bajo la problemática de un Call Center con sede en la ciudad de Lima, donde se ha percibido deficiencias en cuanto al bienestar de los trabajadores y el clima organizacional, por lo que se planteó como principal finalidad abordar dichos aspectos mediante un diseño metodológico no experimental en donde se compruebe si efectivamente existe algún vínculo entre dichos componentes. Para esto se planteó un objetivo general y cinco objetivos específicos, los mismos que se amplían a continuación.

En relación al objetivo general de la presente investigación, la que nos indica: determinar la relación entre el bienestar laboral y el clima organizacional en colaboradores de un Call Center, Lima 2023. Y en contraste con la prueba de hipótesis general, se obtuvo como significancia un valor de 0,004, que por encontrarse dentro del margen de error de 0,05), donde se aceptó la hipótesis de investigación ( $H_i$ ); es decir, que sí existe una relación directa y significativa entre el bienestar laboral y el clima organizacional en colaboradores de un Call Center, Lima 2023, con un coeficiente de grado bajo (0,364), despejando así la principal duda planteada al inicio. Esto quiere decir que al mejorar el bienestar laboral de los colaboradores, ello se verá reflejado en una mejora, posiblemente leve, en el clima organizacional de esta empresa; la cual tendrá que tomar acciones y planificar programas que ayuden a desarrollar y mantener ambas variables en un nivel adecuado; sin embargo, se debe acotar que existen otros factores no observables ni mencionados en el presente estudio de los cuales también depende el clima organizacional.

Adicionalmente, es importante mencionar que, mediante la estadística descriptiva también se supo que el 85,0% de colaboradores encuestados considera que existe un nivel promedio de bienestar en la organización; mientras que un 35,0% considera que existe un nivel promedio de clima organizacional.

Estos resultados nos orientan a que la empresa debe trabajar para mantener y mejorar las dimensiones o factores contemplados (Afectos, Competencias, Expectativas, comunicación, supervisión, etc) para el bienestar laboral y el clima organizacional de los trabajadores que son a quienes impactan los diversos o constantes cambios. Al respecto, la investigación de Espinoza et al. (2021), Corrobora en su investigación que la principal afectación en relación a su bienestar se encuentra vinculado a las emociones, tomando en cuenta la reciente afectación por la pandemia, siendo catalogado como un factor de riesgo y que podría afectar la salud física; así como, el correcto desempeño de sus labores, siendo reflejado en el clima organizacional y quien recomienda la evaluación periódica para evitar observaciones en el desarrollo de sus funciones. También se asemejan a los resultados del antecedente de Asto y Paquiyaury (2021) en Ayacucho – Perú, quienes identificaron un clima laboral favorable en una organización de dicha localidad de acuerdo al 52,5%; mientras que un 13,7% mantuvo opiniones en un nivel medio sobre el bienestar del trabajador, concluyendo también que efectivamente ambas variables y sus componentes se encuentran correlacionadas dado el valor de 0,000 en su significancia pero con un mayor grado de relación y propone fortalecer las capacidades del trabajador y mantener el equilibrio entre lo emocional y laboral.

En cuanto a los objetivos específicos, el primero indica determinar la relación entre el bienestar laboral y la autorrealización en colaboradores de un Call Center, Lima 2023, al igual que en las demás pruebas de hipótesis se empleó el estadígrafo “Rho de Spearman”, En ese sentido, se obtuvo una significancia de valor 0,007 (menor a 0,05), lo que permitió aceptar la hipótesis alterna; es decir, que sí existe una relación directa y significativa entre el bienestar laboral y la autorrealización. Complementariamente, el coeficiente obtenido fue de 0,346, interpretándose como un grado bajo de correlación, queriendo decir que al mejorar el bienestar laboral en los colaboradores de este Call Center, aumentarán también en bajo grado sus niveles de autorrealización, existiendo probablemente otros aspectos que inciden en ello. Los resultados guardan relación con el antecedente reportado

en los registros alcanzados por Villajos et al. (2019), en Valencia - España, en su artículo de investigación científica, señala que es necesario atender cada uno de los aspectos del bienestar para alcanzar una mayor felicidad, vinculándolo con la autorrealización de cada persona, sobre todo cuando se trabaja con un gran número de colaboradores y muchas veces se deja de lado los aspectos personales, sugiriendo la atención de los factores que complementan el bienestar laboral en los trabajadores.

Del segundo objetivo específico: determinar la relación entre el bienestar laboral y el involucramiento laboral en colaboradores de un Call Center, Lima 2023, se procedió de igual manera, alcanzando una significancia de 0,010 (menor a 0,05), permitiendo confirmar que sí existe una relación directa y significativa entre el bienestar laboral y el involucramiento laboral (dimensión 2 del clima organizacional). En este caso el coeficiente obtenido fue de 0,330, por ello al mejorar el bienestar laboral en este Call Center, aumentarán también en bajo grado sus niveles de involucramiento laboral. Ello se asemeja al aporte de Cieza y Rivadeneira (2019), en su tesis “Bienestar psicológico y clima laboral en una empresa de transporte” en Lambayeque – Perú. Este antecedente reporta en las conclusiones de la investigación que existe una relación positiva y significativa entre estas variables (sig. 0,000), al igual que con cada una de sus dimensiones, por lo que mayor bienestar laboral, existirá también un mejor clima en cada una de esas aristas, cabe mencionar que proponen la intervención urgente a los trabajadores con niveles bajos de bienestar laboral.

Como parte del tercer objetivo específico: determinar la relación entre el bienestar laboral y la supervisión en colaboradores de un Call Center, Lima 2023, se obtuvo una significancia de 0,017 (menor a 0,05), aceptando de esta manera la existencia de una relación directa y significativa entre el bienestar laboral y la supervisión (dimensión 3 del clima organizacional), con un coeficiente de grado bajo: 0,307, expresando que a mayores niveles de bienestar laboral en este Call Center, mayor será también los niveles de supervisión. Al respecto, en la investigación de Estares y Espino (2020), en

Ica – Perú, demostraron de similar manera que ambas variables se encuentran relacionadas de manera positiva, con un coeficiente  $r: 0,369$ .

Respecto al objetivo específico: determinar la relación entre el bienestar laboral y la comunicación en colaboradores de un Call Center, Lima 2023, se encontró una significancia de 0,008 (menor a 0,05), comprobando la directa y significativa entre el bienestar laboral y la comunicación (dimensión 4 del clima organizacional), más un coeficiente de grado bajo, con un valor de 0,339, por lo que al aumentar los niveles de bienestar laboral en este Call Center, aumentarán también en bajo grado los niveles de comunicación. En tanto, Estares y Espino (2020), también demostraron que sí existe tal vínculo entre el bienestar laboral y la comunicación pero con un mayor coeficiente de 0,444, debido a la débil comunicación entre sus miembros, proponiendo cambios favorables en las condiciones laborales de los empleados.

En referencia al quinto objetivo específico: determinar la relación entre el bienestar laboral y las condiciones laborales en colaboradores de un Call Center, Lima 2023, se obtuvo una significancia de 0,024 (menor a 0,05) en la prueba de correlación, aceptando de esta manera la existencia de una relación directa y significativa entre el bienestar laboral y las condiciones laborales (dimensión 5 del clima organizacional). Mientras que, el coeficiente obtenido fue de grado muy bajo, con un valor de 0,292, resultando el más bajo de la cinco dimensiones evaluadas previamente. Esto significa que cada vez que mejore el bienestar laboral de trabajador de esta organización, sus condiciones laborales también serán percibidas con una leve mejora. Es así que, los resultados complementan los aportes de Pedraza (2018), quien en Tamaupilas - México, demostró también un vínculo positivo entre ambos componentes puesto que permite y sugiere mejorar las condiciones del trabajador, el ambiente de trabajo se ve beneficiando. Debiéndose entender que la empresa debe tratar de conocer, de manera general y grupal, las necesidades básicas que presentan sus colaboradores, tanto en el momento de ingreso como durante la ejecución de sus funciones para mantener una estabilidad en este ámbito.

## **IV.2. Conclusiones**

Se acepta la hipótesis, la que indica que existe la relación directa y significativa de grado bajo (sig. 0,004; r: 0,364) entre el bienestar laboral y el clima organizacional en colaboradores de un Call Center, Lima 2023.

Existe una relación directa y significativa de grado bajo (sig. 0,007; r: 0,346) entre el bienestar laboral y la autorrealización en colaboradores de un Call Center, Lima 2023.

Existe una relación directa y significativa de grado bajo (sig. 0,010; r: 0,330) entre el bienestar laboral y el involucramiento laboral en colaboradores de un Call Center, Lima 2023.

Existe una relación directa y significativa de grado bajo (sig. 0,017; r: 0,307) entre el bienestar laboral y la supervisión en colaboradores de un Call Center, Lima 2023.

Existe una relación directa y significativa de grado bajo (sig. 0,008; r: 0,339) entre el bienestar laboral y la comunicación en colaboradores de un Call Center, Lima 2023.

Existe una relación directa y significativa de grado muy bajo (sig. 0,024; r: 0,292) entre el bienestar laboral y las condiciones laborales en colaboradores de un Call Center, Lima 2023.

## **IV.3. Recomendaciones**

A la gestión directiva de la empresa se les sugiere tomar en cuenta los resultados de la presente investigación, por lo que cualquier mejora en el bienestar de los trabajadores con seguridad repercutirá de manera positiva en el clima organizacional, tomando en cuenta otros factores complementarios como el ambiente físico, relaciones interpersonales, liderazgo, entre otras.

Darles a los empleados la libertad de expresar sus opiniones y no micro gestionarlos, para que tengan una mayor confianza en manifestar sus inquietudes y sobre ello buscar alternativas de solución.

Celebrar los éxitos de los empleados y reconocer su arduo trabajo y esfuerzo a través de incentivos laborales, premiando y otorgando reconocimiento formal a los logros personales y entre equipos, así como a su buen desempeño.

Conciliar la jornada laboral del colaborador con su vida personal, a través de la flexibilidad horaria, brindándoles algunas alternativas como el teletrabajo o de manera híbrida.

Fomentar la comunicación, el respeto y la colaboración entre los miembros del equipo a través de actividades extralaborales con la finalidad de mantener un buen clima de trabajo.

Ofrecer programas de capacitación continua que permitan a los colaboradores adquirir las destrezas necesarias para afrontar los cambios en su entorno laboral.

## Lista de referencias

- Achote, M., Tunja, D., & Montero, Y. (2022). Organizational Climate and Work Performance of Human Talent at Cotopaxi Sports Federation (FDC). *Investigación, Tecnología e Innovación*, 14(15), Art. 15. <https://doi.org/10.53591/iti.v14i15.1434>
- Agui, A. (2020). Bienestar y desempeño laboral de los trabajadores públicos de la UNHEVAL, Huánuco, 2019. *Gaceta Científica*, 6(4), Art. 4. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.4.979>
- Agurto, K. P., Mogollón, F. S., & Castillo, L. B. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), Art. 4.
- Ahmad, K., Jasimuddin, S., & Kee, W. (2018). Organizational climate and job satisfaction: Do employees' personalities matter? *Management Decision*, 56(2), 421-440. <https://doi.org/10.1108/MD-10-2016-0713>
- Albano, S., Oviedo, R., Santero, M., Sassone, M., & Martín, S. (2019). El problema de la motivación y desarrollo del capital humano en las pymes de Rosario, Argentina: Una propuesta basada en neurociencias. *SaberEs*, 11(2), 171-193.
- Aptitus. (2019, abril 29). *86% de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por jefes*. Gestión; NOTICIAS GESTIÓN. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/aptitus-86-trabajadores-renuncia-mal-clima-laboral-generado-jefes-265382-noticia/>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Asto, N., & Paquiyauri, K. (2021). *Clima laboral y bienestar psicológico en el personal de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga, Ayacucho – 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica]. <http://localhost/xmlui/handle/autonomadeica/1074>
- Barrios, Y., Alcalá, M., Carrillo, M., & Vargas, L. (2020). Clima organizacional de los procesos de participación comunitaria de una institución educativa. Caso estudio. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(Esp.11), 138-163.
- Blanch, J., Sahagún, M., Cantera, L., & Cervantes, G. (2010). Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 26(2).

<https://www.proquest.com/docview/963927402/abstract/CC0D36013CD54944PQ/1>

Calderón, J., Pando, M., Colunga, C., & Preciado, M. (2019). Relación de la autoeficacia y el bienestar laboral en trabajadores mexicanos. *Alternativas psicología*, 41, 87-103.

Canales, A., López, J., & Napán, A. (2021). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(Extra 1), 124-142.

Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos. [http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica\\_45761](http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica_45761)

Caruajulca, W. (2019). *La gestión administrativa y el ambiente laboral en los conflictos laborales del Proyecto Especial Sierra Centro Sur, Ayacucho 2018* [Universidad César Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2930896>

Castañeda, L., Betancur, J., Salazar, N. L. S., & Mora, A. (2017). Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *Revista Electrónica Psyconex*, 9(14), Art. 14.

Castro, A., & Díaz, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *Profesional de la información*, 29(3), Art. 3. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>

Chagray, N., Ramos, S., Neri, A., Maguiña, R. M., & Hidalgo, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: Empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 21-29. <https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>

Chirinos, Y., Meriño, V., & Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, 84, 43-61.

Cieza, L., & Rivadeneira, S. (2019). *Bienestar psicológico y clima laboral en una empresa de transporte* [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5513>

Corichi, A., Tirso, J., Henández, G., & García, R. (2015). *El clima organizacional: Un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas*. <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html>

Daza, A., Beltrán, L., & Silva, W. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 29(1), 65-76. <https://doi.org/10.18359/rfce.4233>

Díaz, V. (2018, diciembre 3). *El valor de la confianza*. Escuela de Administración y Negocios. <https://ean.udec.cl/el-valor-de-la-confianza/>

Espinoza, A., Méndez, A., Rivera, M., & Calderón, J. (2021). Bienestar laboral en época de pandemia. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 3(2), Art. 2.

Espinoza, M., & Jiménez, A. (2019). Medición del clima organizacional con un enfoque de género en la Escuela Politécnica Nacional. *Universidad & Empresa*, 21(36), 261-284.

Estares, N., & Espino, P. (2020). *Bienestar psicológico y clima laboral en colaboradores de la Municipalidad distrital de Parcona—Ica, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60556>

Fonseca, J., & Cruz, C. (2019). Relación del Bienestar Subjetivo de los trabajadores con su Compromiso hacia la organización. *CES Psicología*, 12(2), 126-140.

Forbes. (2020, noviembre 12). *Nace el primer Ranking de Bienestar Organizacional en Latinoamérica*. Forbes México. <https://www.forbes.com.mx/ad-nace-el-primer-ranking-de-bienestar-organizacional-en-latinoamerica/>

García, Y., & Moros, H. (2020). Empoderamiento organizacional: Factor protector del bienestar laboral. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 21(2), Art. 2.

Gómez, R., Pando, M., Valdez, I., Rubio, S., Aranda, C., & León, S. (2019). Clima organizacional, bienestar laboral y work engagement en una empresa de paquetería. *Revista Científica Retos de la Ciencia*, 3(7), 37-47.

Great Place To Work. (2022, septiembre 19). *Bienestar laboral: El beneficio de saber cómo se sienten tus colaboradores*. Publicaciones. <https://www.greatplacetowork.com.pe/publicaciones/articulos/articulos-peru/bienestar-laboral-el-beneficio-de-saber-como-se-sienten-tus-colaboradores>

Great Place To Work Colombia. (2021, julio 1). *¿Qué es el Ambiente Laboral?* <https://www.greatplacetowork.com.co/es/recursos/blog/que-es-ambiente-laboral>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta). McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta | RUDICS*. Mc Graw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

- Iglesias, A. L. I., Torres, J., & Mora, Y. (2020). Estudios de clima organizacional: Revisión integrativa. *MediSur*, 18(6), 1189-1197.
- Macías, E., & Vanga, M. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 548-567.
- Marín, P., & Lasso, M. (2017). La efectividad de las páginas web en la comunicación empresarial de las pequeñas y medianas empresas. Un estudio en PYMES de la provincia de Cádiz. *Revista de estudios de comunicación*, 22(42), Art. 42.
- Martínez, J., & Rivera, D. (2019). Factores que influyen en el bienestar de las personas dentro de su contexto laboral. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 7(2), 77-81. <https://doi.org/10.15649/2346030X.559>
- Merino, V. (2021, enero 23). *Dentro de toda adversidad, hay una gran oportunidad*. Future for People. <https://www.crehana.com/blog/transformacion-cultural/vania-merino-entrevista/>
- Palma, S. (2004). *Escala de Clima laboral—SPC*. Universidad de Lima. <https://www.ulima.edu.pe/pregrado/psicologia/gabinete-psicometrico/cl-spc-clima-laboral-sonia-palma-carrillo>
- Paredes, L. (2017a). Relaciones interpersonales en el bienestar laboral. *Boletín Informativo CEI*, 4(2), Art. 2.
- Paredes, L. (2017b). Relaciones interpersonales en el bienestar laboral. *Boletín Informativo CEI*, 4(2), Art. 2.
- Patlán, J. (2016). Derechos laborales: Una mirada al derecho a la calidad de vida en el trabajo. *CIENCIA ergo-sum, Revista Científica Multidisciplinaria de Prospectiva*, 23(2), 121-133.
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90-101.
- Pezúa, K. (2022, enero 18). Entrevista: ¿Cómo han cambiado los programas de bienestar laboral? *Recursos Humanos, el portal del Capital Humano | Guía empresas recursos humanos peru*. <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/entrevistas/entrevista-como-han-cambiado-los-programas-de-bienestar-laboral/>
- Regus. (2022, febrero 18). *Ten trends defining the future of work in 2022*. Hybrid working. <https://www.regus.com/en-gb/hybrid-working/ten-trends-defining-the-future-of-work-in-2022>

---

Sabater, V. (2022, febrero 2). *Teoría de Herzberg sobre la motivación laboral*. La Mente es Maravillosa. <https://lamenteesmaravillosa.com/teoria-herzberg-motivacion-laboral/>

Santamaría, C. (2022). Clima organizacional y flexibilidad psicológica en dos organismos públicos que atienden niños/as y adolescentes en Chile. *Informes Psicológicos*, 22(1), 97-114. <https://doi.org/10.18566/infpsic.v22n1a06>

Villajos, E., Tordera, N., & Peiró, J. (2019). Bienestar Laboral: Diferencias entre Empresas Sociales, Entidades Públicas y Empresas Capitalistas en España. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 38(2), 85-103. <https://doi.org/10.21772/ripo.v38n2a04>

Wynn, S. (2021, septiembre 20). *Half of workers «would quit if they had to go back to the office five days a week»*. Daily Mail Online. <https://www.dailymail.co.uk/news/article-10008775/Half-workers-quit-office-five-days-week.html>

## Apéndice

### Matriz de consistencia

<b>TÍTULO: DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN /TESIS</b>		
Bienestar laboral y clima organizacional en colaboradores de un Call Center, Lima 2023.		
<b>AUTOR</b>		<b>FECHA</b>
LIZETH MELISSA POLO MALCA		Oct-22
<b>1. PROBLEMA GENERAL</b>		
¿Cuál es la relación entre el bienestar laboral y el clima organizacional en colaboradores de un Call Center, Lima 2023?		
<b>2. OBJETIVO GENERAL:</b>		
Determinar la relación entre el bienestar laboral y el clima organizacional en colaboradores de un Call Center, Lima 2023.		
<b>3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS (identificar por lo menos 3)</b>		
<b>Objetivo específico 1</b>	<b>Objetivo específico 2</b>	<b>Objetivo específico 3</b>
Determinar la relación entre el bienestar laboral y la autorrealización en colaboradores de un Call Center, Lima 2023.	Determinar la relación entre el bienestar laboral y el involucramiento laboral en colaboradores de un Call Center, Lima 2023.	Determinar la relación entre el bienestar laboral y la supervisión en colaboradores de un Call Center, Lima 2023.
<b>Objetivo específico 4</b>	<b>Objetivo específico 5</b>	<b>Objetivo específico 6</b>
Determinar la relación entre el bienestar laboral y la comunicación en colaboradores de un Call Center, Lima 2023.	Determinar la relación entre el bienestar laboral y las condiciones laborales en colaboradores de un Call Center, Lima 2023.	-
<b>4. HIPÓTESIS GENERAL :</b>		
Hi: El bienestar laboral y el clima organizacional se relacionan de manera directa y significativa en colaboradores de un Call Center, Lima 2023.		

5. VARIABLES		
Bienestar laboral	Clima organizacional	-
<b>6. TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>	Aplicada	
<b>7. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN</b>	Correlacional	
<b>8. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	No experimental	
<b>9. MÉTODOS</b>	Inductivo-Deductivo Analítico Estadístico	
<b>10. MARCO MUESTRAL</b>	Planilla de colaboradores	
<b>11. POBLACIÓN</b>	120 colaboradores	
<b>12. MUESTRA</b>	60 colaboradores de ventas	
<b>13. UNIDAD DE ESTUDIO</b>	Cada uno de los trabajadores de ventas del call center	
<b>14. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN</b>	Encuesta	
<b>15. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN</b>	Un cuestionario para cada uno de las variables.	

## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario de bienestar laboral

**Instrucciones:** El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo la relación entre el bienestar laboral y el clima organizacional en colaboradores de un Call Center, Lima 2023. Por ello se le solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad.

#### Opciones de respuesta:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Ítems	Opciones de respuesta				
	1	2	3	4	5
<b>BIENESTAR LABORAL</b>					
<b>Bienestar Psicosocial</b>					
1. Actualmente en mi trabajo siento satisfacción					
2. Actualmente en mi trabajo siento confianza					
3. Siento seguridad en mi trabajo					
4. Siento motivación por mi trabajo					
5. Tengo un mejor estado de ánimo gracias a mi trabajo					
6. Mi calidad de vida ha mejorado gracias a mi trabajo					
7. Me identifico con los valores de la organización					
8. Las condiciones de trabajo son buenas					
9. Tengo oportunidades de promoción laboral					
<b>Efectos colaterales</b>					
10. Por causa de mi trabajo siento dolores de cabeza					
11. Por causa de mi trabajo siento insomnio					
12. Por causa de mi trabajo siento dolores de espalda					
13. Por causa de mi trabajo siento desgaste emocional					
14. Por causa de mi trabajo siento agotamiento físico					
15. Por causa de mi trabajo siento saturación mental					
16. Por causa de mi trabajo siento mal humor					
17. Por causa de mi trabajo siento baja realización personal					
18. Por causa de mi trabajo siento frustración					

Cuestionario adaptado de Blanch et al. (2010)

### Escala de clima organizacional

**Instrucciones:** El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo la relación entre el bienestar laboral y el clima organizacional en colaboradores de un Call Center, Lima 2023. Por ello se le solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad.

**Opciones de respuesta:**

1	2	3	4	5
Ninguno o nunca	Poco	Regular	Mucho	Todo o siempre

Ítems	Opciones de respuesta				
	1	2	3	4	5
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>					
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10. Los objetivos de trabajo son retadores.					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
16. Se valora los altos niveles de desempeño.					

<p>17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.</p> <p>18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.</p> <p>19. Existen suficientes canales de comunicación.</p> <p>20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.</p> <p>21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.</p> <p>22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.</p> <p>23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.</p> <p>24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.</p> <p>25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.</p> <p>26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.</p> <p>27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.</p> <p>28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.</p> <p>29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.</p> <p>30. Existe buena administración de los recursos.</p> <p>31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.</p> <p>32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.</p> <p>33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.</p> <p>34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.</p> <p>35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.</p> <p>36. La empresa promueve el desarrollo del personal.</p> <p>37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.</p> <p>38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.</p> <p>39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.</p> <p>40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.</p> <p>41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.</p> <p>42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.</p>					
--	--	--	--	--	--

43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46. Se reconocen los logros en el trabajo.					
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48. Existe un trato justo en la institución.					
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Cuestionario adaptado de Sonia Palma Carrillo (2004)

**Base de datos**

BIENESTAR LABORAL																	
Bienestar Psicosocial									Efectos colaterales								
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
3	2	2	2	1	1	2	2	3	5	4	4	1	5	5	4	4	2
3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3
2	2	3	2	2	3	3	2	1	5	3	5	4	5	4	4	5	4
4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1
4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2
2	3	4	2	2	2	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3
3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	4	2	5	3	4	3	3	3
3	3	4	2	2	2	4	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3	2	4	2	4	3	4	3
1	1	2	2	2	4	2	4	2	5	2	5	5	4	5	3	2	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	2
3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2
4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3
4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	2	2	2
2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4
4	2	2	4	3	4	2	4	2	2	4	5	2	3	2	2	1	1
5	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
2	2	2	1	3	4	3	3	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5
3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3

BIENESTAR LABORAL																	
Bienestar Psicosocial									Efectos colaterales								
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
3	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	2	2	3	4	2	2	2
2	3	3	4	3	2	4	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3
3	2	2	2	1	1	2	2	3	5	4	4	1	5	5	4	4	2
3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3
2	2	3	2	2	3	3	2	1	5	3	5	4	5	4	4	5	4
4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1
4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2
2	3	4	2	2	2	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3
3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	4	2	5	3	4	3	3	3
3	3	4	2	2	2	4	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3	2	4	2	4	3	4	3
1	1	2	2	2	4	2	4	2	5	2	5	5	4	5	3	2	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	2
3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2
4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3
4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	2	2	2
2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4
4	2	2	4	3	4	2	4	2	2	4	5	2	3	2	2	1	1
5	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
2	2	2	1	3	4	3	3	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5

BIENESTAR LABORAL																	
Bienestar Psicosocial									Efectos colaterales								
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
3	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	2	2	3	4	2	2	2
2	3	3	4	3	2	4	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3
3	2	2	2	1	1	2	2	3	5	4	4	1	5	5	4	4	2
3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3
2	2	3	2	2	3	3	2	1	5	3	5	4	5	4	4	5	4
4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1
4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2
2	3	4	2	2	2	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3
3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	4	2	5	3	4	3	3	3
3	3	4	2	2	2	4	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3	2	4	2	4	3	4	3
1	1	2	2	2	4	2	4	2	5	2	5	5	4	5	3	2	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	2
3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2
4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3
4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	2	2	2

CLIMA ORGANIZACIONAL																																																							
Autorrealización					Involucramiento laboral					Supervisión					Comunicación					Condiciones laborales																																			
2	3	1	4	3	2	3	1	4	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	1	1	1	3	4	3	1	1	3	4	3	4	2	3	3	2	5	2	3	4	2	5	2	3	4	2											
2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3												
2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	2	4	4	3	3	2	4	4	3	5	1	3	3	2	5	1	3	3	2						
4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4					
2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2							
3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3					
2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	4	3	2	2	3	4	3	2	2	2	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3					
2	4	4	3	4	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4				
2	1	1	2	4	2	1	1	2	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3					
4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4		
2	3	4	3	2	2	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	
4	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	
2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	4	3	2	1	1	4	3	2	1	2	3	3	2	4	2	3	3	2	4	2	1	3	3	5	2	1	3	3	5	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3		





**Prueba de distribución de datos**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
BIENESTAR LABORAL	0,512	60	,000
Bienestar Psicosocial	0,276	60	,000
Efectos colaterales	0,247	60	,000
CLIMA ORGANIZACIONAL	0,206	60	,000
Autorrealización	0,247	60	,000
Involucramiento laboral	0,198	60	,000
Supervisión	0,197	60	,000
Comunicación	0,274	60	,000
Condiciones laborales	0,340	60	,000

Nota. Los datos no presentan una distribución normal (sig.<,000)