

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

FACULTAD DE MEDICINA

ESCUELA DE PSICOLOGÍA



**Bienestar laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de una
empresa automotriz del norte del Perú, 2023**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR

Claudia Mercedes Yomira Perez Paiva

ASESOR

Cora Elizabeth Valle Temoche

<https://orcid.org/0000-0002-6466-4194>

Chiclayo, 2025

**Bienestar laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de
una empresa automotriz del norte del Perú, 2023**

PRESENTADA POR

Claudia Mercedes Yomira Perez Paiva

A la Facultad de Medicina de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

APROBADA POR

Anali Milagros Ramos Diaz

PRESIDENTE

Ricardo Urpeque Garcia

SECRETARIO

Cora Elizabeth Valle Temoche

VOCAL

Dedicatoria

A mi ángel, mi Papá Jorge Pérez Pérez quien a lo largo de mi vida ha velado por mi educación y me ha brindado su apoyo y, es quien ahora guía en todo momento mis pasos y logros. A mis abuelos Francisco Paiva y María Luz La Rosa quienes, con su amor y cuidados, me enseñaron valores y a enfrentar cada reto de mi vida.

Agradecimientos

El primer lugar, agradezco a Dios, por ayudarme a enfrentar los duros momentos de mi vida e iluminarme y guiarme en cada paso que daba, quiero agradecer también, a mi familia Paiva, quienes en todo momento me brindaron su apoyo incondicional a través de sus palabras y acciones. Un especial agradecimiento a mis padres Sara y Jorge, a mi hermana Regina, que me han dado la fuerza y soporte emocional para salir adelante día tras día. Y a mis asesores, quienes me motivaron y a través de sus experiencias y conocimientos aportaron a mi investigación.

tesis 2

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	dspaceapi.uai.edu.ar Fuente de Internet	1%
7	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
9	idoc.pub Fuente de Internet	<1%

Índice

Resumen	6
Abstract	7
Introducción.....	8
Revisión de Literatura	9
Materiales y Métodos	14
Resultados y Discusión.....	16
Conclusiones	19
Recomendaciones	20
Referencias	21
Anexos	24

Resumen

El bienestar laboral impacta sobre el rendimiento laboral de los colaboradores, cumpliendo con sus funciones dentro de la organización, así mismo, la satisfacción laboral contribuye en el comportamiento organizacional del empleador y será el resultado de un adecuado bienestar laboral. Ambas variables son fundamentales para el rendimiento y el crecimiento de la organización. El propósito de la presente investigación fue determinar la correlación entre bienestar laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa automotriz; como objetivos específicos, evaluar los niveles y la relación entre las dimensiones. El diseño fue no experimental de tipo correlacional, la muestra estuvo constituida por 80 colaboradores con edades comprendidas entre 19 y 65 años de ambos sexos. Los instrumentos empleados para la recaudación de datos fue el Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG) de los autores Blanch et al., (2010) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá y Peiró (1989). En los resultados obtenidos se evidencia que tanto a un nivel general como por dimensiones prevalece el nivel medio, además, muestra una correlación altamente significativa entre algunas las dimensiones de las variables. Se concluyó, tanto en las dimensiones de bienestar laboral como satisfacción laboral predominó el nivel medio en los colaboradores una empresa automotriz.

Palabras clave: bienestar laboral, satisfacción laboral, colaboradores, organización.

Abstract

Workplace well-being impacts the work performance of employees, fulfilling their functions within the organization. Likewise, job satisfaction contributes to the employer's organizational behavior and will be the result of adequate work well-being. Both variables are fundamental for the productivity and development of the company. The purpose of this research was to determine the correlation between work well-being and job satisfaction of employees of an automotive company; as specific objectives, evaluate the levels and the relationship between the dimensions. The design was non-experimental of a correlational type, the sample was made up of 80 collaborators aged between 19 and 65 years of both sexes. The instruments used to collect data were the General Workplace Well-being Questionnaire (qBLG) by the authors Blanch et al., (2010) and the S20/23 Work Satisfaction Questionnaire by Meliá and Peiró (1989). The results obtained show that both at a general level and by dimensions the average level prevails, in addition, it shows a highly significant correlation between some of the dimensions of the variables. It was concluded that both in the dimension of work well-being and job satisfaction, the average level predominated in the employees of an automotive company.

Keywords: Work well-being, job satisfaction, collaborators, organization.

Introducción

Con el tiempo, muchas organizaciones ya no ven a los trabajadores como simples colaboradores, sino como personas que cumplen funciones estratégicas dentro de la organización, es por ello, que deben contar con beneficios laborales, derivados de las condiciones de trabajo, buscando así favorecer el bienestar laboral y la satisfacción laboral. Cuando hablamos de beneficios laborales, nos referimos al bienestar físico, psicológico y social de los colaboradores dentro de una organización, con el fin de reducir el riesgo, lo que redundaría en una mejor calidad de vida, mejores condiciones de trabajo y una salud óptima. (Castañeda et al., 2017).

Luthans y Doh (2018), como se citó en Hernández (2022) mencionaron que el bienestar laboral está alineado con el puesto de trabajo, lo que determina la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del empleado, despertando gran inclinación en el campo del comportamiento organizacional y la práctica de gestión de recursos humanos. Es decir, la satisfacción laboral será el resultado de la apreciación de los empleados por el bienestar laboral.

La satisfacción laboral deriva de los requisitos del trabajo, el desempeño de las tareas, el sentido de pertenencia y el logro de metas profesionales, por lo tanto, el ambiente de trabajo en el que los empleados realizan sus tareas diarias debe tener un ambiente de trabajo saludable y sentirse valorados para lograr el compromiso y lealtad a la organización (Martínez, 2004 como se citó en Laca et al., 2006).

El buen desempeño de un trabajador puede llegar a ser recompensado, permitiéndole sentir satisfacción al trabajador. Lo que se busca es que el colaborador sienta la consideración por su desempeño y que este crezca en conjunto con la empresa. Es por ello, que el rendimiento y la productividad de la organización traerá beneficios para el colaborador (Sánchez y García, 2017).

Sin embargo, muchas empresas creen que la compensación o los incentivos salariales son suficientes para motivar a los empleados a sentirse responsables. Si bien, esto hará que pueda satisfacer las necesidades económicas de los empleados, pero no necesariamente va a satisfacer sus necesidades psicosociales. En efecto, estas situaciones pueden dañar parcialmente o permanentemente la salud mental de los colaboradores, evitando de esta manera, que el desempeño, rendimiento y cumplimiento de objetivos del colaborador disminuyan considerablemente (Daddie et al., 2018).

La Asociación Americana de Psicología (APA, 2016), realizaron un estudio, donde el 33 % de los colaboradores estadounidenses mencionaron que generalmente experimentan estrés durante sus horas laborales. Se evidencia también, en los resultados una gran importancia de estrés laboral crónico, esto relacionado a la falta de oportunidades para que los empleados crezcan o avancen. APA (2016) informa que un tercio de los trabajadores estadounidenses utilizan programas que buscan promover la salud en el lugar de trabajo, esto proporcionado por la empresa.

Frente a este contexto se planteó la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre bienestar laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de una automotriz en el Norte del Perú, 2023?, así pues, como objetivo general se ha considerado determinar la relación entre bienestar laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de una automotriz en el Norte del Perú, 2023 y como objetivos específicos tenemos: identificar los niveles en las dimensiones de bienestar laboral en los colaboradores de una automotriz en el Norte del Perú, 2023, identificar los niveles en las dimensiones de satisfacción laboral en los colaboradores de una automotriz

En el Norte del Perú, 2023 e identificar la relación entre las dimensiones de bienestar laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de una automotriz en el Norte del Perú, 2023.

En cuanto a planteando de hipótesis, se espera que a mayor Bienestar Laboral exista una mayor Satisfacción Laboral.

Dicho ello y teniendo en cuenta lo propuesto, el interés de este estudio radica en la consideración para mejorar el bienestar laboral y satisfacción en el trabajo, ya que los empleados deben comprender sus labores mostrando una actitud satisfactoria y motivadora, desarrollándose en un ambiente saludable. Por otro lado, pretende despertar la reflexión organizacional sobre las condiciones de trabajo, considerando que los beneficios y la satisfacción laboral son factores determinantes en la productividad de una empresa. Por ello, es necesario generar programas y prácticas a partir de los resultados que puedan promover el bienestar laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores.

Revisión de Literatura

Antecedentes

Echevarría y Santiago (2017), investigaron la correlación entre bienestar laboral, bienestar psicosocial, efectos secundarios y género. El estudio fue descriptivo y relaciona do con métodos cuantitativos. Esta muestra incluye contactos a través de correo electrónico y redes sociales. El instrumento utilizado fue el Cuestionario General de Bienestar Laboral propuesto por Blanch et al (2010). El dato obtenido fue que el género más destacado es el femenino, con un 64,3%. Se concluyó que no hubo diferencias significativas de género en el bienestar laboral general y psicosocial. En cuanto a los efectos secundarios, arrojó un resultado de 0.000 en términos de significancia bilateral, lo que hace que los resultados sean estadísticamente significativos por género.

Según Calderón et al., (2019), realizaron una investigación en México, sobre la correlación entre la autoeficacia y el bienestar laboral entre empleados de una empresa. La muestra estuvo compuesta por 189 trabajadores, de los cuales el 62% (117) eran mujeres. Los instrumentos utilizados para el estudio fueron la Escala de Autoeficacia General y el Cuestionario de Bienestar General en el Trabajo. Los resultados obtenidos muestran que las variables autoeficacia y bienestar laboral se correlacionan positivamente en un nivel medio, esto indica que los empleados se sienten útiles si perciben sus habilidades, capacidades y competencias como válidas para el desarrollo y avance de la empresa, la mayoría importante Sí, son capaces de llevar a cabo sus actividades con eficacia.

Por su parte, Ortiz et al., (2021), elaboraron una investigación en Perú, cuyo objetivo fue determinar la correlación entre el bienestar laboral y cultura organizacional en 80 colaboradores. El estudio fue de tipo descriptivo, correlacional y observacional. Los cuestionarios utilizados fueron el Cuestionario de Medición de Cultura Organizacional, el cuál fue pautado por Ruíz y Sánchez (2020) y el Cuestionario de Bienestar laboral (Ruíz y Sánchez, 2020). Los datos obtenidos refieren que el 70% de los colaboradores consideraron sentirse bien en el lugar de sus labores; el 57% consideró que la empresa les otorga los recursos necesarios para que puedan desempeñarse adecuadamente en su puesto y el 50% consideró que el ámbito de trabajo les brinda información adecuada y pertinente para el desarrollo de sus funciones y la consecución de metas institucionales. Además, se obtuvo una correlación positiva entre las variables de bienestar laboral y cultura organizacional ($p=0,002$). Por lo tanto, el compromiso de la institución con sus colaboradores, genera que el proceso de mejora continua se promueva y, además, ello genera que una sensación de integridad y bienestar en los trabajadores.

Montoya et al., (2020), realizaron una investigación en Chile, el objetivo fue vincular las dimensiones de calidad de vida laboral y satisfacción laboral en el equipo de atención primaria de salud. El estudio fue tipo correlacional de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 71 individuos. Se aplicaron las escalas de cvt – gohisalo para medir la calidad de vida y de Satisfacción S20/23. Los resultados obtenidos fueron que la relación de todas las dimensiones de calidad de vida se relacionó con las dimensiones de la satisfacción laboral. Se concluye que las dimensiones de la calidad de vida tienen reciprocidad con las dimensiones de

satisfacción laboral y dos de los constructos de calidad de vida esta netamente asociados a la satisfacción la laboral.

Montoya et al., (2019), desarrollaron una investigación en Chile, cuyo propósito fue delimitar la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de los educadores y administrativos en una institución superior. El estudio fue de naturaleza cuantitativa, correlativa, transversal. Estuvo constituida por 166 funcionarios de una universidad pública, divididos en docentes y administrativos. Las herramientas utilizadas fueron el Cuestionario de Satisfacción S20/23, la herramienta de Clima Organizacional y cuestionarios para identificar antecedentes sociodemográficos y laborales. Los resultados obtenidos fueron que el 95% de los docentes y el 90,6% de los administradores se encuentran satisfechos con su trabajo. El 80% de los docentes y el 72,7% de los administradores dijeron que consideraban alto el nivel de clima organizacional o ambiente de trabajo. Además, se concluyó que la apreciación de un clima organizacional alto está asociada con una mayor satisfacción laboral.

Bases teóricas

Bienestar Laboral

El bienestar laboral a lo largo del tiempo ha sido discutido y definido por diversos creados como un aspecto que se encuentra netamente relacionado con la salud mental positiva, la autonomía, el sentido de dominio sobre el entorno, el acceso a metas y relaciones importantes. De acuerdo con los diferentes enfoques, se sabe que dicho bienestar puede resultar con un funcionamiento óptimo, y se ha demostrado que está íntimamente relacionado con la salud física y otros estados positivos (Calderón et al., 2019).

El bienestar de los colaboradores hace referencia al afán para brindar una buena calidad de vida a los trabajadores. (Patro et al., 2015) afirman que, para aumentar las facilidades de beneficios para los colaboradores, deben proporcionar incentivos adicionales. La lógica detrás de este beneficio es instaurar una organización de manera eficiente, eficaz y saludable que tenga la meta o el propósito de desarrollar e implementar mejores condiciones laborales, además, de tener en cuenta la vida de los colaboradores y sus familias.

Esta es la razón por la que los establecimientos y los servicios de bienestar de los colaboradores son más fundamentales dentro de las entidades. Dado que los colaboradores son el componente determinante para el éxito dentro de cualquier corporación, el triunfo de una organización depende no solo de los ingresos o ganancias reportadas, sino también, del bienestar de sus empleados (Odeku & Odeku, 2015). Por último, para Ramírez et al, (2020), mencionan que cuando el bienestar es subjetivo, existe una combinación de alto entusiasmo y alta activación y/o estimulación de placer, entonces, es más probable que se optimice el desempeño laboral, de modo que el compromiso laboral y la felicidad laboral pueden ser predictores del bienestar laboral en las organizaciones.

Modelo teórico del bienestar laboral

Para Blach (2005), se refiere al nivel placentero que posee o siente un individuo en relación a la interacción con el contexto laboral. Asimismo, Blach et al (2010) idearon un modelo de teoría sobre el bienestar laboral general, la cual comprende las dimensiones de:

Bienestar Psicosocial. Hace referencia a la disposición que posee un sujeto para enfrentar diversas condiciones conflictivas que se provocan en el centro de labores; ello incluye tener habilidades para enfrentar las exigencias del trabajo de manera eficiente y coherente. Produciendo así, un estado de bienestar y satisfacción, en consecuencia, una mayor tranquilidad en el entorno laboral (Gómez, 2006).

Afectos. Se refiere a la sensación emocional y reciprocidad afectiva que poseen y manifiestan los trabajadores en sus centros de labores, entre estas muestras de afectos se incluyen las positivas, que suelen ser las relacionadas a la satisfacción, calma y comodidad,

asimismo, las negativas como la desconfianza, desesperanza e incomodidad. Esto produce que los empleados tengan la confianza de expresarse sin represiones, generando un mayor acoplamiento a la interacción en la organización (Blanch et al., 2010).

Competencias. Se trata de las capacidades propias que posee un empleado dentro de una organización; esta dimensión es moldeable, manejable y puede ir en incremento; todo ello, dependerá del esfuerzo por el mejoramiento de las funciones. Asimismo, el incremento de las competencias, ya que, produce mayor consecución de logros laborales, personales y sociales en la persona, mejorando el autoconcepto (Blanch et al., 2010).

Expectativas. Son estados mentales en que las personas esperan que suceda algo o anhelan circunstancias propias que sean a su favor y no generen daño alguno. Dentro de las expectativas se incluyen aspectos fundamentales como la motivación para lograr objetivos, la identificación que tiene el colaborador con la organización y el desempeño laboral. De esta manera, el trabajador otorgará un punto de vista racional sobre la situación de la empresa, y dependiendo de ello, podrá mostrarse motivado para ejecutar su trabajo, desempeñándose con eficiencia y alcanzando los objetivos que se proponga (Blanch et al., 2010).

Efectos Colaterales. Son las consecuencias en paralelo que tiene alguna conducta, situación o circunstancia por la que atraviese una persona. En ella, se evalúa el malestar que produce en la persona y su impacto en la vida del mismo. En efecto, los efectos colaterales pueden producir daños y en ocasiones irreversibles en los colaboradores de una empresa (Blanch et al., 2010).

Somatización. Se refiere a las molestias que originan los signos físicos, comprometiendo la existencia de un médico u/o psiquiatra (Bridge et al., 1991).

Agotamiento. Indica el deterioro tanto físico como emocional del colaborador (Blanch et al., 2010), es decir, cansancio por la realización de actividades, que causen un grado de disminución de aplazamiento.

Alienación. Es la sensación que emite el colaborado como profesional, declarando el adecuado trato hacia su persona, generando estados de ánimo positivos, así como ambientes agradables (Blanch et al., 2010)

Características del bienestar laboral

El Bienestar Laboral es una expresión integral inclusivo que incluye varios beneficios y comodidades que los empleadores brindan a los trabajadores.

Los servicios de bienestar en el lugar de trabajo se suman a la compensación y los incentivos normales proporcionados a los empleados de acuerdo con la política de la empresa y la ley.

Promover la salud, la estabilidad y el bienestar general, hará que el aumento de las competencias y eficacia de los colaboradores vallan por encima de los estándares establecidos por la organización (Bhatnagar, 1985).

Satisfacción Laboral

Locke (1976), como se citó en Chiang (2007), determinan que la satisfacción laboral como un estado emocional agradable o eficaz, que se deriva de la apreciación subjetiva de la práctica profesional del colaborador. Es decir, no expresa una actitud específica, si no una conducta general, produciendo así diversas disposiciones específicas de los empleados hacia sus puestos de trabajo y los factores relacionados.

Por otro lado, la satisfacción laboral se entiende como un determinante del bienestar, experimentado en el trabajo, transformándose en un tema núcleo en la exploración organizacional (Boada y Tucci, 1993, como se citó en Chiang, 2007). Así, la satisfacción laboral es uno de los campos de la calidad más preocupantes en la vida laboral.

Factores de satisfacción laboral

Meliá et al., (1989) recogen como factores diferenciados en cinco factores, tales como: ***Satisfacción con la Supervisión.*** Se nombró el primer factor, a la manera en que el superior juzga la actividad y la supervisión recibida del mismo, además, de la distancia y la frecuencia de la supervisión, asimismo, el apoyo que el superior brinda a los colaboradores, mostrando una adecuada relación entre el personal con el superior de manera que sea de igualdad y equidad referente al trato.

Satisfacción con el Ambiente Físico. En cuanto al ambiente físico, está relacionado con el espacio del lugar de trabajo, proporcionándole a los colaboradores ambientes limpios, e higiénicos, con iluminaciones y ventilaciones adecuadas, para desempeñar satisfactoriamente su trabajo diario.

Satisfacción con las Prestaciones. Este factor hace referencia al contenido relacionado con la falta de cumplimiento en cuando a los acuerdos propuestos por la empresa, además, del método de negociación, donde se proporciona el salario, la oportunidad de promoción y las capacitaciones que deben ser recibidas.

Satisfacción Extrínseca. Se entiende por la satisfacción por el trabajo en sí mismo, es decir, la oportunidad que brinda el trabajo de hacer lo que uno disfruta o se le da bien, así como las metas, objetivos y resultados a alcanzar.

Satisfacción con la Participación. Finalmente, este factor se refiere a la satisfacción que siente el colaborar al ser tomado en cuenta para cualquier tipo de decisión dentro de un grupo de trabajo o área específica, proporcionando ciertas ideas que irán acorde a lo que se le requiera en la tarea o actividad establecida.

Importancia de la satisfacción laboral

Cultivar la satisfacción laboral en cualquier entorno en el que los individuos realizan tareas o trabajos es importante porque, en general, les aporta bienestar y, por otro lado, aumenta la productividad organizacional, por la única razón que el trabajador se siente cómodo y en armonía con su trabajo (Chiang, et al., 2011). Haciendo énfasis en lo anterior, la relación entre satisfacción laboral y productividad se puede confirmar en un estudio realizado por Lomas (2017), en el cual se determinó la relación entre estas dos variables entre trabajadores de una ciudad, y una relación muy positiva; se observó que el 34 % de los participantes reportaron una disminución en la satisfacción laboral, reflejándose en su productividad. Por lo tanto, estos resultados sugieren que la satisfacción laboral afecta directamente a la productividad.

Por otro lado, un aspecto de la satisfacción laboral que es fundamental estudiar y tratar, es la dignidad y el crecimiento del trabajador, ya que, está directamente relacionado con su propia calidad de vida, por lo tanto, si un colaborador está satisfecho con su trabajo y lo que hace, implica ser más activo en las actividades que realizaría (Kalleberg, 1977 como se citó en Galaz, 2002). Por ello, es importante considerar el papel que juega la satisfacción laboral en el propio empleado, aumentando su importancia y mejorando el desempeño que entrega a la organización.

Debido al progreso de la sociedad actual, las organizaciones se comprometen a desarrollar programas de calidad para demostrar su competencia en el entorno empresarial, invirtiendo directamente en capital humano para proporcionar un entorno de trabajo que pueda tener un mejor bienestar, permitiendo a los colaboradores alcanzar el nivel adecuado de satisfacción, ayudando a avanzar y permanecer en una organización. Por otro lado, también es importante retener a los mejores talentos, ya que, perder a un colaborador significa mucho y a su vez se manifestaría en el caos dentro de la empresa y de las personas que la componen. Por lo tanto, es aún más importante encontrar siempre la mejor opción para la organización (Daza et al., 2007).

Teorías de la satisfacción laboral

Teoría de la motivación -higiene de Herzberg

La investigación sobre la satisfacción laboral se volvió más compleja con la presentación de la teoría de la motivación de higiene de Herzberg (Herzberg et al., 1968). Esta teoría se concentra en las labores de uno mismo, viéndolo como primordial fuente de satisfacción. Asimismo, para Herzberg, el criterio de satisfacción laboral tiene dos dimensiones, es decir, la satisfacción está influenciada por dos conjuntos diferentes de elementos; los factores que producen satisfacción son diferentes de los que causan insatisfacción.

Según Madero, (2019) la teoría de Herzberg sustenta que existe dos factores que debe n ser respetados. El primero, es los factores de higiene, es decir, aquellos que son procedentes del ambiente, que generan satisfacción y motivación, llamados también, extrínsecos. Y los factores motivadores, estos son aquellos que están relacionados con la capacidad del trabajo, mostrando la realización y el reconocimiento laboral, por otro lado, son llamados intrínsecos, ya que, tienen la capacidad del progreso de sí mismo, así como la capacidad del crecimiento personal.

De esta manera ambos factores deben proveer un adecuado desarrollando laboral, aportando un nivel alto de beneficios para el colaborador, fomentando el rendimiento y satisfacción laboral (Madero, 2019).

Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow

De acuerdo con la visión de las necesidades individuales de Maslow (1943), como se citó en Bonillo & Nieto (2002), se afirma que la satisfacción laboral ocurre cuando las obligaciones de unas personas se satisfacen a través del trabajo en el ámbito. Estas necesidades se estudian a través de una jerarquía, agrupadas progresivamente en cinco categorías de menor a mayor.

Fisiológicas. Esta necesidad está relacionada con la supervivencia de la propia persona, teniendo en cuenta el alimento, el agua y el abrigo.

De seguridad. Vincula a la protección contra riesgos y amenazas, buscando así, una estabilidad en el área familiar y laboral.

Sociales. Esta necesidad esta relaciona a la exigencia de afecto y sentido de aceptación e interacción con otros miembros, ya sea con un entorno amical, familiar o laboral.

De estima. La siguiente jerarquía está relacionada con la necesidad de prestigio y reconocimiento por logros laborales, así también, el reflejar confianza de sí mismo hacia los demás, mostrando un estatus y reputación integra.

De autorrealización. Por último, esta necesidad está relacionada con experimentar la autosatisfacción, mostrando sensación de un crecimiento a la alta potencia que percibe el individuo.

Según Bonillo & Nieto, (2002), están cinco necesidades se agrupan en dos, la primera son las necesidades de orden inferior, es decir, necesidades esenciales para la supervivencia, satisfaciendo los medios materiales, como salarios, las normas de seguridad y salud, las prestaciones de la seguridad social, así como las fisiología y seguridad. Referente a la segunda necesidad, está relacionado a la de orden superior, son lo inmaterial, debido a que nunca pueden ser completamente satisfechas, estas están integrados por factores sociales, factores de respeto y factores de autorrealización. Esto relacionado debido a que los individuos buscan satisfacer primero las necesidades básicas, para posteriormente buscar satisfacer las necesidades de mayor complejidad.

Un aspecto importante de la teoría de Maslow es que una vez que se satisface un conjunto de necesidades, dejan de ser motivadoras (Robbins & Coulter, 2005, como se citó en Araya & Pedreros, 2009). Esto significa que, para motivar a los trabajadores a realizar sus tareas, es necesario que satisfagan sus necesidades insatisfechas.

Definición de términos

Bienestar Laboral: Según Blanch (2010) “es el nivel de placer que tiene la persona por la actual experiencia en su ambiente de trabajo y las expectativas percibidas” (p. 158).

Satisfacción Laboral: Según Meliá et al., (1998) la Satisfacción laboral “es un estado emocional o afectivo que perciben los trabajadores ante la organización en consecuencia con el contenido del trabajo” (p.151)

Variables y Operacionalización

La presente investigación considera como variables al bienestar laboral y satisfacción laboral, ambas variables cuantitativas (Ver anexo A).

Materiales y Métodos

Diseño de investigación.

El diseño de estudio fue no experimental de tipo correlacional. Teniendo la finalidad a investigar las variables estudiadas y encontrar relación, por otro lado, no se manipularon ninguna de las dos variables (Hernández et al., 2014).

Participantes.

En cuanto a la población estuvo conformada por 80 colaboradores, la información fue proporcionada por el director de recursos humanos, (Silva, L., comunicación personal, 24 de junio de 2023), para poder brindar datos de los colaboradores, tanto hombres como mujeres, edades comprendidas entre 19 y 65 años, pertenecientes a una empresa privada con sedes en Lima, Trujillo y Chiclayo, desempeñando funciones administrativas, comerciales y de servicio postventa. Asimismo, se trabajó con una muestra censal.

Respecto a los criterios de inclusión, se consideró a los colaboradores del área administrativa, área comercial y post ventas de ambos sexos, asimismo, que dispongan con un tiempo de servicio mayor a 6 meses. En relación a los criterios de exclusión, no se va a tener en cuenta al personal que no se encuentren laborando al momento de la administración, así como, colaboradores que no hayan completado el consentimiento informado y, por último, en el criterio de eliminación, no se tomó en consideración a los cuestionarios en blanco y que cuenten con más de una respuesta.

Técnicas e instrumentos.

Se utilizó la técnica de la encuesta. Esta consiste en la formulación de preguntas, con la opción de responder a través de un cuestionario, obteniendo así información de manera sistemática para posteriormente, lograr una comunicación con los participantes. Las respectivas preguntas, serán plasmadas dentro de la investigación.

En cuanto a los instrumentos, se empleó el Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG) de los autores Blanch et al., (2010). Consta de dos dimensiones: Bienestar psicosocial y efectos colaterales. La primera dimensión, está compuesta por 42 preguntas agrupadas en 3 factores; escala de afectos (10 ítems), de competencias (10 ítems) y, por último, de expectativas (22 ítems). En las dos primeras escalas se utilizó la escala Likert del 1 al 7, en la última, una escala Likert donde 1 significa bajando y 7 subiendo. La segunda dimensión está constituida por las escalas de somatización, (5 ítems), desgaste (4 ítems) y alienación (4 ítems). Para las 3 escalas se empleó la escala Likert siendo 1 nunca y 7 siempre. El instrumento cuenta con un alfa de Cronbach 0.97, lo cual indica que los valores de validez y confiabilidad son pertinentes para su utilización (Ver Anexo B).

En este estudio se realizó la baremación del instrumento en base a percentiles, identificando que, en la dimensión psicosocial, las puntuaciones bajas se encuentran por debajo de 233, y las altas por encima de 278. Por otro lado, en la dimensión colaterales, las puntuaciones bajas se encuentran por debajo de 15.5 y, por último, las puntuaciones altas por encima de 36.

Para evaluar la satisfacción laboral se empleó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá y Peiró (1989). Consta de cinco factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación. Está compuesta por un total 82 ítems. Se empleó una escala Likert siendo 1 muy insatisfecho y 7 muy satisfecho. El cuestionario obtuvo valores de 0.92 en su análisis de consistencia interna, siendo altamente confiable su aplicación. (Ver Anexo C).

En este estudio se realizó la baremación del instrumento en base a percentiles, identificando que, en la dimensión supervisión las puntuaciones bajas se localizan por debajo de 29.3 y las altas por arriba de 41. En cuando a la dimensión de del ambiente físico las puntuaciones bajas se encuentran por debajo 23.8 y las altas por encima de 31. Asimismo, en la dimensión de prestaciones las puntuaciones bajas se ubican por debajo de 22 y las altas por arriba de 30. Por otro lado, en la dimensión intrínseca las puntuaciones bajas se halla ron por debajo de 21.8 y las altas por encima de 26. Y, por último, en la dimensión de participación las puntuaciones bajas aparecen por debajo de 14 y las altas por arriba de 21

Procedimientos.

En primer lugar, se mantuvo una comunicación vía telefónica con el gerente de la organización con el propósito de coordinar el permiso para obtener la autorización de la elaboración de la investigación. Posteriormente, se gestionó con la directora de escuela de Psicología, una carta de presentación la cual será remitida al área de recursos humanos. Luego se coordinó una reunión presencial, con el jefe recursos humanos, para proporcionar los datos de colaboradores por área y ciudad. Seguidamente se pactó un encuentro virtual con los colaboradores a través de la plataforma zoom, con la finalidad de informar el propósito de estudio y la forma de administración del cuestionario. Al tener la aceptación de la participación de los empleados, se le brindó un consentimiento informado, el cual fue enviado a través del correo electrónico junto con el vínculo del cuestionario para que esté sea resuelto adecuadamente. La aplicación de los cuestionarios se llevó a cabo de manera individual, a través de la modalidad virtual utilizando el formulario Works pace de Google, teniendo una duración aproximadamente de 15 minutos (Ver anexo D)

Aspectos éticos.

La investigación fue evaluada y aprobada por el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Además, fue revisada por programa Turnitin, el cual arrojar un porcentaje igual o menor a 25% (Ver anexo E)

En cuanto a los principios éticos, se seleccionó los descritos en el Informe de Belmont según la National Commission for the Protection of Human (1979), tomando en cuenta los siguientes principios; respeto por las personas, de esta forma les permitió participar de forma voluntaria, y en caso el sujeto no haya estado conforme, puede considere no participar o decida retirarse, lo realizara sin ningún problema, ya que, cuenta con la autonomía de elegir. Por otro lado, los datos solicitados fueron exclusivamente utilizados con fines de investigación, es por ello, sé entrego un Formulario de Consentimiento Informado, dando a conocer el propósito de estudio, procedimientos, riesgos, costos e incentivos, confidencialidad, uso futuro de la investigación, derechos del participante y el consentimiento. Respecto al principio de

beneficencia, la investigación no implica ningún riesgo físico ni psicológico, ya que, fue utilizada con fines estadísticos y, por lo tanto, no causara ningún tipo de daño a los colaboradores. Por último, se utilizará el principio de justicia, ya que, la muestra seleccionada será representativa para el proceso estadístico. (Ver Anexo F).

Procesamiento y análisis de datos.

Se empleó una hoja de cálculo Excel versión 2016 para almacenar los datos obtenidos de las aplicaciones de los instrumentos.

Antes de establecer la correlación fue necesario realizar un análisis de normalidad de los datos, en función de ello, se eligió el estadístico idóneo, asimismo, se utilizó el software Jamovi 2.3.26, para realizar el proceso estadístico, con la finalidad de evaluar la fiabilidad de Cronbach de los datos por dimensión y nivel.

Para la visualización de los resultados se presentó en tablas de acuerdo al orden correlativo y a los objetivos.

Resultados y Discusión

Niveles de Bienestar Laboral

En la tabla 1, se observa que el nivel más frecuente del bienestar laboral es medio, seguido por el nivel alto y finalmente el nivel bajo (Ver tabla 1).

Tabla 1

Nivel de Bienestar Laboral según dimensiones

Niveles	Dimensión Psicosocial		Dimensión Colaterales	
	f	%	f	%
Alto	22	27.5 %	21	26.3 %
Bajo	21	26.3 %	20	25.0 %
Medio	37	46.3 %	39	48.8 %

La alta frecuencia del nivel medio en la dimensión psicosocial, evidencia una mediana predisposición para que el colaborador enfrente situaciones que puedan suscitarse dentro de su centro de laborales (Gómez, 2006). En cuanto en la dimensión colaterales se evalúa la incomodidad que se produce en el colaborador y el impacto en la vida del mismo. (Blanch et al., 2010). No obstante, estos resultados no concuerdan con lo encontrado por Ortiz et al., (2021), puesto que hallaron que el 70% de los colaboradores de la red de Salud Humalés consideraron sentirse bien en el lugar de sus labores, esto significa que se sienten conformes en su lugar de trabajo, disminuyendo de esta manera, la insatisfacción con su entorno laboral.

Por otro lado, la poca frecuencia del nivel bajo en la dimensión psicosocial muestra la poca interacción y relación que el colaborador puede tener en su entorno laboral y en cuanto a la dimensión colaterales indican que gran parte de los participantes del estudio, perciben que su autonomía, el sentido de dominio sobre el entorno, el acceso a metas y relaciones importantes,

son aspectos que no se afectan debido a la interacción continua que tienen con su espacio de trabajo (Calderón et al., 2019; Patro et al., 2015).

Niveles de Satisfacción Laboral

En la tabla 2, se observa que existe predominio en el nivel medio para la dimensión de supervisión, ambiente físico, prestaciones, intrínseca y participación (Ver tabla 2).

Tabla 2

Nivel de Satisfacción Laboral según dimensiones

Niveles	Supervisión		Ambiente Físico		Prestaciones		Intrínseca		Participación	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	21	26.3 %	24	30.0 %	22	27.5 %	21	26.3 %	21	26.3 %
Bajo	20	25.0 %	20	25.0 %	22	27.5 %	20	25.0 %	22	27.5 %
Medio	39	48.8 %	36	45.0 %	36	45.0 %	39	48.8 %	37	46.3 %

Los resultados ponen en evidencia que existe mayor frecuencia en el nivel medio para todas las dimensiones, esto podría deberse a que algunos de los colaboradores, perciben un ambiente de trabajo, que no refleja una total satisfacción por las labores en sí mismo es decir, que la oportunidad que brinda el trabajo de hacer lo que uno disfruta o la realización de metas, objetivos y resultados a alcanzar, permiten que no se sienten totalmente involucrados en las actividades y funciones de las diversas áreas de su trabajo (Chiang, 2007). Estos resultados no se relacionan con los hallados por Montoya (2019), quien halló que gran porcentaje de su población, se sentía totalmente satisfecha con su entorno laboral.

Sin embargo, referente al nivel bajo se encontró en la dimensión de prestaciones que un 25% de encuestados se ubican en esta categoría, lo que indicaría que existe una carencia de incumplimiento en cuanto acuerdos entre la empresa y el colaborador. Por otro lado, en la dimensión de participación arrojo un 27.5% de colaboradores ubicados en esta escala, teniendo como consecuencias la baja productividad en los trabajadores (Lomas, 2017). Estos datos indican que el entorno que en el cual se desarrollan los colaboradores para realizar las actividades laborales debe contribuir solidez, calidad de vida, rendimiento y satisfacción consigo mismo, con la finalidad de evitar la baja productividad en los colaboradores (Lomas, 2017).

Dimensiones de Bienestar Laboral y Satisfacción Laboral

En la tabla 3, los resultados muestran que existen correlación altamente significativa entre algunas las dimensiones de las variables de bienestar laboral y satisfacción laboral (Ver tabla 3).

		Dimensión psicosocial	Dimensiones colaterales
Dimensión Intrínseca	R de Pearson	0.201	-0.396
	valor p	0.074	< .001
Dimensión de Prestaciones	R de Pearson	0.357	-0.594
	valor p	0.001	< .001

Dimensión del Medio Ambiente	R de Pearson	0.075	-0.333
	valor p	0.51	0.003
Dimensión de Supervisión	R de Pearson	0.164	-0.382
	valor p	0.146	< .001
Dimensión de Participación	R de Pearson	0.211	-0.496
	valor p	0.061	< .001

Los hallazgos evidencian que existe una correlación altamente significativa negativa baja entre la dimensión intrínseca y dimensión colaterales, lo cual indicaría que a mayor satisfacción el colaborador por sí mismo para laborar y que sienta mayores oportunidades de realizar actividades que disfrute y generen resultados (Meliá et al, 1989), menor malestar se producirá en un trabajador a nivel personal, laboral, social y familiar a consecuencia de alguna peripecia o suceso estresor dentro del trabajo (Blanch et al., 2010).

Por otro parte, se halló que existe una correlación altamente significativa negativa moderada entre la dimensión de prestaciones y la dimensión de colaterales; y una correlación altamente significativa positiva alta entre la dimensión de prestación y la dimensión psicosocial, esto sugiere, que a mayor oportunidad de acuerdos u/o negocios que se produzca en una empresa mayor disposición poseerá un sujeto para enfrentar diversas situaciones conflictivas que se producen en el centro de labores (Meliá et al, 1989). Estos resultados coinciden con los encontrados por Calderón et al., (2019), quien halló que las variables autoeficacia y bienestar laboral se correlacionan positivamente en un nivel medio, esto indica que los empleados se sienten útiles si perciben sus habilidades, capacidades y competencias como válidas para el desarrollo y avance de la empresa, la mayoría importante sí, son capaces de llevar a cabo sus actividades con eficacia.

Asimismo, se encontró una correlación altamente significativa negativa baja entre la dimensión de ambiente físico y la dimensión colaterales, lo cual indicaría que a mayores espacios de ambientes de trabajo agradables y confortables para desempeñar sus labores (Meliá et al, 1989) menor malestar experimentara el colaborador para efectuar sus funciones (Blanch et al., 2010).

Por otro lado, se halla una correlación altamente significativa negativa baja entre la dimensión de participación y la dimensión colaterales, esto indicaría que cuando la satisfacción con el lugar de trabajo, como medio en el cual ejecutan las acciones y funciones que benefician a la empresa, con la supervisión recibida; la asignación de roles y tareas asignadas son favorables, el malestar de un trabajador se mitiga o no aparece, lo cual genera autosatisfacción y mayor protección contra riesgos y amenazas, generando estabilidad en el área familiar, laboral y personal (Boada y Tucci, 1993, como se citó en Chiang, 2007; Blanch, 2010; Bonillo y Nieto, 2010). Estos resultados se asemejan a los encontrados por Montoya et al., (2019) y Montoya et al., (2020) quienes hallaron que la calidad de vida del trabajador y percepción de un clima laboral favorables incrementa la satisfacción que se posee en relación al trabajo.

Finalmente, existe una correlación altamente significativa negativa moderada entre la dimensión de participación y la dimensión colaterales, esto sugiere que, si el colaborador manifiesta ideas o propuestas de actividades dentro del área, le generaría menor malestar y, por ende, se evitara daño y perjuicios en la organización (Blanch et al., 2010).

Conclusiones

En las dimensiones de bienestar laboral, prevaleció el nivel medio en colaboradores de una empresa automotriz del Norte del Perú.

En cuanto a las dimensiones de satisfacción laboral, existió una prevalencia del nivel medio en las dimensiones de supervisión, ambiente físico, prestaciones laborales y participación en el entorno laboral en los colaboradores de una empresa automotriz del Norte del Perú.

Además, se encontró que el apoyo por parte de los supervisores, la percepción favorable sobre el ambiente de trabajo, los roles que se desempeñan en el mismo, la proporcionalidad entre remuneración - funciones y la participación activa de los trabajadores, reduce daños o afectaciones a nivel personal, social y laboral en un colaborador.

Recomendaciones

Se recomienda realizar investigaciones con muestras más homogéneas y poblaciones semejantes con relación a sexo, edad, tiempo de servicio, rasgos de personalidad y factores asociados al bienestar y satisfacción laboral.

Se sugiere a la empresa tener mayor atención en la satisfacción laboral de los colaboradores, de forma específica, en la supervisión, ambiente físico, prestaciones, satisfacción intrínseca, y su participación en la contribución al desarrollo de la empresa.

Se sugiere realizar programar de intervención que involucren diversos rubros dentro de las áreas de la empresa que fomenten un ambiente laboral confortable.

Referencias

- American Psychological Association. (2016). Workplace Well-being Linked to Senior Leadership Support, New Survey Finds. doi:10.1037/e508442016-001
- Araya, L. & Pedreros, M. (2009). Análisis de las Teorías de Motivación de contenido: una aplicación al mercado Laboral de Chile del año 2009. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, IV (142), 45-61. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15333870004>
- 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), 157-170.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S157659622010000200007
- Bridge, R., Golberg, D., Evans, B. & Sharpe, T. (1991). Determinants of somatization in primary care. *Psychological Medicine Magazine*, 21, 473-483.
<https://doi.org/10.1017/S0033291700020584>
- Bodillo, S. & Nieto, F. (2002). La satisfacción Laboral como elemento Motivador del Empleado. *Trabajo*, 11, 189-200.
<http://uhu.es/publicaciones/ojs/index.php/trabajo/article/view/166>
- Calderón, J., Moreno, M., Rodríguez, C. & Serrano, L. (2019). Relación de la autoeficacia y el bienestar laboral en trabajadores mexicanos. *Alternativas en Psicología*, 41, 86-103.
https://www.researchgate.net/profile/JoseLuisCalderonMafud/publication/331996637_Relacion_de_la_autoefcacia_y_el_bienestar_laboral_en_trabajadores_mexicanos/links/5c9a523292851cf0ae99e66c/Relacion-de-la-autoeficacia-y-el-bienestar-laboral-en-trabajadores-mexicanos.pdf
- Castañeda, Y., Betancourt, J., Salazar, J. & Mora, A. (2017). BIENESTAR LABORAL Y SALUD MENTAL. *Revista Electrónica Psyconex*, 9(14), 1-13.
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/psyconex/article/view/328547>
- Chiang, M., Salazar, C. & Núñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 11. *Theoria*, 16 (2), 61-76.
<https://www.researchgate.net/publication/26543565>
- Chiang, M., Salazar, C., Martín, M. & Núñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de los Trabajadores*, 19(1), 5-16. <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839297002.pdf>
- Daza, D., Porto, S. & Fang, Y. (2007). Importancia de la satisfacción laboral del trabajador en las organizaciones. *Universidad Tecnológica De Bolívar*.
<https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0042607.pdf>
- Daddie, J; Andrews, N; Iroanwusi, F. & Princewill, O. (2018). Employee welfare schemes and worker performance: A study of selected insurance firms in Portharcourt. *Advance Research Journal of Multidisciplinary Discoveries*, 30(1), 01-09.
<http://www.journalresearchijf.com/wp-content/uploads/EMPLOYEE-WELFARE-SCHEMES-AND-WORKER-PERFORMANCE-A-STUDY-PP-01-09.pdf>
- Echevarría, K. & Santiago, R. (2017). Percepción Del Bienestar Laboral De Los Empleados : Estudio Comparativo Según Su Género (Perception of Employees Well-Being: A Comparative Study by Gender). *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 10(2), 17-27, 201.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3039711
- Hernández, C. & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. (6ta ed. digital). McGraw Hill Education.
<https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20BaptistaMetodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

- Hernández, S., Aguilar, M. & Peña, M. (2022). Aportes de la psicología positiva a la creación y soporte de organizaciones saludables: revisión de alcance. *Estudios Gerenciales*, 38(163), 251. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.163.4967>
- Herzberg, F. (1968). Una vez más: ¿cómo motiva usted a sus empleados? *Teoría de las Organizaciones*, 13-22. <https://academia.uat.edu.mx/pariente/Articulos/Administracion/Como%20motiva%20usted%20a%20sus%20empleados.pdf>
- Informe Belmont (1979). Principios Éticos y Directrices para la Protección de sujetos humanos de investigación. Estados Unidos de Norteamérica: Reporte de la Comisión Nacional para la Protección de Sujetos Humanos de Investigación Biomédica y de Comportamiento. https://www.conbioeticamexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/normatinter nacional/10._INTL_Informe_Belmont.pdf
- Galaz, J. (2002). La satisfacción en el trabajo de académicos en una universidad pública estatal. *Perfiles educativos*, 24(96). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S01852698200200020004
- Gómez, I. (2006). Salud Laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. *Univ. Psychol*, 6(1), 105-113. <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v6n1/v6n1a11.pdf>
- Lomas, R. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017. [Tesis Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez, A., Orozco, D. & Garzón M. (2020). Gestión de la felicidad, bienestar subjetivo y la satisfacción laboral. *Dimensión Empresarial*, 18(2), 118-138. <https://doi.org/10.15665/dem.v18i2.2057>
- Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29, 2153. doi. <http://doi.org/10.15174.au.2019.2153>
- Meliá, J. & Peiró, J. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5, 59-74. https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF
- Montoya, P., Bello, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M. & Padilla, A. (2019). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & Trabajo*, 58, 7-13. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100007
- Montoya, P., Bello, N. & Neira, J. (2020). Relación entre calidad de vida laboral y satisfacción laboral en el equipo de atención primaria de salud. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 66(261), 220-229. <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v66n261/1989-7790-mesetra-66-261-220.pdf>
- Ortiz, M, Villar, E. & Llanos, M. (2021). Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores de la Red de Salud Huamalíes. *Gaceta Científica*, 7(1), 37-45. <https://doi.org/10.46794/gacien.7.1.1064>
- Odeku, O. & Odeku, O. (2015). Importance of the welfare facilities in the workplace: issues in perspectives. *The Scientific Journal for Theory and Practice of Socio-economic Development*, 4(7), 23-34. https://www.researchgate.net/publication/282602948_IMPORTANCE_OF_THE_WELFARE_FACILITIES_IN_THE_WORKPLACE_ISSUES_IN_PERSPECTIVES/fullt

ext/57c5dbae08ae6db2cc76a602/IMPORTANCE-OF-THE-WELFARE-FACILITIES-
IN-THE-WORKPLACE-ISSUES-IN-PERSPECTIVES.pdf

- Patro, C. (2015) Employee Welfare Measures in Public and Private Sectors: A Comparative Analysis. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 6(1), 22-36.
https://www.researchgate.net/publication/281967931_Employee_Welfare_Measures_in_Public_and_Private_Sectors_A_Comparative_Analysis
- Sánchez, S., Ruíz, A., Fuentes, F. & López, T. (2007). Análisis de los Determinantes Estructurales de la Satisfacción Laboral. Aplicación en el Sector Educativo. *Estudios de Economía Aplicada*, 25(3), 867-900.
<https://www.redalyc.org/pdf/301/30113818014.pdf>
- Sánchez, M., García, Ma. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166.
<https://www.redalyc.org/pdf/301/30113818014.pdf>

Anexos

Anexo A

Operacionalización de variables

Tabla 1: *Cuadro de Operacionalización de variables – Bienestar Laboral*

Definición conceptual	Definición Operacional			
	Dimensión	Sub Dimensión	Indicadores	Escala
Bienestar Laboral según Blanch (2005) “es el nivel de placer que tiene la persona por la actual experiencia en su ambiente de trabajo y las expectativas percibidas” (p. 158).	Bienestar psicosocial	Afecto	1 al 10	Ordinal Likert del 1 al 7
		Competencia	11 al 20	
		Expectativa	21 al 42	Está(n) bajando (1)
	Efectos Colaterales	Somatización	43 al 47	Nunca (1)
		Agotamiento	48 al 51	
		Alineación	52 al 55	Siempre (7)

Tabla 2: Cuadro de Operacionalización de variables – Satisfacción Laboral

Definición	Definición Operacional		
	Dimensión	Indicador	Nivel
Según Meliá et al., (1998) la Satisfacción laboral “es un estado emocional o afectivo que perciben los trabajadores ante la organización en consecuencia con el contenido del trabajo” (p.151).	Satisfacción con la Supervisión	13, 14, 15, 16, 17 y 18	Muy insatisfecho (1)
	Satisfacción con el Ambiente físico	6, 7, 8, 9 y 10	
	Satisfacción con las Prestaciones	4, 11, 12, 22 y 23	
	Satisfacción Intrínseca	1, 2, 3 y 5	
	Satisfacción con la Participación	19, 20 y 21	

Anexos B. Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG)

Factor de Bienestar Psicosocial

Escala de Afectos

Instrucciones: Rodee el número elegido

Actualmente, en mi trabajo, siento:		
Insatisfacción	1 2 3 4 5 6 7	Satisfacción
Inseguridad	1 2 3 4 5 6 7	Seguridad
Intranquilidad	1 2 3 4 5 6 7	Tranquilidad
Impotencia	1 2 3 4 5 6 7	Potencia
Malestar	1 2 3 4 5 6 7	Bienestar
Desconfianza	1 2 3 4 5 6 7	Confianza
Incertidumbre	1 2 3 4 5 6 7	Certidumbre
Confusión	1 2 3 4 5 6 7	Claridad
Desesperanza	1 2 3 4 5 6 7	Esperanza
Dificultad	1 2 3 4 5 6 7	Facilidad

Escala de Competencias

Instrucciones: Rodee el número elegido

Actualmente, en mi trabajo, siento:		
Insensibilidad	1 2 3 4 5 6 7	Sensibilidad
Irracionalidad	1 2 3 4 5 6 7	Racionalidad
Incompetencia	1 2 3 4 5 6 7	Competencia
Inmoralidad	1 2 3 4 5 6 7	Moralidad
Maldad	1 2 3 4 5 6 7	Bondad
Fracaso	1 2 3 4 5 6 7	Éxito
Incapacidad	1 2 3 4 5 6 7	Capacidad
Pesimismo	1 2 3 4 5 6 7	Optimismo
Ineficacia	1 2 3 4 5 6 7	Eficacia
Inutilidad	1 2 3 4 5 6 7	Utilidad

Escala de Expectativas

Instrucciones: Rodee el número elegido

Está(n) bajando	1 2 3 4 5 6 7	Está(n) subiendo
En mi trayectoria laboral:		
Mi motivación por el trabajo	1 2 3 4 5 6 7	
Mi identificación con los valores de la organización	1 2 3 4 5 6 7	
Mi rendimiento profesional	1 2 3 4 5 6 7	
Mi capacidad de gestión de mi carga de trabajo	1 2 3 4 5 6 7	
La calidad de mis condiciones de trabajo	1 2 3 4 5 6 7	
Mi autoestima profesional	1 2 3 4 5 6 7	
La cordialidad en mi ambiente social de trabajo	1 2 3 4 5 6 7	
La conciliación de mi trabajo con mi vida privada	1 2 3 4 5 6 7	
Mi confianza en mi futuro profesional	1 2 3 4 5 6 7	
Mi calidad de vida laboral	1 2 3 4 5 6 7	
El sentido de mi trabajo	1 2 3 4 5 6 7	
Mi acatamiento de las pautas de la dirección	1 2 3 4 5 6 7	
Mi estado de ánimo laboral	1 2 3 4 5 6 7	
Mis oportunidades de promoción laboral	1 2 3 4 5 6 7	
Mi sensación de seguridad en el trabajo	1 2 3 4 5 6 7	
Mi participación en las decisiones de la organización	1 2 3 4 5 6 7	
Mi satisfacción con el trabajo	1 2 3 4 5 6 7	
Mi realización profesional	1 2 3 4 5 6 7	
El nivel de excelencia de mi organización	1 2 3 4 5 6 7	
Mi eficacia profesional	1 2 3 4 5 6 7	
Mi compromiso con el trabajo	1 2 3 4 5 6 7	
Mis competencias profesionales	1 2 3 4 5 6 7	

Factor de Efectos Colaterales Escala de Somatización

Instrucciones: Rodee el número elegido

Actualmente, por causa de mi trabajo, siento	
NUNCA	1 2 3 4 5 6 7 SIEMPRE
Trastornos digestivos	1 2 3 4 5 6 7
Dolores de cabeza	1 2 3 4 5 6 7
Insomnio	1 2 3 4 5 6 7
Dolores de espalda	1 2 3 4 5 6 7
Tensiones musculares	1 2 3 4 5 6 7

Escala de Desgaste

Instrucciones: Rodee el número elegido

Actualmente, por causa de mi trabajo, siento	
NUNCA	1 2 3 4 5 6 7 SIEMPRE
Sobrecarga de trabajo	1 2 3 4 5 6 7
Desgaste emocional	1 2 3 4 5 6 7
Agotamiento físico	1 2 3 4 5 6 7
Saturación mental	1 2 3 4 5 6 7

Escala de Alienación

Instrucciones: Rodee el número elegido

Actualmente, por causa de mi trabajo, siento	
NUNCA	1 2 3 4 5 6 7 SIEMPRE
Mal humor	1 2 3 4 5 6 7
Baja realización personal	1 2 3 4 5 6 7
Trato despersonalizado	1 2 3 4 5 6 7
Frustración	1 2 3 4 5 6 7

Anexo C. Cuestionario de satisfacción laboral S20/23

Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

Instrucciones:

El presente cuestionario mide la satisfacción laboral. Calificar de acuerdo a las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce los distintos aspectos de su trabajo. Si su situación no se ha presentado marque indiferente.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

N°	Pregunta	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo	1	2	3	4	5	6	7
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.							
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan							
4	El salario que usted recibe.							
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar							
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo							
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.							
8	La iluminación de su lugar de trabajo.							
9	La ventilación de su lugar de trabajo.							
10	La temperatura de su local de trabajo.							

11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.							
12	Las oportunidades de promoción que tiene.							
13	Las relaciones personales con sus superiores.							
14	La supervisión que ejercen sobre usted.							
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.							
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.							
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.							
18	El apoyo que recibe de sus superiores.							
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.							
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.							
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.							
22	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.							
23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.							

Anexo D. Carta de Autorización



Chiclayo, 20 de junio del 2023

Carta N°147-2023-USAT-EPSI

Sr. LUIS SILVA
Jefe de RRHH de AUTOMOTORES INKA
Presente.-

Asunto: Investigación

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la **Srta. CLAUDIA MERCEDES YOMIRA PÉREZ PAIVA**, con documento de identidad N° **73009416**, estudiante del IX Ciclo Académico, quien actualmente cursa la asignatura Seminario de Tesis I cuyo docente es el **Dr. Rony Edinson Prada Chapoñan del programa de estudios de Psicología**.

Por tal motivo recorro a usted para que brinde las facilidades, permitiéndole la recolección de información necesaria para realizar su investigación denominada: **Bienestar laboral y satisfacción, en una automotriz del Norte del Perú, 2023**.

Agradeciéndole por la deferencia que se sirva brindar a la presente le anticipo los sentimientos de mi consideración y estima.

Atentamente,



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Becerra E".

Mgtr. Nelly Patricia Becerra Escate
Directora
Escuela de Psicología

Anexo F. Consentimiento Informado.**Consentimiento para participar en un estudio de investigación**

Datos informativos:

Institución : Universidad Católica Santo Toribio de
Mogrovejo Investigadora : Claudia Mercedes Yomira Perez
Paiva
Título : Bienestar laboral y satisfacción laboral en colaboradores de una
empresa automotriz del norte del Perú, 2023

Propósito del Estudio:

Estamos invitando a participar en este estudio, que tiene como finalidad evaluar la relación entre bienestar laboral y satisfacción laboral en los colaboradores.

Procedimientos:

Si usted acepta participar en este estudio se desarrollará los siguientes pasos:

Completar el cuestionario de bienestar laboral y satisfacción labora, el cual consta de un total de 78 preguntas, en un tiempo estimado de 30 minutos para la resolución.

Riesgos:

No se anticipan riesgos asociados a su participación en la investigación.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente la satisfacción de colaborar a un mejor entendimiento del tema en estudio.

Confidencialidad:

Toda la información recolectada se mantendrá en estricta confidencialidad, utilizando se únicamente para fines de la investigación. Las respuestas son de manera anónima, con la finalidad de garantizar su confidencialidad.

Uso futuro de la información obtenida:

Deseamos conservar la información obtenida, guardada en archivos por un periodo de 2 años, con la finalidad de que sirvan como fuente de verificación de nuestra investigación, luego del cual será eliminada.

Autorizo guardar la base de datos:

SI NO

Derechos del participante:

Si usted decide participar en el estudio, y si por algún motivo desiste, puede retirarse de éste en cualquier momento, sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio 73009416@usat.pe.

Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética en investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, al correo: comiteetica.medicina@usat.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo en qué consiste mi participación en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento, sin perjuicio alguno hacia mi persona.

FIRMA/HUELLA DIGITAL

Participante

Nombre:

DNI:

Fecha

Investigador

Nombre:

DNI:

Fecha