



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA

Facultad de
Psicología

BIENESTAR LABORAL GENERAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL
EN OPERARIOS DE LIMPIEZA DE UN HOSPITAL DE LIMA
METROPOLITANA

TESIS PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORAS:

MARILYN FILOMENA ARHUIS HERRERA

NISETT YULEMY CJUIRO INQUILTUPA

ASESOR/A:

MG. JOE JEREMIAS SAENZ TORRES

LIMA – PERÚ

2026



DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Las egresadas:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES
1.	Arhuis Herrera Marilyn Filomena
2.	Cjuiro Inquiltupa Nisett Yulemy

Pertencientes al programa de la **carrera profesional de Psicología**, autores del trabajo titulado: **BIENESTAR LABORAL GENERAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN OPERARIOS DE LIMPIEZA DE UN HOSPITAL DE LIMA METROPOLITANA**, el cual ha sido elaborado, sustentado y aprobado, según corresponda, para optar por el **Título profesional** bajo la modalidad de **Tesis**.

En calidad de docente responsable de la Universidad Peruana Cayetano Heredia y autoridad de la Facultad de Psicología:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES DEL DOCENTE	FACULTAD	NIVEL DE ASESORÍA
1.	OJEDA MERCADO, GIANCARLO	Psicología	-

Declaramos que el contenido del presente documento es original y que las citas y referencias a otros autores cumplen con las normas académicas establecidas. En ese sentido, hacemos constar que:

- El documento presenta un porcentaje de similitud de **15 %**, según el reporte emitido por el software **Turnitin®** (identificador de entrega: **trn:oid:::1:3492067017**; fecha de entrega: **26/02/2026**).
- Tras una revisión detallada del reporte y del contenido del trabajo en cuestión, no se han identificado indicios de plagio.
- Se certifica que el documento respeta los principios de integridad académica y cumple con los requisitos institucionales de originalidad.

Lugar y fecha: **Lima, 17 de marzo de 2026**

Firma del Vicedecano
Nº DNI: 07881887
ORCID: 0000-0001-6088-0327

MIEMBROS DEL JURADO

Dr. Henry Santa Cruz Espinoza

Presidente

Mg. Javier Martin Paredes Vasconcellos

Vocal

Mg. Cecilia Martina Aguirre Laura

Secretaria

DEDICATORIA

A Dios

A nosotras, por no rendirnos. Por la fuerza que descubrimos en cada caída y por la determinación que nos sostuvo. Este logro es el reflejo de nuestra valentía, disciplina y del amor por nuestra profesión.

A nuestras familias, por su cariño incondicional y apoyo constante, por creer en nosotras incluso en los momentos más complicados.

AGRADECIMIENTO

A cada persona que nos regaló palabras de aliento y motivación, gracias por impulsarnos a no detenernos. Este trabajo también es fruto del apoyo que recibimos en cada paso. Agradecemos especialmente a nuestros profesores, Henry, Susana y Joe por su guía constante y a nuestro amigo Jonathan.

Al señor Juan José Cabello Arce, gerente general de la empresa por confiar en nosotros y el impacto de nuestro trabajo. Al señor Frank Ronald Sulca Palomino y Jampier Arles Lozano Bazán por ayudarnos en la gestión, sin su apoyo no hubiera sido posible completar este trabajo.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1. Identificación del Problema	3
2. Justificación e Importancia del Problema	10
3. Limitaciones de la Investigación	11
4. Objetivos de la Investigación	11
4.1. Objetivo General	11
4.2. Objetivos Específicos	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	13
1. Aspectos Conceptuales Pertinentes	13
1.1 Teorías sobre el Bienestar Laboral General	13
1.2 Teorías del Compromiso Organizacional	17
2. Investigaciones en torno al problema investigado, nacionales e internacionales	21
2.1. Antecedentes nacionales	21
2.2. Antecedentes internacionales	22
3. Hipótesis	23
3.1 Hipótesis general	23
3.2 Hipótesis específicas	23
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	24
1. Nivel y Tipo de Investigación	24
2. Diseño de la Investigación	24
3. Población y Muestra	25
3.1 Descripción de la Población	25
3.3. Criterios de inclusión y exclusión	26
4. Definiciones Conceptuales y Operacionales de Variables	27
5. Instrumentos	28

5.1 Instrumento para Bienestar Laboral General	28
5. 2 Instrumento para Compromiso Organizacional.....	30
6. Procedimiento	32
7. Plan de Análisis de Datos	34
8. Consideraciones éticas	34
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	37
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	46
CONCLUSIONES.....	56
RECOMENDACIONES.....	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
ANEXOS
<i>Anexo A:</i>
<i>Instrumentos</i>
<i>Anexo B:</i>
<i>Consentimiento informado</i>
<i>Anexo C:</i>
<i>Folleto informativo</i>

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1	37
Estadísticos descriptivos de las variables de estudio.....	37
Tabla 2	39
Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.....	39
Tabla 3	40
Correlación entre Bienestar Laboral General y Compromiso Organizacional..	40
Tabla 4	41
Relación entre Bienestar Psicosocial y Compromiso Afectivo	41
Tabla 5	42
Relación entre Efectos Colaterales y Compromiso Afectivo	42
Tabla 6	42
Relación entre Bienestar Psicosocial y Compromiso de Continuidad	42
Tabla 7	43
Relación entre Efectos Colaterales y Compromiso de Continuidad	43
Tabla 8	44
Relación entre Bienestar Psicosocial y Compromiso Normativo.....	44
Tabla 9	45
Relación entre Efectos Colaterales y Compromiso Normativo.....	45

RESUMEN

El presente estudio tuvo como propósito analizar la relación entre el bienestar laboral general y el compromiso organizacional en operarios de limpieza de un hospital de Lima Metropolitana. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y diseño no experimental, aplicando instrumentos válidos y confiables a una muestra de trabajadores seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia.

Los resultados demostraron la existencia de una correlación significativa y de magnitud grande entre el bienestar laboral general y el compromiso organizacional ($r = .5436$; $p < .05$). Entonces, el grado de bienestar laboral general que perciben los colaboradores se relaciona con el compromiso organizacional y su decisión de permanecer en la empresa. Asimismo, se identificó que las dimensiones del bienestar psicosocial se relacionan significativamente tanto con el compromiso afectivo, de continuidad y normativo; mientras que la dimensión de efectos colaterales no presentó correlaciones significativas con ninguna de las dimensiones del compromiso organizacional.

Se concluye que la calidad del entorno psicosocial es una variable que se relaciona con el fortalecimiento del compromiso de los colaboradores, mientras que los aspectos negativos del entorno laboral no mostraron relación con el compromiso organizacional en esta población. Finalmente, se recomiendan acciones orientadas a promover el bienestar psicosocial, el reconocimiento, la participación de los trabajadores y la prevención de riesgos psicosociales en el ámbito hospitalario.

Palabras Clave: Bienestar laboral general, Compromiso organizacional, Psicología organizacional, Operarios de limpieza.

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the relationship between overall job satisfaction and organizational commitment among cleaning staff at a hospital in Metropolitan Lima. The research was conducted using a quantitative, correlational, non-experimental design, applying valid and reliable instruments to a sample of workers selected through non-probabilistic convenience sampling.

The results demonstrated the existence of a significant and large correlation between overall job satisfaction and organizational commitment ($r = .5436$; $p < .05$). Therefore, the degree of overall job satisfaction perceived by employees is related to organizational commitment and their decision to remain with the company.

Likewise, it was identified that the dimensions of psychosocial well-being are significantly related to affective, continuity, and normative commitment, while the dimension of side effects did not show significant correlations with any of the dimensions of organizational commitment.

It was concluded that the quality of the psychosocial environment is a variable that is related to strengthening employee commitment, while the negative aspects of the work environment showed no relationship with organizational commitment in this population. Finally, actions aimed at promoting psychosocial well-being, recognition, active participation of workers, and prevention of psychosocial risks in the hospital setting are recommended.

Keywords: Overall workplace well-being, Organizational commitment, Organizational psychology, Cleaning staff.

INTRODUCCIÓN

En el Perú, la tercerización de servicios se encuentra ampliamente difundida en diversas organizaciones, siendo el rubro de limpieza uno de los sectores más representativos; más allá de su importancia económica, desde la psicología resulta fundamental comprender las condiciones laborales y las características del recurso humano que desempeña estas funciones, considerando el impacto que el trabajo puede generar en la salud y el bienestar de las personas.

Diversos autores señalan que los trabajadores de limpieza pasan una parte considerable de su tiempo en el entorno laboral (García, 2018). Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2006) advierte que las actividades laborales pueden implicar diversos riesgos, los cuales afectan tanto la salud física como psicológica de los trabajadores, reforzando la importancia de estudiar las condiciones en las que se desarrolla el trabajo.

En ese sentido, el bienestar laboral general se relaciona con la percepción que tiene el trabajador sobre su experiencia dentro de la organización. Cuando las condiciones laborales no son adecuadas, el compromiso del colaborador puede verse afectado, situación que cobra especial relevancia en sectores caracterizados por altas exigencias laborales, como el de limpieza (Manzano, 2017, como se citó en Fernández, 2018).

En respuesta a esta problemática, la presente investigación tiene como objetivo principal analizar la relación entre el bienestar laboral general y el compromiso organizacional en operarios de limpieza de un hospital de Lima

Metropolitana. Para esto, el estudio inicia con la exposición del problema, describiendo la información disponible de los antecedentes y la importancia de abordar este tema en el contexto actual. Posteriormente, se plantean los objetivos generales y específicos que orientan el desarrollo del trabajo. Seguido a ello, se presenta el marco teórico, donde se precisan y analizan conceptos fundamentales.

Posteriormente, se describe la metodología utilizada, abarcando el tipo de investigación, el proceso de selección de la muestra, los instrumentos aplicados y los procedimientos realizados, junto con las consideraciones éticas correspondientes. Finalmente, se exponen los resultados obtenidos, los cuales se analizan y contrastan con investigaciones y teorías previas. A partir de ello, se presentan las conclusiones del estudio y se proponen recomendaciones.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. Identificación del Problema

Según la Organización Internacional del Trabajo OIT (2006) al año aproximadamente 317,000,000 de personas experimentan accidentes laborales a nivel mundial y 2,000,000 fallecen a causa de enfermedades o accidentes relacionadas a su actividad laboral lo que evidencia una problemática general asociada a las condiciones de trabajo y al bienestar de los trabajadores.

En el contexto peruano más del 86% de empresas tercerizan sus servicios, el rubro de limpieza es una de ellas, así señaló el gerente general del Grupo EULEN (Gestión, 2021). Las empresas que se dedican formalmente a este sector laboral tienen un rol significativo en la economía peruana, ya que, considerando sólo a las 10 principales empresas del sector, estas movilizan entre 4,000 y 3,000,000 de soles al año (Torres, 2021). No obstante, desde el campo de la psicología, es de interés conocer de manera más cercana las características de las personas que cumplen la labor de limpieza, es decir, el recurso humano.

Dentro de este escenario general, resulta pertinente centrar la atención en la situación específica de los operarios de limpieza, cuyas condiciones laborales pueden afectar directamente su salud y bienestar. García (2018) refiere que los trabajadores, incluidos los del área de limpieza, pasan más de un tercio de cada día en su ambiente laboral. Asimismo, Rocha et al. (2020) indican que, el trabajo de los funcionarios del área de limpieza hospitalaria consta de 12 horas de jornada continua, lo que equivale a 168 horas de labor a la semana. Si bien los trabajadores pueden hacer uso de equipos de protección individual al menos el 32% del personal de limpieza ha sufrido accidentes durante el trabajo, entre caídas, cortes o

perforaciones al momento de cumplir sus labores (Rocha et al., 2020). De este modo, el personal de limpieza que trabaja en hospitales se expone a riesgos químicos que pueden generar enfermedades respiratorias, tales como asma y bronquitis (Armandina et al., 2018).

La evaluación de riesgos laborales evidencia que estos trabajadores están expuestos a entornos nocivos, tóxicos, sonidos fuertes, inhalación de vapores y a realizar posturas forzadas (Santillán, 2024). Esto conlleva secuelas negativas para la salud física, como el riesgo de sufrir accidentes biológicos, malestar muscular, dolores de cabeza, colisiones, impactos con objetos, golpes, cortaduras, entre otros indicadores de malestar somático, pero también perjudica la salud mental ya que a nivel psicológico ocasiona baja autoestima, irritación, cansancio, dificultades de concentración, insomnio, ansiedad, agresividad, entre otros. Por ello, Rocha et al. (2020) señalan que el trabajo de limpieza puede ser considerado ajetreado, penoso y excesivo.

De acuerdo con lo anterior, en los operarios de limpieza se evidencian un impacto negativo en el bienestar laboral general, que es entendido o definido como el grado más alto de satisfacción y realización dentro de una organización, esto implica más que solo la ausencia de enfermedades está centrada en la propia percepción de cada trabajador ya que el bienestar laboral implica factores físicos, psicológico, emocionales y psicosociales (Blanch, 2010; Yanez, 2018).

Las condiciones laborales descritas influyen directamente en el compromiso organizacional de los trabajadores, si un trabajador no tiene las condiciones necesarias que le faciliten sentirse bien, es posible que tienda a no comprometerse

con sus labores. Existen datos que indican la ausencia de compromiso de los colaboradores, así lo demuestra la encuesta sobre Tendencias en Beneficios, donde se indica que el 87% de los empleados no se sienten comprometidos con su trabajo (Towers, 2019). Asimismo, según el estudio Workforce solamente el 13% de los colaboradores dicen estar comprometidos con su organización (Oxford Economics, 2020), esto ha desencadenado que cada vez las empresas pierdan su segmento de mercado y autoridad, un claro ejemplo de ello es el sector de la limpieza, donde el compromiso es deficiente (Manzano, 2017, como se citó en Fernández, 2018). A nivel nacional, en el Perú, Supera Consulting Group realizó una encuesta a 1500 trabajadores en puestos operativos de producción, mantenimiento y limpieza de diferentes ciudades del país, a partir de ello indican que el 45% no se siente satisfecho en su trabajo, donde el problema común es el compromiso organizacional, esta dificultad se evidencia sobre todo en empresas de limpieza, donde por lo general no se otorgan incentivos y compensaciones, además de existir una alta exigencia laboral por los superiores directos y los clientes contratistas (Cusiyupanqui, 2020).

La relevancia del compromiso organizacional radica en su impacto directo en el funcionamiento de las organizaciones, según la OIT (2023) los colaboradores que trabajan en óptimas condiciones laborales tienen mayor probabilidad de permanecer en la organización, ya que están comprometidos con la empresa como forma de retribución al bienestar que experimentan dentro de ella. Sin embargo, una problemática frecuente en las empresas de saneamiento, limpieza y otros, es que estas difícilmente brindan condiciones adecuadas, lo que dificulta el compromiso laboral de los trabajadores. Además, según Celi (2022) solo el 24% de

colaboradores se sienten satisfechos en su centro laboral, esto indica que el vínculo emocional (compromiso afectivo) que se genera entre el trabajador y empleador es débil, lo que afecta al compromiso y dedicación del trabajador.

Actualmente la labor del trabajador dentro de la organización es decisiva para lograr los objetivos organizacionales y la productividad, en ese sentido, es necesario brindar las condiciones adecuadas para que los colaboradores experimenten bienestar laboral general, porque está relacionada con otras variables como, el estrés, la motivación, la satisfacción, el rendimiento laboral y sobre todo el compromiso organizacional (Luceño et al., 2017). Otro autor añade que el bienestar de las personas dentro de una organización no solo logra incrementar la productividad, también disminuye la rotación, la cual tiene relación con el compromiso organizacional (Castañeda, 2017).

Por otra parte, analizando la relación entre las dimensiones del bienestar laboral general y el compromiso organizacional. Según Cespedes (2025) el bienestar psicosocial constituye un factor central en la explicación del compromiso organizacional, ya que influye directamente en la forma en que los trabajadores perciben su relación con la organización, interpretan su experiencia laboral y deciden involucrarse emocional, moral o conductualmente con ella.

Diversos estudios señalan que el compromiso afectivo es la dimensión que más se vincula con el bienestar psicosocial, debido a que ambos se construyen a partir de la experiencia emocional del trabajador (Céspedes, 2025; Gutiérrez, 2019). Nalda (2020) señala que en esta relación también interviene el *work engagement*, ya que los trabajadores que se sienten emocionalmente estables, valorados y

satisfechos tienden a desarrollar una mayor identificación emocional con la organización. Asimismo, se evidencia que las personas con mayor bienestar psicológico presentan un deseo genuino de permanecer en la organización, no por obligación ni por necesidad, sino por afinidad e identificación.

Por otro lado, el compromiso normativo también se ve influenciado por el bienestar psicosocial. Gutiérrez y Velásquez (2019) sostienen que cuando los colaboradores perciben que la organización promueve su bienestar psicológico, a través del apoyo organizacional, el reconocimiento y condiciones laborales saludables, se activa un sentimiento de reciprocidad y obligación moral. En este contexto, el bienestar refuerza el contrato psicológico entre el trabajador y la organización, generando lealtad y un compromiso sustentado en valores éticos y sentido de responsabilidad. Así, el compromiso normativo no surge únicamente de normas formales, sino de la percepción de una relación justa y equilibrada.

Asimismo, el bienestar psicosocial se relaciona con el compromiso de continuidad porque influye directamente en la evaluación racional que realiza el trabajador sobre la conveniencia de permanecer en la organización. Botella et al. (2022) evidencian que indicadores de mayor bienestar se asocian con una mayor disposición de permanencia, esto ocurre porque un entorno laboral psicológicamente saludable reduce el desgaste y el malestar crónico, principales factores que impulsan la intención de abandono. En este sentido, cuando el trabajador experimenta estabilidad psicológica y funcional, abandonar la organización deja de ser una necesidad (Gutiérrez & Velásquez, 2019).

Respecto a los efectos colaterales y su relación con el compromiso afectivo, este último al estar basado en el vínculo emocional, presenta correlaciones bajas o incluso inexistentes con dimensiones como el agotamiento emocional o la despersonalización, lo que indica que los trabajadores pueden mantener un sentido de pertenencia y apego emocional aun cuando experimenten demandas laborales, tensiones en el trabajo o variables asociadas. Esto se debe a que el compromiso afectivo está principalmente asociado a otros factores como los valores compartidos y la identificación organizacional, más que al desgaste psicológico (Girón & Serruto, 2020).

Por otra parte, Ates y İhtiyaroğlu (2019) señalan que, en muchas organizaciones, el estrés laboral se ha convertido en una situación frecuente que afecta el bienestar de los trabajadores, generando cansancio, tensión constante y malestar emocional durante la jornada laboral. Sin embargo, aunque estas condiciones resultan negativas, no siempre llevan a que el trabajador decida dejar la organización, ya que la necesidad de conservar un ingreso económico, estabilidad o beneficios laborales hace que muchos opten por permanecer en su puesto, esto explica por qué no existe relación entre los efectos colaterales y el compromiso de continuidad.

Según Stark et al. (2025) el compromiso normativo no se relaciona con los efectos colaterales asociados al estrés laboral, es decir el sentido de obligación o deber hacia la organización, por sí solo, no genera ni reduce el estrés. Los efectos colaterales aparecen o se atenúan según la presencia del compromiso emocional, cuando el compromiso normativo se acompaña de un vínculo emocional con la

organización, los niveles de estrés son bajos; en cambio, cuando el deber se percibe sin identificación emocional y se asocia principalmente a la necesidad de permanecer, el estrés aumenta. Por ello, el estudio sugiere que no es el compromiso normativo en sí el que explica los efectos colaterales, sino la ausencia o presencia del compromiso afectivo que lo acompaña.

En términos generales, si la organización promueve el bienestar de sus trabajadores mediante incentivos y condiciones laborales idóneas, el trabajador será fidelizado y se sentirá comprometido con la empresa; esto automáticamente se refleja en el incremento de la productividad y genera beneficios para la organización, es decir si un trabajador experimenta bienestar en la empresa, entonces permanecerá en esta para dar lo mejor de sí mismo como retribución (Cáceres, 2023). De esta manera una adecuada gestión para lograr un bienestar laboral general puede tener como consecuencia que los colaboradores sientan un compromiso con la realización de sus labores dentro de la organización (Colín, 2016).

De acuerdo con lo descrito anteriormente, la presente investigación busca contribuir a la comprensión del bienestar laboral general y su relación con el compromiso organizacional en operarios de limpieza considerando sus respectivas dimensiones. A partir de lo expuesto, surge la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la relación entre el bienestar laboral general y el compromiso organizacional en operarios de limpieza de un hospital de Lima Metropolitana?

2. Justificación e Importancia del Problema

En primera instancia, este estudio es conveniente ya que existen escasas investigaciones en cuanto a la relación entre compromiso y bienestar laboral general, esto mediante la exploración realizada en los bancos de datos de instituciones y revistas científicas indexadas; además las pocas poblaciones que se estudiaron principalmente son docentes y trabajadores de empresas retail. Sin embargo, no existen investigaciones en trabajadores de limpieza a pesar de los desafíos y problemáticas a los que ellos se enfrentan, como se puede identificar en párrafos anteriores; esta falta de conocimiento en este grupo poblacional impide tomar decisiones basadas en evidencias científicas, por lo tanto, este trabajo permite conocer mejor la relación entre ambas variables de estudio y contribuye a llenar este vacío de conocimiento existente.

A nivel social, con los resultados de la investigación, se realizaron recomendaciones según las deficiencias encontradas. La población beneficiada son los trabajadores de limpieza, ya que los resultados se entregaron al gerente y a las autoridades pertinentes de la organización para que tomen decisiones y medidas que crean necesarias.

A nivel práctico, es una investigación aplicada, ya que genera conocimiento y resuelve problemáticas, del mismo modo las recomendaciones de la investigación aportan a la implementación de medidas que garanticen el bienestar laboral general y el compromiso de los colaboradores. Por otra parte, futuros investigadores pueden tomar en cuenta este estudio y guiarse para consolidar una base para sus

investigaciones, y de ser posible, según el tipo de su estudio, desarrollar talleres, dinámicas, charlas, etc., que fomenten y favorezcan el bienestar laboral general.

3. Limitaciones de la Investigación

En la investigación se utilizó el muestreo no probabilístico, lo cual es una limitación ya que los resultados se generalizan solo a los trabajadores de limpieza del hospital que tiene las características de la muestra seleccionada.

Por otro lado, la falta de antecedentes que relacionan ambas variables (bienestar laboral general y compromiso) en la población de operarios de limpieza es una limitación porque no permite contrastar los resultados obtenidos con otros estudios.

4. Objetivos de la Investigación

4.1. Objetivo General

- Establecer la relación entre bienestar laboral general y compromiso organizacional en operarios de limpieza de un hospital de Lima Metropolitana.

4.2. Objetivos Específicos

- Identificar la relación entre bienestar laboral psicosocial y compromiso afectivo en operarios de limpieza de un hospital de Lima Metropolitana.
- Identificar la relación entre bienestar laboral colateral y compromiso afectivo en operarios de limpieza de un hospital de Lima Metropolitana.
- Identificar la relación entre bienestar laboral psicosocial y compromiso de continuidad en operarios de limpieza de un hospital de Lima

Metropolitana.

- Identificar la relación entre bienestar laboral colateral y compromiso de continuidad en operarios de limpieza de un hospital de Lima

Metropolitana.

- Identificar la relación entre bienestar laboral psicosocial y compromiso normativo en operarios de limpieza de un hospital de Lima Metropolitana.
- Identificar la relación entre bienestar laboral colateral y compromiso normativo en operarios de limpieza de un hospital de Lima Metropolitana.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

1. Aspectos Conceptuales Pertinentes

1.1 Teorías sobre el Bienestar Laboral General

El bienestar laboral general es la integración total de dos componentes que son bienestar psicosocial y efectos colaterales logrando así la satisfacción y realización dentro de una organización que es mucho más que solo la ausencia de enfermedades y está centrado en la propia percepción del trabajador (Blanch & Yanez, 2018).

Orejuela et al. (2016) refiere que el bienestar laboral es un estado subjetivo inherente del trabajador, donde este se siente seguro, satisfecho y estable en su centro de trabajo, ya que su esfuerzo es recompensado mediante un incentivo económico u otro tipo de incentivo.

Teorías del bienestar laboral

Modelo de bienestar laboral general

Blanch et al. (2010) realizan una investigación sobre los daños psicosociales, apreciación de las condiciones laborales, factores psicosociales del trabajo, entre otros temas relacionados; esto le sirve como base para luego desarrollar un modelo teórico acerca del bienestar laboral general, el mismo que después sirvió como base para diseñar, aplicar y validar un cuestionario (López, 2012).

El modelo planteado propone una perspectiva amplia sobre el bienestar laboral, ya no la considera como una variable dependiente o que es generado por determinadas condiciones laborales que influyen sobre el colaborador, que

responde a una visión clínica y clásica (Warr, 2007); por el contrario el modelo se basa directamente en los principios de la Organización Mundial de la Salud (OMS) ya que considera tanto los aspectos negativos como positivos o saludable de la experiencia laboral, concibiendo a la salud como un estado de bienestar y no solo la omisión de malestar, todo ello dentro de un entorno laboral. Considerando lo anterior, Blanch y sus compañeros señalan que el bienestar laboral está compuesto por el bienestar psicosocial y los efectos colaterales (López, 2012).

- **Bienestar psicosocial:** Es un estado de equilibrio entre los aspectos psicológicos, emocionales y sociales que integra elementos que facilitan las relaciones interpersonales de un individuo con el entorno. Está centrado en las creencias que tiene sobre sus competencias y habilidades y las expectativas laborales (Blanch & Zubieta et al., 2012).
- **Efectos colaterales:** Los efectos colaterales son comprendidos como aquellos factores o condiciones de riesgo psicosocial que dificultan el adecuado desempeño laboral afectando la salud física y mental. Está asociado al desgaste laboral, somatización y alienación (Blanch, 2010; Uribe, 2015).

Por otro lado, el bienestar psicosocial se vincula con el compromiso afectiva ya que se basa en la autodeterminación, donde la regulación intrínseca del compromiso se asocia con la experiencia de un mayor bienestar psicosocial y el trabajador desea permanecer en la organización (Dávila & Jiménez, 2014).

Enfoque de bienestar laboral basada en la Teoría de Herzberg

En esta teoría se introduce una hipótesis sobre la satisfacción o insatisfacción laboral y como el trabajador cubre sus necesidades; se pone en relieve aquellos factores que impactan de forma positiva o negativamente en el trabajo. En este sentido, en el ámbito laboral, el bienestar laboral depende de dos factores, por ello se habla de una dualidad, el primer factor la higiene y el segundo la motivación, ambos factores explican gran parte de las dinámicas del trabajo en las organizaciones (Herzberg et al., 1959).

Por un lado, los factores higiénicos son aquellos factores externos a los trabajadores y a la tarea, no dependen de las decisiones o comportamiento de los trabajadores; asimismo, las organizaciones hacen uso de los factores higiénicos para premiar o castigar a los trabajadores ya que se buscaba mejorar la productividad (Alvarado, 2018). Por otro lado, los factores motivadores, son aquellos factores intrínsecos que hacen referencia al trabajo en sí y tienen una relación directa con el trabajador y con las tareas que realiza en la empresa, pueden ser manejados por la persona y dependen de la percepción, deseos y sentimientos; además, la presencia o ausencia de estos, determina si los trabajadores se sienten motivados o no (Madero, 2019).

A continuación, se describen los factores de motivación según Herzberg (1967, como se citó en Navajo, 2013):

Los factores higiénicos están formados por los siguientes componentes o dimensiones:

- Factores remunerativos: Sueldos y salarios.
- Condiciones de infraestructura: Alumbrado y temperatura, medio físico.

- Seguridad: Beneficios por antigüedad, procesos de reclamación, prácticas laborales justas y políticas organizativas.
- Factores Sociales: Oportunidades de conocer y vincularse con los colegas de trabajo
- Estatus: Denominación de los puestos, espacios de trabajo propios, privilegios sobre los restos.
- Control técnico: Evaluar el cumplimiento de los requisitos normativos.

Mientras que los factores motivadores están formados por los siguientes componentes o dimensiones:

- Trabajo estimulante: Oportunidad de expresar la propia personalidad y desarrollar todo el potencial plenamente.
- Sentimiento de realización personal: Certeza de saber que se ha contribuido a lograr algo importante y valioso.
- Reconocimiento del trabajo bien hecho: La ratificación de que se ha realizado un trabajo relevante.
- Logro y satisfacción: La oportunidad de hacer una labor interesante.
- Mayor responsabilidad: Asumir nuevas actividades y obligaciones que extiendan el trabajo y otorguen más control sobre él.

Teoría de bienestar Psicológico de Ryff

Ryff define al bienestar como una consecuencia de lo que sucede a nivel psicológico, señalando que esto es más amplio que mantenerse en un estado donde se experimenta emociones positivas y la felicidad, sino que es la respuesta sobre de una forma específica de vivir (Del Carmen, 2021).

Con base a este modelo se creó un cuestionario que se puede utilizar en múltiples contextos y poblaciones, incluido en el ámbito laboral con el objetivo de conocer el bienestar psicológico del personal (Carrasco, 2007). Según Ryff el bienestar psicológico está compuesto por las siguientes dimensiones (Álvarez, 2019).

Autoaceptación: Estima la conciencia y aceptación que tienen las personas sobre sus propios valores y limitaciones.

Relación positiva con los otros: Implica la habilidad de establecer relaciones sociales con otras personas con base en la empatía y confianza. Además, involucra la preocupación por los demás.

Autonomía: Implica capacidad para resistir a las presiones del entorno social y mantener la independencia y autodeterminación para tomar decisiones.

Manejo del ambiente: Alude a la capacidad para elegir y seleccionar entornos o ambientes oportunos que ayuden a satisfacer los deseos individuales y las necesidades.

Propósito en la vida: Implica la capacidad para establecer metas y tener direccionalidad. Además de otorgarle un sentido de vida a lo ocurrido en el pasado y a la actualidad.

Crecimiento personal: Implica el proceso por el cual la persona busca desarrollar su potencial a través de nuevas experiencias y procesos formativos.

1.2 Teorías del Compromiso Organizacional

Según Meyer y Allen (1991) el compromiso organizacional es un componente psicológico, que establece la relación entre el trabajador y la organización, asimismo influye en la decisión del trabajador para quedarse o no en

la organización. Otro autor señala al compromiso organizacional en términos actitudinales, como el deseo de mantenerse en la organización y evidenciar predisposición por realizar esfuerzos fuera de lo previsto para beneficiar a la organización, además de reconocer y sentirse identificado con sus valores, normas y objetivos (Verma, 1982, como se citó en Escobar et al., 2022). Otro autor señala que la identificación del colaborador con la organización es lo que se denomina compromiso organizacional (Arciniega, 2002).

Teorías del compromiso organizacional

Según Meyer y Allen (1991) el compromiso organizacional está compuesta por 3 componentes que son:

- **Compromiso afectivo:** Es el vínculo emocional y sentimental que experimenta el colaborador al formar parte de la empresa, se resalta la identificación y orgullo que tiene el colaborador por trabajar en una organización, lo cual se evidencia en su comportamiento tanto fuera como dentro de la empresa. De este modo los colaboradores con compromiso afectivo permanecerán en la organización porque así lo deciden (Meyer & Allen, 1991).
- **Compromiso de permanencia:** También llamado compromiso continuo; este compromiso indica que el colaborador permanece en la organización porque mediante un análisis toma conciencia sobre los costes (consecuencias) relacionados al abandono de su trabajo. De este modo los colaboradores con un alto compromiso de continuidad se mantienen en la organización por necesidad (Meyer & Allen, como se citó en Báez et al., 2019).

- **Compromiso normativo:** Las personas con este tipo de compromiso consideran que quedarse en la empresa es una obligación moral. El colaborador se basa en sus valores personales y creencias, para considerar que lo conllevando a pensar que lo correcto es permanecer en la empresa, incluso si tienen otras opciones disponibles. Esta sensación de deber puede generar mayor estabilidad en el empleo independientemente de su satisfacción emocional con el trabajo (Meyer & Allen, como se citó en Nava et al., 2022).

Considerando lo anterior Allen y Meyer, señalan que es preferible considerar al compromiso afectivo, normativo y de permanencia como factores del compromiso y no como tipos, ya que lo último implicaría que los estados psicológicos que caracterizan al compromiso se excluyen mutuamente, sin embargo, es más realista que los colaboradores experimenten las 3 formas de compromiso, aunque en diferentes grados (Nava et al., 2022). De este modo un colaborador puede sentir alta obligación con la organización, pero un bajo deseo y necesidad o en otros casos alto deseo, pero baja necesidad y obligación, esto sustenta la postura de los autores al señalar que los componentes del compromiso interactúan entre ellos e influyen en la conducta del colaborador (Meyer & Allen, 1991).

Teoría del compromiso laboral Kahn (1990)

Kahn propuso la teoría del "compromiso personal", que se centra en la conexión entre el individuo y su trabajo. Esta teoría destaca que el compromiso no se limita a la dedicación a la organización, sino que también

incluye el compromiso personal del empleado con su rol y sus tareas, según este autor el compromiso incluye las siguientes dimensiones (Kahn, 1990).

- El compromiso físico: Se refiere a la demanda tanto física como mental que experimenta un empleado en su estancia en la empresa.
- El compromiso cognitivo: Significa que los empleados adquieren conocimientos sobre el objetivo, misión y estrategias de la organización para aportar de manera efectiva y lograr un buen desempeño.
- El compromiso emocional: Es la relación emocional y el sentido de pertenencia que los empleados pueden desarrollar y adquirir durante su empleo en la empresa (Nava et al., 2022).

Teoría de compromiso organizacional Cohen (2007)

Según Allan y Cohen (2007) el compromiso organizacional es una noción bidimensional que consta de dos componentes:

- Compromiso instrumental: Se refiere a que el colaborador está comprometido por razones instrumentales o pragmáticas, es decir los empleados pueden sentirse apegados a la organización debido a factores como seguridad laboral, compensaciones y beneficios, oportunidades profesionales, etc. Estos son los elementos externos tangibles que contribuyen a mantener a los empleados en la organización. El compromiso a través del apego instrumental está vinculado a aspectos más racionales y pragmáticos de la relación laboral (Carbajal & Larios, 2023).
- Apego psicológico: El apego psicológico se refiere al compromiso emocional y la conexión profunda que los empleados sienten hacia la

organización. Esto implica tener un sentido de pertenencia, identificarse con la cultura y valores de la empresa y ser leal a la misma. Los empleados con altos niveles de compromiso psicológico están emocionalmente involucrados en su trabajo y se involucran en el éxito de la organización (Taibo & Trolio, 2022).

2. Investigaciones en torno al problema investigado, nacionales e internacionales

El presente trabajo investigativo se apoya de algunos estudios elaborados.

2.1. Antecedentes nacionales

Ipanaque y Saldarriaga (2021), realizaron un estudio en Talara-Piura, que tuvo como objetivo principal conocer la relación entre el compromiso y el bienestar laboral de los colaboradores de una clínica de salud ocupacional. El estudio fue aplicado no experimental, optó por un enfoque cuantitativo diseñado transversalmente y los niveles fueron descriptivos y correlacionales. La muestra estudiada estuvo conformada por 15 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta ya que se aplicaron 2 cuestionarios. Los resultados indican que existe una relación directa entre las variables, esto expresado por una considerable correlación positiva. Las conclusiones refieren que, si mejora el bienestar laboral, paralelamente, se verán progresos en el compromiso organizacional.

Canchaya (2022) realizó una investigación en Huancayo con el objetivo de identificar la relación entre compromiso y bienestar laboral, la muestra fue constituida por 148 profesionales de enfermería de un hospital público y se utilizó

un enfoque cuantitativo- correlacional. El resultado indica que existe relación entre compromiso organizacional y bienestar laboral en los profesionales de enfermería. Asimismo, se identificó que esta relación es directa ya que en entornos de trabajo saludables donde se cuida la salud y bienestar de los colaboradores, también existe compromiso, lo cual, al mismo tiempo, genera una mejora en los resultados.

2.2. Antecedentes internacionales

Villacís (2019) desarrolló una investigación en Quito-Ecuador, con el objetivo de identificar la relación entre el bienestar laboral y el compromiso dentro de una empresa. El enfoque fue correlacional- descriptivo con corte transversal y la metodología fue observacional. Los resultados indican que existe una correlación significativa y alta entre las variables estudiadas; por un lado, dentro de la variable de bienestar laboral se encuentra la dimensión de bienestar psicosocial, la cual muestra a una correlación directamente proporcional con la variable de compromiso, esto indica que mientras mejor sea el bienestar psicosocial, el compromiso con la organización será mayor. Del mismo modo, el efecto colateral, factor que pertenece a la variable bienestar en el trabajo, está inversamente correlacionado con la variable compromiso organizacional, lo que indica que cuanto mayor es el factor efecto colateral, el compromiso organizacional es menor en los trabajadores.

Cifuentes (2012) realizó una investigación correlacional en México, tuvo como finalidad identificar la relación entre las variables de satisfacción y bienestar con el compromiso organizacional en empresas del rubro de la construcción. La muestra fue constituida por 304 empresas, se usaron instrumentos psicométricos con la finalidad de recolectar los datos. En cuanto a los resultados se identificó

correlaciones positivas entre satisfacción y bienestar y el compromiso normativo. Esto indica que a mayor satisfacción y bienestar el trabajador permanecerá en la organización, ya que desarrolla un sentimiento de obligación de permanencia porque considera que está en deuda con la empresa por las oportunidades y recompensas que le brindaron.

3. Hipótesis

3.1 Hipótesis general

Existe relación entre bienestar laboral general y compromiso organizacional en operarios de limpieza de un hospital de Lima Metropolitana.

3.2 Hipótesis específicas

- Existe relación entre bienestar laboral psicosocial y compromiso afectivo en operarios de limpieza de un hospital de Lima Metropolitana.
- Existe relación entre bienestar laboral colateral y compromiso afectivo en operarios de limpieza de un hospital de Lima Metropolitana.
- Existe relación entre bienestar laboral psicosocial y compromiso de continuidad en operarios de limpieza de un hospital de Lima Metropolitana.
- Existe relación entre bienestar laboral colateral y compromiso de continuidad en operarios de limpieza de un hospital de Lima Metropolitana.
- Existe relación entre bienestar laboral psicosocial y compromiso normativo en operarios de limpieza de un hospital de Lima Metropolitana.
- Existe relación entre bienestar laboral colateral y compromiso normativo en operarios de limpieza de un hospital de Lima Metropolitana.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

1. Nivel y Tipo de Investigación

La investigación se encuentra en el nivel aplicado, porque tiene como objetivo generar un conocimiento respecto a las variables de estudio y en base a los resultados se pueden aplicar estos conocimientos de manera directa en el entorno y cubrir necesidades identificadas (Lozada, 2014). De este modo la presente investigación buscó identificar la relación entre bienestar laboral general y compromiso organizacional, a partir de ello se puede generar conocimientos y realizar intervenciones en la problemática que se identificó al inicio del presente trabajo.

Por otro lado, el estudio tiene un enfoque cuantitativo ya que se desarrollan estrategias para obtener información y conocimientos novedosos que prueben hipótesis o se clasifiquen como descubrimientos innovadores (Babativa, 2017). Asimismo, es de tipo descriptivo, porque buscó describir y especificar características del acontecimiento que se analiza (Monje, 2011).

2. Diseño de la Investigación

Se clasifica en la categoría correlacional no experimental ya que no se manipulan intencionalmente las variables de estudio, sino que se observó, midió y analizó en su contexto natural, sin generar situaciones (Hernández & Mendoza, 2018).

El diseño del trabajo es correlacional, ya que tuvo como objetivo establecer el grado de relación existente entre dos variables en un contexto en particular, esta relación se midió en términos estadísticos. En otras palabras, este tipo de estudios

nos permitió identificar cómo se comporta una variable vinculada a otra (Hernández & Mendoza, 2018).

3. Población y Muestra

3.1 Descripción de la Población

La población estaba conformada por operarios o personal de limpieza que pertenecen a una empresa y realizan sus labores en un hospital ubicado en Jesús María-Lima, Perú. Las edades de los trabajadores oscilaban entre los 20 a 50 años. En cuanto a la población, había un total de 400 trabajadores de limpieza que laboraban en un hospital público.

Los operarios de limpieza del hospital tienen como objetivo principal conservar, proteger y mantener la limpieza en todas las instalaciones que pertenecen al hospital. De manera específica; entre las principales funciones que cumplen son: mantener limpios los espacios de circulación peatonal, desinfectar los servicios higiénicos, limpiar los lugares donde se realizan las cirugías, recolectar y botar la basura, etc.

Respecto a los horarios de trabajo, los operarios tienen tres turnos, mañana, tarde y noche. Normalmente solo cumplen con un turno laboral al día.

3.2 Descripción de la Muestra y Método de Muestreo

En cuanto a la forma de muestreo se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia, es decir que los investigadores seleccionaron a la muestra de manera intencional, mediante un proceso que no brinda a los sujetos igual oportunidad de ser seleccionados; ya que son elegidos por criterio personal,

tomando en cuenta la accesibilidad y disponibilidad de los participantes y del investigador (Hernández & Mendoza, 2018).

El estudio consideró una población total de 400 trabajadores. Dado que se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, se aplicaron los instrumentos a 291 colaboradores que cumplían los criterios de inclusión.

3.3. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión:

- Trabajadores de limpieza del hospital entre un rango de edad entre 20-50 años.
- Personal de limpieza que firmó y presentó el consentimiento informado voluntariamente.
- Personal de limpieza que tenga como mínimo 3 meses de permanencia en la empresa.
- Colaboración desinteresada.

Criterios de exclusión:

- Personas que laboran en el sector de limpieza del hospital de estudio y, además en otros centros de salud, para que las respuestas estén en función a un único espacio de trabajo y evitar comparaciones o sesgos.
- Participantes que invaliden la prueba, porque no responden todas las preguntas o marcan más de una opción en las preguntas.

4. Definiciones Conceptuales y Operacionales de Variables

Bienestar laboral general

Definición conceptual: Es la integración total de dos componentes el bienestar psicosocial y los efectos colaterales (Blanch, 2010). El bienestar psicosocial es definido como el estado de equilibrio entre los aspectos psicológicos, emocionales y sociales que integra elementos que facilitan las relaciones interpersonales de un individuo con el entorno (Blanch & Zubieta et al., 2012). Así como los efectos colaterales, comprendidos como aquellos factores o condiciones de riesgo psicosocial que dificultan el adecuado desempeño laboral afectando la salud física y mental (Blanch, 2010; Uribe, 2015).

Definición operacional: Se asume las puntuaciones obtenidas a partir del cuestionario de bienestar laboral general a partir de las dos dimensiones que son bienestar laboral psicosocial y bienestar laboral colateral.

Compromiso organizacional

Definición conceptual: Estado psicológico mediante el cual el trabajador se identifica con las metas y objetivos de la organización la cual influye en la decisión de permanecer o dejar la empresa (Meyer & Allen, 1991).

Definición operacional: Se asume las puntuaciones que se obtienen a través del cuestionario de compromiso organizacional a partir de las tres dimensiones que son afectiva, de continuidad y normativa.

5. Instrumentos

5.1 Instrumento para Bienestar Laboral General

El Cuestionario de Bienestar Laboral General (QBLG) se fundamenta en el modelo teórico elaborado por Blanch, Cantera, Cervantes y Sahagún en el 2010. Es un instrumento que tiene como finalidad medir el bienestar laboral general, entendido como la integración total de dos componentes el primero, bienestar psicosocial y el otro los efectos colaterales logrando así la satisfacción y realización dentro de una organización que va más allá de eliminar enfermedades y está centrado en la propia percepción del trabajador (Blanch & Yanez, 2018).

El instrumento está constituido por dos dimensiones; la primera es el bienestar psicosocial, la cual, está conformado por 3 escalas que son de expectativas (22 ítems), de competencias (10 ítems) y de afectos (10 ítems), de este modo, la primera dimensión contiene en total 42 ítems; la segunda dimensión es de efectos colaterales, la cual está compuesto por 3 escalas que son: alienación (4 ítems), somatización (5 ítems) y de desgaste (4 ítems), de este modo el segundo factor contiene en total 13 ítems. Así, el instrumento está conformado por 55 ítems en total.

Con respecto a las puntuaciones, el QBLG cuenta con alternativas que van desde el 0 al 7, donde uno (1) es el puntaje más bajo porque representa menor bienestar y siete (7) es el puntaje más alto, porque representa el máximo y excelente estado de bienestar. Para la codificación, es primordial tomar en cuenta que, los primeros 43 ítems se codifican de forma directa ya que integran el de bienestar psicosocial, mientras que, desde el ítem 44 empieza el factor de efectos colaterales, que se considera opuesto al bienestar psicosocial, por lo que valores más bajos en

esta escala indican mayor bienestar, es decir que muestran un menor impacto de los efectos colaterales en el trabajador; por lo tanto, las puntuaciones altas en este componente implica menor bienestar y la existencia de efectos colaterales para la persona en su trabajo.

En primera instancia, el instrumento no sufrió modificaciones, en el tiempo, a pesar de utilizarse en diferentes poblaciones y contextos. El cuestionario original fue aplicado en una muestra venezolana que incluía trabajadores de áreas administrativas, pero también trabajadores del área de salud; en este trabajo se evaluó las propiedades psicométricas del instrumento, obteniendo la validez a nivel de contenido, constructo y criterio, los resultados demuestran que el instrumento es adecuado en términos de validez. Asimismo, se calculó la confiabilidad utilizando el coeficiente alfa de Cronbach para las 2 dimensiones y para la variable general donde se determinó que el instrumento es pertinente para medir el constructo de bienestar laboral general (Sulbarán & Parra, 2016).

Por otro lado, Diaz y Medina (2019) realizaron un estudio del instrumento en población peruana. El estudio estuvo conformado por 348 docentes de diferentes colegios de la provincia de Trujillo. Para identificar la validez de contenido del instrumento se recurre a juicio de expertos, obteniendo índices de V de Aiken entre .83 a 1,00 en todos los ítems. Además se utilizó el análisis factorial confirmatorio (AFC) para determinar la validez de estructura interna ; donde, para el factor de efectos colaterales se obtuvieron índices de ajuste absoluto de RMSEA = .07 y SRMR=.06 y los índices de ajuste comparativo de TLI = .93 y CFI = .94 ; mientras que para el bienestar psicosocial se lograron índices de ajuste de SRMR = .08 y

RMSEA= .06, también índices de ajuste comparativo de TLI = .90; lo que comprueba la validez de estructura interna del instrumento (Díaz & Medina, 2019).

Asimismo, para comprobar la confiabilidad del instrumento se empleó el método Omega obteniendo resultados con valores aceptables entre .73 y .84. Además, se evaluó la confiabilidad de consistencia interna considerando el coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo valores entre .97 para el bienestar laboral general, .91 para la dimensión efectos colaterales y .97 para bienestar psicosocial (Díaz & Medina, 2019). De este modo, se comprueba que el instrumento es válido y confiable para medir el constructo; además se conservaron las dos dimensiones y sus respectivos ítems, manteniendo la propuesta de los autores originales.

5. 2 Instrumento para Compromiso Organizacional

La escala de compromiso organizacional fue creada inicialmente por Allen y Meyer (1990). Es un instrumento cuya finalidad es medir el compromiso de los trabajadores. Actualmente el instrumento puede aplicarse a mayores de 17 años. Está compuesto por 18 ítems en 3 dimensiones, afectivo (7 ítems), continuidad (5 ítems) y normativo (6 ítems). Donde según el puntaje obtenido para cada dimensión se establece el tipo de compromiso del colaborador. El cuestionario, se califica en una escala de Likert de 1 a 7, donde 1 representa que el trabajador está en total desacuerdo y 7 significa completamente de acuerdo. El cuestionario se completa en 10 minutos aproximadamente y puede darse de manera individual o colectiva.

Por otro lado, originalmente el instrumento estaba formado por 24 ítems, 8 para cada dimensión. Pero después, los mismos autores realizaron una modificación y actualizaron el instrumento (Meyer & Allen, 1993). De este modo se estableció que el instrumento tenía 18 preguntas, 3 dimensiones. Por otro lado, para identificar

la validez de la estructura interna se llevó a cabo un análisis factorial exploratorio por componentes; los resultados demostraron que el instrumento es adecuado en términos de validez. Asimismo, se analizó la confiabilidad, a través del coeficiente Alfa de Cronbach para todas las dimensiones, determinando así que el instrumento tiene una adecuada consistencia interna (Rodríguez, 2019). De este modo el instrumento es adecuado para valorar el compromiso organizacional.

En Perú el instrumento fue adaptado por Pajuelo (2019). El estudio se desarrolló en una muestra de 410 profesores pertenecientes a 14 centros educativos privados del distrito de Puente Piedra. En cuanto a las propiedades psicométricas para determinar la validez, se estudió la validez de contenido por medio del criterio de jueces obteniendo índices de V de Aiken con valores válidos de .80 a 1.00. Además, se empleó un análisis factorial confirmatorio (AFC) para determinar la validez de estructura interna donde se obtuvieron índices de ajuste absoluto de $RMSEA = .078$ y $RMS = .049$, lo que indica resultados satisfactorios, además se logró obtener el índice de ajuste comparativo $CFI = .956$ e índice Tucker Lewis $TLI = .914$; también los índices de bondad de ajuste $GFI = .918$ lo que indica un ajuste aceptable del modelo (Pajuelo, 2019).

Para conocer la confiabilidad del instrumento se aplicó el método Omega de McDonald ω obteniendo resultados con valores aceptables a nivel general $\omega = .856$. Además, se evaluó la confiabilidad de consistencia interna considerando el coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo un valor general de $\alpha = .816$ para el instrumento general. Finalmente, a partir del análisis se conservaron todos los ítems

del instrumento original y se concluyó que el instrumento comprendido por las tres dimensiones es válido y confiable para la realidad peruana (Pajuelo, 2019).

6. Procedimiento

Primero, se solicitó al comité de ética de la Universidad la aprobación del trabajo de investigación. Después, se programó una reunión formal con el gerente de la empresa con el propósito de solicitar la autorización para aplicar la investigación, dando a conocer los objetivos, beneficios y el cronograma de actividades.

Una vez recibida la aprobación y según lo coordinado con el gerente, se realizó tres reuniones iniciales con los operarios de limpieza de los diferentes turnos (mañana, tarde y noche), esto fue en el espacio laboral (hospital) y duró aproximadamente 30 minutos. Durante la reunión, el gerente general presentó a los investigadores y explicó el motivo de su visita, posteriormente, en conjunto invitaron a los operarios de limpieza para participar en el proyecto, recalcando que es una decisión voluntaria y que no afectaría su situación laboral. Después, los investigadores explicaron la justificación, objetivos, procedimientos, beneficios y riesgos de la investigación.

Posteriormente, los investigadores regresaron en otra fecha durante los tres turnos. En el horario de ingreso, mientras los operarios esperaban en la sala de asistencia (donde se dispone de sillas y mesas) se les invitó a participar en el estudio, es importante señalar que se reiteró la participación voluntaria y que los trabajadores podían retirarse del proceso en cualquier momento, incluso después de haber firmado la autorización.

Luego se les entregó el documento de consentimiento informado a las personas que decidieron participar y las pruebas se aplicaron en el siguiente orden, primero el cuestionario de bienestar laboral General (QBLG) de Blanch y luego la escala de compromiso organizacional de Allen y Meyer; ambos instrumentos fueron resueltos aproximadamente en 30 minutos. Asimismo, durante el desarrollo de las pruebas, los participantes pudieron realizar preguntas a los evaluadores; al finalizar, se recogieron los cuestionarios y se agradeció nuevamente la participación de los operarios.

Luego, se elaboró una base de datos con la información recolectada, la cual se analizó mediante el programa estadístico Jamovi (acceso libre). En base a ello, se redactó el informe correspondiente, el cual fue entregado al departamento de gerencia de la empresa; en este documento no se incluyeron nombres ni resultados individuales, sino únicamente los resultados generales y algunas recomendaciones; con dicha información, el gerente puede intervenir y tomar las medidas necesarias para cambiar o mejorar las condiciones de la empresa y contribuir al bienestar laboral y compromiso desde una perspectiva diferente considerando los resultados de una investigación científica.

Finalmente, con la intención de otorgar un beneficio directo a los participantes de la investigación se elaboraron folletos informativos. Considerando que los trabajadores de limpieza enfrentaron riesgos que podían afectar su bienestar laboral, en el folleto se proporcionó información sobre estos riesgos y se ofrecieron recomendaciones para mejorar el bienestar laboral.

7. Plan de Análisis de Datos

Después de recoger las pruebas, se desarrolló una base de datos con la información que previamente fue seleccionada y codificada, para esto se utilizó el programa Microsoft Excel. Después, se empleó el programa estadístico Jamovi (acceso libre), para realizar el análisis estadístico descriptivo se aplicó la media aritmética, desviación estándar, y se evaluó la distribución de normalidad a partir de la información de la curtosis y asimetría, considerando que la muestra es de 291, y esta cantidad es mayor a 50, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

a partir de la información de la curtosis y asimetría (menor a 0.05 la distribución es no normal, mayor a 0.05 la distribución es normal). Finalmente, para analizar la relación de las variables se utilizó el coeficiente de Pearson o Spearman dependiendo de la distribución de los datos (si los datos siguen una distribución normal se utiliza el coeficiente de correlación de Pearson, por el contrario, si la distribución es asimétrica se usa coeficiente de correlación de Spearman). Considerando lo anterior, los datos en esta investigación siguen una distribución normal, por lo que se utiliza el estadístico paramétrico R de Pearson.

Para interpretar la fuerza de la relación se utilizaron los criterios de Gignac y Szodorai (2016) quienes refieren como efecto grande (> 0.30), efecto moderado (> 0.20), efecto pequeño (> 0.10).

8. Consideraciones éticas

Respecto al principio de autonomía, se reconoce el respeto a la voluntad de la persona, para lo cual solicitó la firma del consentimiento informado, en el cual

se indicó la participación voluntaria de los trabajadores, además aunque se contó con la autorización de la gerencia del hospital, los participantes tuvieron la libertad y la autonomía de decidir sobre su contribución; asimismo, en el documento se señaló que si algún participante quería retirarse por cualquier motivo durante el proceso de investigación podía hacerlo y revocar el consentimiento de participación.

En cuanto al principio de beneficencia se buscó garantizar el bienestar de la persona ya sea a nivel personal o grupal, para ello se elaboró un folleto informativo sobre los principales riesgos a los que se exponen los operarios de limpieza y se ofrecieron recomendaciones para mejorar el bienestar laboral general. Además, se redactó un informe que fue entregado al departamento de gerencia de la empresa sin incluir los nombres de los participantes; en este documento se brindaron recomendaciones en beneficio de los participantes, el cual puede ser utilizado para implementar cambios o mejoras, según la voluntad o análisis del gerente.

Por otro lado, para respetar el principio de no maleficencia, la investigación se realizó garantizando la confidencialidad de los participantes; para ello, se evitó utilizar los nombres de los operarios y, en su lugar, se emplearon códigos. Además, a partir de la revisión de los cuestionarios, se determinó que los ítems no representaban ningún riesgo. Si alguna pregunta no resultaba comprensible, el participante podía consultarla con el evaluador; asimismo, si no deseaba responder alguna de las preguntas, tenía plena libertad para omitirla. Es importante señalar que únicamente el investigador tuvo acceso a la base de datos y, en ninguna circunstancia, se permitió la comercialización o divulgación de la información.

Finalmente, respecto al principio de justicia, todos los operarios de limpieza fueron informados sobre el objetivo, los métodos y el procedimiento de la investigación; asimismo, todos tenían la opción de decidir si participar o no en el estudio.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

El presente capítulo expone los resultados de la investigación. En primera instancia, utilizando el estadístico de prueba de correlación de Pearson, se da respuesta al objetivo general, el cual se centra en establecer la relación entre el bienestar laboral general y compromiso organizacional en operarios de limpieza de un hospital de Lima Metropolitana. Asimismo, se aplicaron los criterios propuestos por Gignac y Szodorai (2016) con el fin de determinar el nivel y la fuerza de la asociación entre las variables mencionadas. En segunda instancia, se abordan los seis objetivos específicos, orientados a establecer la relación entre las dimensiones del bienestar laboral general y las dimensiones del compromiso organizacional. Para este análisis, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, estableciendo como umbral de significancia estadística un valor p menor a .05.

Tabla 1

Estadísticos descriptivos de las variables de estudio

Variable	Media aritmética	Desviación estándar	Min	Max	Alfa de Cronbach
Compromiso Organizacional	78.43	23.68	18	126	.8803
Bienestar Laboral General	284.95	49.21	106	436	.9440

En la tabla 1, los valores de los estadísticos descriptivos de la investigación. El compromiso organizacional tiene como media aritmética 78.43, mientras que el bienestar laboral general tiene 284.95. En cuanto a la desviación estándar el compromiso organizacional obtuvo un puntaje de 23.68, mientras que el bienestar laboral tiene una puntuación de 49.2. Asimismo, en la tabla se muestran los valores máximos y mínimos de cada variable.

Por otro lado, después de haber verificado la confiabilidad y validez de los instrumentos en estudios previos y en otras poblaciones, resultó necesario confirmar la confiabilidad de los instrumentos en la muestra específica de la presente investigación, conformada por trabajadores de limpieza de un hospital. Para ello, se realizó un análisis de confiabilidad de consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach, el cual permite estimar el grado en que los ítems de un instrumento miden de manera homogénea un mismo constructo. De acuerdo con Streiner (2010), valores del coeficiente alfa de Cronbach inferiores a .70 indican baja consistencia interna del instrumento; valores iguales o superiores a .70 se consideran aceptables, siendo preferibles aquellos comprendidos entre .80 y .90.

En ese sentido, para la variable Compromiso Organizacional se obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de .8803, lo que evidencia una alta consistencia interna del instrumento en la muestra estudiada. Por su parte, para la variable Bienestar Laboral General se obtuvo un alfa de Cronbach de .9440, valor que indica una muy alta consistencia interna. Estos resultados permiten afirmar que ambos instrumentos presentan niveles adecuados de confiabilidad para su aplicación en la población

evaluada, garantizando que las mediciones realizadas son estables y coherentes con los constructos que se pretende evaluar.

Prueba de normalidad

A partir de los resultados del estadístico descriptivo se realizó la prueba de normalidad, porque esto nos permitirá saber que coeficiente utilizar para conocer la relación entre las variables. Si determinamos que sigue una distribución normal se utiliza el coeficiente de R de Pearson y si sigue una distribución no normal se utiliza el R de Spearman.

Considerando que la muestra es mayor a 50 se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

Tabla 2

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

Variable	D	P Valor
Compromiso Organizacional	.0331	.529
Bienestar Laboral General	.0475	.269

En la tabla 2, los resultados de la prueba de normalidad en la variable de Compromiso organizacional el P- Value es $.529 > .05$, por lo tanto, los datos siguen una distribución normal, asimismo variable de Bienestar laboral general el P- Value $> .05$, por lo tanto, ambas variables siguen una distribución normal.

Considerando lo anterior, los datos siguen una distribución normal, por lo que se utiliza el estadístico paramétrico R de Pearson.

Tabla 3

Correlación entre Bienestar Laboral General y Compromiso Organizacional

		Bienestar Laboral General
Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación r de Pearson	r= .5436
	Nivel de significancia	p= .000

En la tabla 3 se puede evidenciar el resultado del objetivo general, donde $p = .000$ es menor a $.05$, por lo tanto, se concluye que existe correlación estadísticamente significativa entre las variables, esto quiere decir que el bienestar laboral general se relaciona con el compromiso organizacional. Asimismo, según los datos estadísticos el nivel de correlación es de $r = .5436$, lo que indica que la correlación entre ambas variables es positiva y tiene un efecto grande Gignac y Szodorai (2016). Entonces, el grado de bienestar laboral general que perciben los colaboradores se relaciona con el compromiso organizacional y su decisión de permanecer en la empresa.

Resultado por objetivos específicos

Tabla 4

Relación entre Bienestar Psicosocial y Compromiso Afectivo

Bienestar Psicosocial		
Compromiso Afectivo	Coefficiente de correlación Rho de Pearson	r= .6099
	Nivel de significancia	p= .000

En la tabla 4 se puede evidenciar el resultado del primer objetivo específico, donde $p = .000$ es menor a $.05$, por lo tanto, se puede decir que existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión de bienestar psicosocial y el compromiso afectivo. Asimismo, el nivel de correlación es de $r = .6099$, lo que indica que el efecto de la relación entre ambas dimensiones es positivo con un efecto grande.

Entonces, el grado de bienestar psicosocial que perciben los colaboradores se relaciona con su decisión de permanecer en la empresa por el vínculo emocional o sentimental que experimentan (compromiso afectivo).

Tabla 5*Relación entre Efectos Colaterales y Compromiso Afectivo*

Efectos Colaterales		
Compromiso Afectivo	Coefficiente de correlación r de Pearson	r= - .0219
	Nivel de significancia	p= .7103

En la tabla 5 se puede evidenciar el resultado del segundo objetivo específico, donde $p = .7103$ es mayor a $.05$, por lo tanto, se puede decir que no existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión de efectos colaterales y el compromiso afectivo. Asimismo, el coeficiente obtenido es negativo y pequeño ($r = -.0219$).

Entonces, los efectos colaterales que perciben los colaboradores no se relacionan con el compromiso afectivo y su decisión de permanecer en la empresa.

Tabla 6*Relación entre Bienestar Psicosocial y Compromiso de Continuidad*

Bienestar Psicosocial		
Compromiso de Continuidad	Coefficiente de correlación r de Pearson	r= .4417
	Nivel de significancia	p= .000

En la tabla 6 se puede evidenciar el resultado del tercer objetivo específico, donde $p = .000$ es menor a $.05$, por lo tanto, se puede decir que existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión de bienestar laboral psicosocial y el compromiso de continuidad. Asimismo, el nivel de correlación de $r = .4417$ indica que el efecto de la relación entre ambas dimensiones es positivo con un efecto grande.

Entonces, el grado de bienestar psicosocial que perciben los colaboradores se relaciona en su decisión de permanecer en la organización.

Tabla 7

Relación entre Efectos Colaterales y Compromiso de Continuidad

Efectos Colaterales		
Compromiso de Continuidad	Coefficiente de correlación r de Pearson	$r = .0325$
	Nivel de significancia	$p = .5812$

En la tabla 7 se puede evidenciar el resultado del cuarto objetivo específico, donde $p = .5812$ es mayor a $.05$, por lo tanto, se puede decir que no existe correlación entre la dimensión de bienestar laboral colateral y el compromiso de continuidad. Asimismo, el nivel de correlación de $r = .0325$ indica que el efecto de la relación entre ambas dimensiones es pequeño. Entonces, el grado de bienestar laboral colateral que perciben los colaboradores no se relaciona con su decisión de permanecer en la organización a largo plazo.

Tabla 8

Relación entre Bienestar Psicosocial y Compromiso Normativo

Bienestar Laboral Psicosocial		
Compromiso Normativo	Coefficiente de correlación r de Pearson	r= .5067
	Nivel de significancia	p= .0000

En la tabla 8 se puede evidenciar el resultado del quinto objetivo específico, donde $p = .000$ es menor a $.05$, por lo tanto, se puede decir que existe correlación entre la dimensión de bienestar laboral psicosocial y el compromiso normativo. Asimismo, el nivel de correlación de $r = .5067$, indica que el efecto de la relación entre ambas dimensiones es grande.

Entonces, a medida que los colaboradores perciben un mayor bienestar laboral psicosocial en su entorno laboral, tienden a desarrollar un mayor compromiso con el cumplimiento de las normas y la permanencia en la organización.

Tabla 9

Relación entre Efectos Colaterales y Compromiso Normativo

Compromiso Normativo	Efectos Colaterales	
	Coeficiente de correlación r de Pearson	r= - .0533
	Nivel de significancia	p= .3651

En la tabla 9 se puede evidenciar el resultado del sexto objetivo específico, donde $p = .3651$ es mayor a $.05$, por lo tanto, se puede decir que no existe correlación entre la dimensión de bienestar laboral colateral y el compromiso normativo. Asimismo, el nivel de correlación de $r = -.0533$, indica que el efecto de la relación entre ambas dimensiones es nulo.

Entonces, el grado de bienestar laboral colateral que perciben los colaboradores no se relaciona con su decisión de desarrollar un mayor compromiso con el cumplimiento de las normas ni con su permanencia en la organización.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados de la investigación, el bienestar laboral general se relaciona significativamente con el compromiso organizacional, evidenciándose que la dimensión de bienestar psicosocial presenta mayor peso psicológico y actitudinal, al ser la única que se relaciona con las tres dimensiones del compromiso organizacional. En este sentido, los resultados sugieren que no es la ausencia de malestar la que activa el compromiso, sino la presencia de condiciones laborales positivas que fortalecen la relación del trabajador con su entorno organizacional.

Esta lógica también se refleja en la forma en que el bienestar laboral general es evaluado mediante el instrumento utilizado. La dimensión de bienestar psicosocial está compuesta por ítems redactados en términos positivos, orientados a evaluar experiencias laborales relacionales y subjetivas, como el reconocimiento, el apoyo organizacional y la percepción de justicia. Desde la Affective Events Theory, este tipo de experiencias positivas activa estados cognitivo-afectivos que influyen en la evaluación de actitudes laborales relacionadas, como el compromiso organizacional (Bower, 1981; Weiss, 1996). En este sentido, los ítems del bienestar psicosocial captan procesos de identificación y valoración organizacional que se asocian directamente con el desarrollo del compromiso (Meyer & Allen, 1991).

Por el contrario, los efectos colaterales pueden coexistir con el compromiso organizacional sin necesariamente debilitarlo, especialmente en contextos laborales demandantes, donde el malestar tiende a ser normalizado o afrontado mediante mecanismos de adaptación (Seminario, 2017). De este modo, el resultado general de la investigación se explica porque el bienestar laboral general refleja

principalmente el peso del bienestar psicosocial como dimensión central y explicativa del compromiso, mientras que los efectos colaterales, aun siendo relevantes para la salud laboral, no cumplen la misma función en la construcción del vínculo organizacional. Esto permite comprender por qué, a nivel global, se concluye que el bienestar laboral general se relaciona con el compromiso organizacional, aun cuando no todas sus dimensiones influyen de la misma manera.

Por otro lado, la relación entre el bienestar psicosocial y el compromiso afectivo se explica porque ambos se construyen desde la experiencia emocional del trabajador. Cuando el entorno laboral promueve equilibrio emocional, apoyo y reconocimiento, se fortalece el vínculo con la organización, expresado en la identificación y el deseo voluntario de permanecer en ella (Meyer & Allen, 1991). Desde un enfoque teórico, diversos autores coinciden en que el bienestar psicosocial influye en la forma en que el trabajador evalúa emocionalmente su experiencia laboral (Céspedes, 2025; Velásquez, 2019). Cuando los colaboradores perciben que la organización se preocupa por su salud psicológica, promueve relaciones respetuosas y reconoce su esfuerzo, construyen una valoración emocional positiva de la organización, fortaleciendo así el compromiso afectivo. Esta relación resulta relevante en poblaciones expuestas a condiciones laborales demandantes, como los operarios de limpieza, donde el bienestar psicosocial cumple un rol protector frente al desgaste emocional.

Por otro lado, respecto al segundo objetivo, también es importante señalar que la dimensión de los efectos colaterales se conceptualiza como aquellas

condiciones que dificultan el adecuado desempeño laboral y afectan la salud física y mental de los colaboradores, lo que se refleja en el desgaste emocional, la somatización y la alienación (Blanch, 2010; Uribe, 2015). Considerando ello, se procedió a identificar si existe relación entre el bienestar laboral colateral y el compromiso afectivo en operarios de limpieza de un hospital de Lima Metropolitana. De acuerdo con los resultados que se obtuvieron en la presente investigación, no existe correlación entre la dimensión de efectos colaterales y el compromiso afectivo.

Esto concuerda con lo señalado por Girón y Serruto (2020), quienes realizaron un estudio con el objetivo de determinar la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional. El síndrome de burnout se incorpora en este análisis debido a su naturaleza como un conjunto de consecuencias psicosociales derivadas de condiciones laborales adversas, tales como la sobrecarga de trabajo, el estrés crónico y la falta de recursos organizacionales. En este sentido, el burnout se entiende como un efecto colateral del trabajo, ya que no constituye una condición inicial del puesto, sino una respuesta progresiva ante demandas laborales sostenidas en el tiempo (Salvagioni et al., 2017).

Girón y Serruto (2020), indican que el compromiso afectivo no mantiene una relación significativa con el síndrome de burnout, lo cual se expresa en una correlación inversa baja con el agotamiento emocional, una correlación directa baja con la realización personal y la ausencia total de correlación con la despersonalización. Estos resultados indican que el compromiso afectivo se mantiene incluso cuando existen situaciones de estrés o cansancio laboral; es decir, una persona puede sentirse agotada por su trabajo y, aun así, seguir queriendo

pertenecer a la organización. Esto se debe a que el compromiso afectivo responde principalmente a otros factores como la identificación con el puesto de trabajo, el sentido de pertenencia y alineación con los valores organizacionales, más que a estados de tensión o sobrecarga laboral.

La relación entre el bienestar psicosocial y el compromiso de continuidad puede explicarse desde una lógica racional, funcional y contextual, vinculada a la evaluación que realiza el trabajador sobre la conveniencia de permanecer en la organización. El compromiso de continuidad se refiere a la decisión de permanencia basada en la valoración de los costos de salida y la viabilidad de mantenerse en el puesto de trabajo (Meyer & Allen, 1991). En este marco, el bienestar psicosocial influye positivamente en dicha evaluación, ya que los factores positivos reducen la percepción de amenaza y motivos que impulsan al trabajador a salir (Botella et al., 2022).

Este proceso se ve reforzado por el contexto laboral peruano, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2025) más del 70 % de los trabajadores se desempeñan en condiciones de informalidad, caracterizadas por precariedad, inestabilidad y ausencia de beneficios laborales. Por ello, según la Encuesta Permanente de Empleo Nacional (EPEN, 2025) en un mercado con limitada disponibilidad de empleo formal, conservar un trabajo que ofrece condiciones asociadas al bienestar psicosocial representa una ventaja significativa, ya que brinda estabilidad, protección y respaldo organizacional. Por ello, resulta racional que los trabajadores eviten perder un espacio laboral donde perciben condiciones favorables y oportunidades de continuidad.

Esta relación es especialmente relevante en operarios de limpieza, quienes enfrentan condiciones laborales demandantes. En este caso, el bienestar psicosocial reduce la necesidad de buscar alternativas laborales, ya que conservar un empleo formal con condiciones óptimas protege la estabilidad psicológica y laboral del trabajador en un mercado predominantemente informal (Cusiyupanqui, 2020; Saldarriaga, 2021).

Respecto al cuarto objetivo específico, que buscaba conocer la relación entre el bienestar laboral colateral y el compromiso de continuidad en operarios de limpieza. Según los resultados, se estableció que no existe correlación entre ambas dimensiones, esto coincide con lo señalado por Seminario (2017), quien evidenció que la presencia de factores negativos en el entorno laboral, como el desgaste, la sobrecarga o condiciones adversas, no influyen de manera determinante en la decisión de los trabajadores de permanecer en la organización por necesidad. En este sentido, el compromiso de continuidad está más asociado a evaluaciones sobre las posibles pérdidas que implicaría abandonar el empleo, tales como la estabilidad económica, los beneficios adquiridos o el estatus laboral, que a la experiencia cotidiana de malestar o incomodidad en el trabajo. Por ello, aun cuando los colaboradores perciben efectos negativos en su bienestar, estos no resultan suficientes para modificar su permanencia cuando existen costos percibidos elevados frente a una posible salida de la organización.

Del mismo modo, Ates y İhtiyaroğlu (2019) concluyeron que el estrés laboral no se relaciona con el compromiso de continuidad, esto se debe a que el impacto global del estrés sobre el compromiso organizacional es débil. Es decir que,

aunque el estrés está presente en la vida laboral, no es un factor determinante para que las personas decidan permanecer o no en una organización. Los trabajadores pueden experimentar estrés sin que ello implique necesariamente una intención de salida. Además, las personas desarrollan mecanismos de adaptación al estrés; cuando el estrés se vuelve recurrente, los trabajadores entran en una fase de resistencia en la que normalizan o se vuelven menos sensibles a los factores negativos del trabajo. Esta insensibilización hace que los efectos negativos pierdan fuerza como variables explicativas de decisiones de continuidad laboral.

De igual manera, el compromiso de continuidad no es emocional, sino racional. Este tipo de compromiso se basa en los costos percibidos de dejar la organización, según Kasogela (2019) el compromiso de continuidad se intensifica en contextos donde los factores económicos cumplen un rol determinante en la decisión de permanencia laboral, en este contexto las personas pertenecientes a los niveles socioeconómicos D y E, enfrentan una mayor presión por conservar su empleo aun cuando las condiciones laborales son desfavorables, ya que su entorno laboral se caracteriza por oportunidades de empleo limitadas y dependencia del ingreso económico.

Resulta pertinente añadir que, en ocupaciones caracterizadas por un alto nivel de riesgo, los trabajadores tienden a permanecer en la organización aun cuando experimentan efectos colaterales asociados al trabajo, ya que el riesgo suele ser percibido como un elemento inherente al puesto, siendo progresivamente normalizado como parte del entorno laboral cotidiano, más que interpretado como una fuente directa de insatisfacción. Mastrantonio et al. (2024), en su estudio sobre la percepción del riesgo laboral en trabajadores de construcción, evidencian que la

exposición constante a peligros laborales influye en la percepción de estos, integrándose a la rutina cotidiana del trabajo y siendo aceptados como parte de la actividad laboral. Esta aceptación de riesgos hace que la decisión de continuar en la organización esté basada en que los costos de la desvinculación laboral superan la valoración negativa de los efectos colaterales, consolidando el compromiso de continuidad.

Por otro lado, la relación entre el bienestar psicosocial y el compromiso normativo se explica desde una lógica moral y relacional. El compromiso normativo alude al sentimiento de obligación moral de permanecer en la organización, basado en valores, lealtad y sentido de responsabilidad (Meyer & Allen, 1991). En este contexto, el bienestar psicosocial influye en la evaluación que realiza el trabajador sobre la justicia, el trato y la responsabilidad de la organización hacia él. Desde un enfoque teórico, diversos autores coinciden en que cuando la organización promueve el bienestar psicosocial, se activa un principio de reciprocidad, en el cual el trabajador percibe que debe corresponder a las condiciones favorables otorgados por la empresa (Gutiérrez y Velásquez, 2019). Esta percepción fortalece el contrato psicológico entre el trabajador y la organización.

Esta relación adquiere especial relevancia en trabajadores expuestos a condiciones laborales demandantes y, en muchos casos, invisibilizadas, como los operarios de limpieza. Estudios realizados en operarios de limpieza y trabajadores del sector salud evidencian que cuando las condiciones laborales son adecuadas los trabajadores desarrollan un compromiso basado en la gratitud y el sentido de obligación moral (Cusiyupanqui, 2020; Saldarriaga, 2021).

De manera paralela, se hace visible la Teoría del intercambio social; que explica que las interacciones sociales son procesos de intercambio donde las personas valoran lo que dan y lo que reciben. Desde esta perspectiva, las relaciones se mantienen cuando los beneficios superan los costos asumidos, basándose en el principio de reciprocidad (Ahmad et al., 2023).

Siguiendo esta línea de análisis, Nazir y sus colegas (2018) señalan que cuando una persona reconoce que recibe apoyo, condiciones laborales justas y preocupación por su bienestar, se genera una obligación moral de corresponder a dichos beneficios. Desde esta perspectiva, el bienestar laboral psicosocial actúa como un beneficio social otorgado por la organización; en respuesta, los trabajadores desarrollan compromiso normativo, es decir, el sentimiento de deber moral de permanecer y contribuir a la organización.

Finalmente, tomando en cuenta el último objetivo específico que busca determinar la relación entre efectos colaterales y compromiso normativo en operarios de limpieza. Se concluyó que no existe correlación entre la dimensión de bienestar laboral colateral y el compromiso normativo. Lo que significa que, la presencia de efectos colaterales en las condiciones laborales no afectaría su decisión de comprometerse con la organización y el cumplimiento de sus normas.

Conforme a lo expuesto, Stark et al. (2025) encontraron que, el compromiso normativo no tiene una relación directa ni consistente con los efectos colaterales asociados al estrés laboral, sino que su efecto depende del tipo de perfil en el que se combina con otros componentes del compromiso. En el análisis por perfiles, los empleados con alto compromiso normativo combinado con alto compromiso afectivo reportan menores niveles de estrés, mientras que aquellos con alto

compromiso normativo combinado con compromiso de continuidad muestran niveles significativamente más altos de estrés. Esto indica que el compromiso normativo, por sí solo, no reduce el estrés, y que cuando se basa principalmente en obligación sin vínculo emocional (compromiso afectivo) puede asociarse a mayor tensión psicológica; en cambio, cuando el sentido de deber está respaldado por identificación emocional con la organización, se relaciona con mayor bienestar y menor estrés.

Del mismo modo, Orihuela (2025) realizó una investigación relacionando las variables de compromiso organizacional y estrés laboral, esta última guarda relación conceptual con algunos ítems de la dimensión de efectos colaterales debido a que ambas evalúan aspectos negativos presentes en el entorno de trabajo. En su investigación, el autor evidencio que, a mayores niveles de estrés, malestar físico o sobrecarga laboral, factores vinculados a los efectos colaterales, menor es el compromiso normativo de los colaboradores.

Las diferencias entre los hallazgos de ambas investigaciones podrían explicarse, en parte, por las características de las muestras. Orihuela (2025) realizó el estudio en personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), conformado mayormente por trabajadores administrativos, cuyas funciones difieren considerablemente de las actividades que realizan los operarios de limpieza. Esta diferencia de tareas y condiciones laborales podría influir en la forma en que se experimentan tanto los efectos negativos del trabajo como las dimensiones del compromiso organizacional.

Los resultados discutidos permiten analizar la implicancia práctica del estudio ya que los hallazgos son relevantes para la gestión del bienestar laboral y el compromiso organizacional en operarios de limpieza del ámbito hospitalario, al evidenciar que la relación entre ambas variables se explica principalmente por el bienestar psicosocial. Esto permite comprender que los aspectos vinculados al equilibrio emocional, el apoyo organizacional, el reconocimiento y la calidad de las relaciones laborales tienen mayor peso en la construcción del compromiso que la sola reducción de condiciones adversas del trabajo. En este sentido, el estudio contribuye a visibilizar la importancia de abordar el bienestar laboral desde una perspectiva psicosocial como elemento clave para fortalecer el vínculo de los colaboradores con la organización.

En cuanto a las limitaciones del estudio, en la parte metodológica, si bien se empleó un muestreo no probabilístico, este permitió acceder de manera directa a una población específica y poco estudiada, favoreciendo un análisis contextualizado de acuerdo con la realidad laboral de los participantes. Asimismo, aunque existe escasez de antecedentes empíricos especialmente en relación con la dimensión de efectos colaterales del bienestar laboral general, esta limitación fue abordada mediante la revisión de estudios que analizan variables conceptualmente afines o cuyos ítems guardan relación con los efectos colaterales, lo que permitió sustentar teóricamente los resultados y mejorar la discusión.

CONCLUSIONES

Conclusión general:

- Respecto al objetivo general se determinó que existe una relación estadísticamente significativa, positiva y de efecto grande entre el bienestar laboral general y el compromiso organizacional en operarios de limpieza de un hospital de Lima Metropolitana. Esta relación se explica principalmente por el peso del bienestar psicosocial, que se relaciona con la forma en que los trabajadores valoran su experiencia laboral y fortalecen sus vínculos emocionales, morales y funcionales con la organización. En contraste, los efectos colaterales del trabajo, asociados al desgaste y malestar laboral, no resultaron determinantes para explicar el compromiso organizacional, lo que evidencia que el compromiso se construye más a partir de experiencias laborales positivas que de la sola ausencia de condiciones adversas.

Conclusiones específicas:

- Con respecto al primer objetivo específico, se identificó una relación positiva, estadísticamente significativa y de efecto grande entre el bienestar psicosocial y el compromiso afectivo en los operarios de limpieza, evidenciando que el bienestar psicosocial percibido por el colaborador se asocia con un vínculo emocional que genera con la organización. Esta relación se explica porque el bienestar psicosocial fortalece la experiencia emocional positiva del trabajador, promoviendo la identificación, el orgullo y el deseo voluntario de permanencia en la organización.

- Respecto al segundo objetivo, relación entre efectos colaterales y compromiso afectivo; los resultados no mostraron una relación significativa entre ambas dimensiones, lo que evidencia que, aun en presencia de desgaste emocional o condiciones laborales adversas, los trabajadores pueden mantener un vínculo emocional positivo con la organización.
- Respecto al tercer objetivo, se identificó una relación positiva, estadísticamente significativa y con efecto grande entre el bienestar psicosocial y el compromiso de continuidad en los operarios de limpieza, evidenciando que el bienestar psicosocial se asocia con una la disposición a permanecer en la organización. Esta relación se explica porque el bienestar psicosocial reduce el desgaste, el estrés y la percepción de riesgo en el entorno laboral, permitiendo que el trabajador evalúe su permanencia como una opción más viable y sostenible para su estabilidad psicológica y laboral.
- Respecto al cuarto objetivo, relación entre bienestar laboral colateral y compromiso de continuidad; se identificó que no existe correlación entre ambas dimensiones, debido a que este tipo de compromiso se sustenta en una evaluación racional de los costos asociados a abandonar la organización, como la pérdida de estabilidad económica y beneficios laborales. En ese sentido, aun cuando los trabajadores experimentan desgaste, estrés o condiciones laborales adversas, estos factores no son determinantes para modificar su permanencia, ya que tienden a normalizar dichos efectos y priorizar las consecuencias percibidas de una posible salida laboral.

- Con respecto al quinto objetivo, se identificó una relación positiva, estadísticamente significativa y de efecto grande entre el bienestar psicosocial y el compromiso normativo en los operarios de limpieza, evidenciando que el bienestar psicosocial se asocia con el compromiso basado en el cumplimiento de normas y la permanencia en la organización. Esta relación se explica porque el bienestar psicosocial refuerza la percepción de justicia, valoración y responsabilidad organizacional, activando sentimientos de reciprocidad y obligación moral hacia la institución.
- Respecto al sexto objetivo específico, relación entre bienestar laboral colateral y compromiso normativo; se identificó que no existe correlación entre ambas dimensiones, lo que indica que la presencia de condiciones laborales adversas o malestar no influye directamente en el sentido de obligación o deber moral hacia la organización. Esto se explica porque el compromiso normativo, por sí solo, no depende del nivel de estrés o desgaste laboral, sino de factores como la interiorización de normas y valores organizacionales, los cuales pueden mantenerse incluso en contextos de efectos negativos. Asimismo, las diferencias con estudios previos podrían atribuirse a las características propias de la muestra y al tipo de funciones desempeñadas, lo que influye en la forma en que se experimentan tanto los efectos colaterales como las dimensiones del compromiso organizacional.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda implementar programas centrados en la mejora del bienestar psicosocial y la reducción de los efectos colaterales en operarios de limpieza de hospitales, bajo un enfoque proactivo alineado con el modelo de Blanch (2010), que considere tanto los factores protectores como los de riesgo en el entorno organizacional.
- Se sugiere que el área de Recursos Humanos implemente prácticas de reconocimiento y participación que fortalezcan el sentido de pertenencia y los vínculos emocionales entre los trabajadores y la organización, con el fin de promover un compromiso afectivo.
- Se recomienda abordar los factores de los efectos colaterales de manera integral, aunque la investigación no encontró una correlación significativa directa entre los efectos colaterales que deterioran la salud física y mental y el compromiso afectivo o normativo, es fundamental no desestimar la importancia de mitigar estos riesgos. Es conveniente establecer programas de prevención de riesgos psicosociales, ofrecer apoyo psicológico y promover un ambiente de trabajo seguro y saludable.
- Es pertinente implementar políticas y condiciones laborales favorables, para esto se sugiere fomentar la autonomía en el desempeño de las funciones de los colaboradores, reconocer sus aportes de manera oportuna, habilitar espacios seguros para la expresión emocional y promover relaciones interpersonales positivas en el trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ahmad, R., Nawaz, M., Ishaq, M., Khan, M., & Ashraf, H. (2023). Social exchange theory: Systematic review and future directions. *Frontiers in Psychology*, 13(1), 1-10. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1015921>
- Alvarado, A., & Argüello, N. (2018). Factores Higiénicos y Motivadores en una Agencia Automotriz del Estado de Sinaloa. *Ra Ximhai*, 14(3), 207-222. <https://www.redalyc.org/journal/461/46158064013/html/#:~:text=Herzberg%20considera%20que%20existen%20dos,la%20satisfacci%C3%B3n%20en%20el%20trabajo>
- Ates, Ö., & İhtiyaroğlu, N. (2019). Analysis of the relationship between stress and organizational commitment in employees: A meta-analysis study. *Journal of Education and Training Studies*, 7(1), 94–103. <https://doi.org/10.11114/jets.v7i1.3702>
- Álvarez, N. (2019). *Propiedades psicométricas de la escala de Bienestar Psicológico*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Lima]. Repositorio institucional de la Universidad de Lima. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10604/Alvarez_Propiedades_psicom%C3%A9tricas.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Babativa, C. (2017). *Investigación cuantitativa*. Areandino. <https://core.ac.uk/download/pdf/326424046.pdf>

- Báez, R., Zayas, P., Velázquez, R., & Lao, Y. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*, *XL*(1), 14-23.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360458834003>
- 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=S1576-59622010000200007
- Buitrón, K. (2020). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral, en un grupo de docentes de una Universidad del sector del educativo en Lima*. [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio institucional de la Universidad de San Martín de Porres.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6962/BUITRON_CK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carbajal, F., & Larios, M. (2023). *Motivación y compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de servicios y control de calidad del sector minero, 2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional de la Universidad San Ignacio de Loyola.
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6a7b9ddf-1cb1-4a8aadd3-5d40935a28c9/content>.

- Casafranca, L., Huaylla, K., & Parodi, A. (2018). *Factores de riesgos químicos en los trabajadores del área de limpieza de una Universidad privada en el periodo enero - abril 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio institucional de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3930/Factores_CasafrancaZumaeta_Lourdes.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Celi, M. (19 de marzo 2022). Aportemos felicidad a los colaboradores. *El peruano*. <https://elperuano.pe/noticia/141631-aportemos-felicidad-a-los-colaboradores>
- Cohen, A. (2007). Commitment before and after: An evaluation and reconceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 17(3), 336-354. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2007.05.001>
- Colín, C. (05-07 de octubre del 2016). *Propuesta de clasificación del bienestar del trabajador apoyada en los conceptos de bienestar psicológico, bienestar cognitivo, satisfacción laboral, intensidad laboral, compromiso organizacional y salud mental*. [Discurso principal] XXI Congreso Internacional de Contaduría Administración e Informática, México. <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2016/3.11.pdf>
- Coronado-Guzmán, G., García-Solarte, M., & Valencia-Arias, A. (2020). *Compromiso organizacional: Antecedentes y consecuencias*.

Revista Venezolana de Gerencia, 25(89), 181–199.
<https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/html/>

Cusiyupanqui, A. (2020). *Compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal operario de limpieza de una organización privada en Lima Metropolitana, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional de la Universidad Privada del Norte.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25092/Cusiyupanqui%20Guerrero%2c%20Armando%20Andres.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dávila, L., & Jiménez, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de Psicología*, 103(1), 83-97.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/psico/v32n2/a04v32n2.pdf>

Girón, R., & Serruto, Y. (2020). Relación del síndrome de Burn Out y el compromiso organizacional en personas que trabajan y estudian en una Universidad del Norte. *Educare et Comunicare*, 8(1), 4-13.
<https://doi.org/10.35383/educare.v8i1.320>

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

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). The motivation to work. *Relations Industrielles-industrial Relations*, 15(2), 275-276.

<https://www.erudit.org/fr/revues/ri/1960-v15-n2-ri01124/1022040ar.pdf>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2025). *Encuesta Permanente de Empleo Nacional*.

<https://www.gob.pe/institucion/inei/campa%C3%B1as/8528-encuesta-permanente-de-empleo-nacional-epen-2025>

Ipanaque, T., & Saldarriaga, S. (2021). *Bienestar Laboral y Compromiso Organizacional de los trabajadores de una Clínica de Salud Ocupacional de la ciudad de Talara – 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83584/Ipanaque_CTM_Saldarriaga_PSS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kasogela, O. (2019). Los impactos del compromiso continuo en el desempeño laboral: Un modelo teórico para empleados en economías en desarrollo como Tanzania. *Revista Avanzada de Ciencias Sociales*, 5(1), 93-100.

<https://doi.org/10.21467/ajss.5.1.93-100>

López, F. (2012). *Bienestar laboral en profesionales de la Medicina. La doble cara de la organización sanitaria: factores saludables y riesgo psicosocial*. [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona]. Repositorio institucional de la Universidad Autónoma

de

Barcelona.

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/284027/fjlc1de1.pdf>

Luceño, L., Talavera, B., Martín, J., & Escorial, S. (2017). Factores de riesgo psicosocial como predictores del bienestar laboral: un análisis SEM. *Ansiedad y estrés*, 23(2-3), 66-70.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1134793717300465>

Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CienciaAmérica*, 3(1), 34-39

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>

Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29(1), 21-53

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662019000100194

Mastrantonio, R., Cofini, V., Mastrangeli, G., Pettinaro, M., Mastrodomenico, M., & Fabiani, L. (2024). Occupational risk perception of construction workers: a cross sectional study.

Frontiers in public health, 12, 1338604.

<https://doi.org/10.3389/fpubh.2024.1338604>

Maylle, C. (2019). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de una cadena de restaurantes.*

[Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal].

Repositorio institucional de la Universidad Nacional Federico

Villarreal.

https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/3576/UNFV_MAYLLE_ADRIANO_CENINA_TITULO_PROFESIONAL_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Melendez, J. (2023). *Bienestar laboral y compromiso organizacional en docentes del sector público de Amazonas durante pandemia*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio institucional de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/672324/Melendez_AJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational Commitment. *Human Resources Management Review*, *1*(1), 61-89.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/105348229190011Z?via%3Dihub>

Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Universidad Surcolombiana.

<https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Nava, M., García, E., & Ramos, P. (2022). Modelo Predictivo de Predisposición y Compromiso Organizacional. *Investigación administrativa*, *51*(130), 13-21.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S24486782022000200002

Nazir, S., Qun, W., Hui, L. & Shafi, A. (2018). Influencia de las relaciones de intercambio social en el compromiso afectivo y el comportamiento innovador: el papel del apoyo organizacional percibido. *Sustainability*, 10(12), 1-14.

<https://doi.org/10.3390/su10124418>

Organización Internacional del Trabajo. (2023). *El valor del trabajo esencial: Perspectivas sociales y del empleo en el mundo*.

International Labour Organization.

https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_871018.pdf

Orihuela, J., & Paz, M. (2025). *El estrés laboral y su relación con el compromiso organizacional en los trabajadores de la SUNARP Sede San Borja en el marco de la pandemia por Covid-19*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio institucional de la Universidad de San Martín de Porres.

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/16731/orihuela_vjwm-paz_cmc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Orejuela, J. (2014). *Psicología de las organizaciones y el trabajo*. Editorial Bonaventuriana.

<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1304/1/Orejuela-psicolog%C3%ADa%20organizacional.pdf>

Palacín, R. (2022). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada de Lima Metropolitana*.

[Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal].

Repositorio institucional de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/6356/UNFV_FP_Palacin_Simon_Rocio_Lucero_Titulo_profesional_2022.pdf;jsessionid=6C5309D97C0FD117E16ECF23B5E6E28F?sequence=1

Quenaya, E. (2020). *Relación entre bienestar laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa de transportes PECHE'S E.I.R.L, Arequipa, 2020* [Tesis de Licenciatura,

Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ddfc9fc9-585b-4e71-8580-c4d4e52d96db/content>

Rocha, M., Marin, M., & Macías, J. (2020). *Seguridad y Bienestar Laboral*.

Congreso Prevenir.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=722910>

Romero, A., Brustad, R., & García, A. (2007). Bienestar Psicológico y su uso en la psicología del ejercicio, la actividad física y el deporte.

Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte, 2(2), 31-52. <https://www.redalyc.org/pdf/3111/311126258003.pdf>

- Ryff, C. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069-1081.
<https://scottbarrykaufman.com/wp-content/uploads/2015/11/2-Happiness-is-everything-or-is-it.pdf>
- Salvagioni, D., Melanda, F., Mesas, A., González, A., Gabani, F., & Andrade, S. (2017). Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. *PloS one*, 12(10), e0185781.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0185781>
- Santillán, D. (2024). Los riesgos en el personal de limpieza en hospitales. *Limpiezas*. Recuperado de https://www.revistalimpiezas.es/actualidad/riesgos-en-personal-de-limpieza-en-hospitales_20240226.html
- Seminario, S. (2017). *Clima laboral y compromiso organizacional en vendedores de una empresa de tipo retail de Lima Metropolitana*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio institucional de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622010/Seminario_VS.pdf?sequence=5&isAllowed=
- Soria, D. (14 de marzo de 2021). Sector limpieza mueve hasta S/ 4,000 millones al año en el Perú. *Andina*.
<https://andina.pe/agencia/noticia.aspx?id=837397#:~:text=El%20se>

[ctor%20dedicado%20a%20las,se%C3%B1al%C3%B3%20el%20Grupo%20Eulen%20Per%C3%BA.](#)

Stark, H., Smith, R., & Carter, N. (2025). Perfiles de compromiso organizacional y bienestar laboral: análisis exploratorios y confirmatorios de perfiles latentes. *Occupational Health Science*, 9(1), 639–673. <https://doi.org/10.1007/s41542-025-00225-2>

Streiner, D. (2003). Empezando desde el principio: Introducción al coeficiente alfa y la consistencia interna. *Journal of Personality Assessment*, 80(1), 99–103. https://doi.org/10.1207/S15327752JPA8001_18

Sulbarán, D., & Parra, S. (2016). *Manual para la aplicación y corrección del cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG) en una muestra venezolana*. Universidad Central de Venezuela. <http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/20108/2/IIMANUAL%20PARA%20LA%20APLICACI%C3%93N%20Y%20CORRECC%C3%93N%20DEL%20CUESTIONARIO%20DE%20BIENESTAR%20LABORAL%20GENERAL.pdf>

Taibo, M., & Troilo, F. (2022). Principales factores impulsores de compromiso en developers según su etapa de carrera en la empresa de transformación digital Global Task. *Ciencias Económicas*, 1(19), 1-20. <http://portal.amelica.org/amei/journal/644/6443531002/6443531002.pdf>

- Uribe, D. (2015). El impacto de las condiciones del trabajo en la Satisfacción Laboral. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 34(1), 57-65.
<http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/169>
- Villacís, N. (2020). *Bienestar laboral y compromiso organizacional en el consorcio Sandry de la ciudad de Quito, en el año 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Tecnológica Indoamérica]. Repositorio institucional de la Universidad Tecnológica Indoamérica.
<https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1579/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION%20VILLACIS%20RODRIGUEZ%20NICOLAS%20ALEXANDER.pdf>
- Warr, P. B. (2007). *Work, happiness, and unhappiness*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Zubieta, E., Muratori, M., & Fernandez, O. (2012). Bienestar subjetivo y psicosocial: explorando las diferencias de género. *Salud & Sociedad: investigaciones en psicología de la salud y psicología social*, 3(1), 66-76.
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-74752012000100005

ANEXOS

Anexo A:

Instrumentos

ESCALA COMPROMISO ORGANIZACIONAL

(Allen y Meyer, 1991)

Indicaciones: El objetivo de este cuestionario es conocer cómo te sientes en relación con tu entorno de trabajo, por lo que te pedimos sinceridad en tus respuestas. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Nos interesa tu sincera opinión.

El cuestionario es anónimo. Los datos que se solicitan serán utilizados con fines estadísticos, por lo que la confidencialidad está garantizada.

Para contestar debes marcar con un aspa (X) la alternativa que mejor refleje tu opinión utilizando para ello la siguiente escala:

- 1 - Fuerte desacuerdo
- 2- En moderado desacuerdo
- 3- En ligero desacuerdo
- 4-Indiferente
- 5- En ligero acuerdo
- 6- En moderado acuerdo
- 7- En fuerte acuerdo

N°	Ítems	1	2	3	4	5	6	7
1	Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.							
2	Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta empresa es porque siento la obligación moral de pertenecer a ella.							
3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.							

4	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.								
5	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi empresa.								
6	Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa, considerando todo lo que me ha dado.								
7	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.								
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.								
9	Ahora mismo no abandonaría mi empresa porque me siento obligado con toda su gente.								
10	Me siento como parte de una familia en esta empresa.								
11	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.								
12	Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.								
13	Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi empresa, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo aquí.								
14	Esta empresa se merece mi lealtad.								
15	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta empresa.								
16	Ahora mismo sería muy duro para mí dejar mi empresa, incluso si quisiera hacerlo.								
17	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mismo mi empresa.								

18	Creo que le debo mucho a esta empresa.																		
----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

ESCALA BIENESTAR LABORAL GENERAL

**(Blanch, Josep M.; Sahagún, Miguel; Cantera, Leonor;
Cervantes, Genís)**

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	1	2	3	4	5	6	7	

Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:								
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								
Nunca	1	2	3	4	5	6	7	Siempre
Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:								
Mal humor	1	2	3	4	5	6	7	
Baja realización profesional	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 B:

Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN	
(Adultos)	
<i>Título del estudio:</i>	BIENESTAR LABORAL GENERAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN OPERARIOS DE LIMPIEZA DE UN HOSPITAL DE LIMA METROPOLITANA
<i>Investigador (a):</i>	Marilyn Filomena Arhuis Herrera Nisett Yulemy Cjuiro Inquiltupa
<i>Institución:</i>	Universidad Peruana Cayetano Heredia

Propósito del estudio:

Lo estamos invitando a participar en un estudio que tiene como objetivo establecer la relación entre el bienestar laboral general y el compromiso organizacional en operarios de limpieza de un hospital de Lima Metropolitana. Este es un estudio desarrollado por dos estudiantes de la Universidad Peruana Cayetano Heredia y aprobado por el comité de ética de la misma institución.

El bienestar laboral abarca dos aspectos; el primero implica los aspectos positivos del trabajo donde las personas se sienten bien en lo emocional y social; mientras que el segundo son los aspectos negativos o problemas del trabajo que pueden ocasionar malestar física y mentalmente. Por otro lado, el compromiso organizacional significa la relación entre la empresa y el trabajador, es decir si este último se identifica con las metas y objetivos.

El bienestar laboral general y el compromiso organizacional son variables poco estudiadas, no hay estudios realizados en trabajadores de limpieza, por lo tanto, mediante esta investigación se busca conocer la relación entre ambas variables para que las empresas puedan tomar mejores decisiones en beneficio de los colaboradores.

Procedimientos:

Si decide participar en este estudio realizará lo siguiente:

1. Deberá brindar su consentimiento informado si desea participar.
2. Después, se le brindarán las instrucciones para llenar los cuestionarios, los encuestadores están atentos a responder cualquier duda o consulta.
3. Deberá responder a cuestionario de bienestar laboral general, lo que puede llevarle aproximadamente 25 minutos

4. Deberá responder al cuestionario de compromiso organizacional lo que puede llevarle aproximadamente 10 minutos
5. Si termina de llenar los cuestionarios puede retirarse, tenga en cuenta sus datos personales no serán compartidos con la empresa donde trabaja.

Riesgos:

La resolución de los cuestionarios no tiene riesgos, sin embargo, si alguna pregunta le genera incomodidad y no desea contestar está en todo su derecho de omitir la pregunta. Asimismo, si usted quiere retirarse por cualquier motivo durante el desarrollo de los cuestionarios, podrá hacerlo y anular el consentimiento de participación.

Beneficios

Se brindará un folleto informativo sobre los principales riesgos a los que se exponen los trabajadores de limpieza y se ofrecerán recomendaciones para mejorar el bienestar laboral. Además, se entregará un informe con los resultados y recomendaciones de la investigación, esto se puede considerar para plantear mejoras o cambios en beneficio de los trabajadores. Es importante señalar que este documento no incluirá los nombres de los participantes.

Costos y compensación

Usted no deberá realizar ningún pago por participar en la actividad. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente la satisfacción de colaborar a un mejor entendimiento sobre la relación entre el compromiso y bienestar laboral general

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos su información con códigos y no con nombres; sólo los investigadores tendrán acceso a las bases de datos. Si los resultados de esta investigación son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron en este estudio, además una vez terminado el estudio se eliminarán todos los datos.

USO FUTURO DE INFORMACIÓN

La información obtenida a través de los cuestionarios no será usada después de concluida esta investigación, ni guardada para ser usada posteriormente. Además, estos datos almacenados no tendrán nombres ni otro dato personal, sólo serán identificables con códigos.

Derechos del participante:

Si decide participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin daño alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio Marilyn Arhuis Herrera y Nisett Cjuiro Inquiltupa (*investigadoras*) y/o Henry Santa Cruz (*coordinador del estudio*) o llame al teléfono [REDACTED].

Si tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Dr. Manuel Raúl Pérez Martinot, presidente del Comité

Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Peruana Cayetano Heredia al teléfono 01-3190000 anexo 201355 o al correo electrónico: orvei.ciei@oficinas-upch.pe

Asimismo, puede ingresar a este enlace para comunicarse con el Comité Institucional de Ética en Investigación UPCH: <https://investigacion.cayetano.edu.pe/etica/ciei/consultasoquejas>

Una copia de este consentimiento informado le será entregada.

DECLARACIÓN Y/O CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo las actividades en las que participaré si decido ingresar al estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

_____	_____	_____
Nombres y Apellidos	Firma	Fecha y Hora
Participante		
_____	_____	_____
Nombres y Apellidos	Firma	Fecha y Hora
Investigador		

Anexo C:

Folleto informativo

TIPS PARA LOGRAR EL BIENESTAR LABORAL EN OPERARIOS DE LIMPIEZA

- Recuerda organizarte para que puedas distribuir tu tiempo adecuadamente, para evitar sobrecarga.

- Procura realizar ejercicios de relajación (respiración lenta) antes de comenzar el trabajo para evitar el desgaste emocional.
- Para evitar accidentes durante el trabajo, debes contar con implementos adecuados (mascarilla, lentes protectores y guantes).

- Recuerda que debes lavarte y desinfectarte completamente.

- Cuando manejes productos de limpieza, hazlo con cuidado para evitar derrames o salpicones.


- Si debes recoger agujas y objetos cortopunzantes, ten extrema precaución.


"SALUD Y CUIDADO EN CADA PASO QUE DAS"



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA



- Si sientes dolores de cabeza o mucho estrés debido al trabajo, es recomendable ir con un psicólogo que te pueda acompañar en el proceso.

- Recuerda alimentarte bien con alimentos nutritivos, no te saltes el almuerzo.

- Considera que debes descansar y dormir lo necesario (7-8 horas) esto trae muchos beneficios a la salud.

- Ten en cuenta que si ocurre algo en el trabajo, puedes comentarle a tu jefe inmediato, la comunicación es importante.

- Mantente informado sobre las actualizaciones de protocolos de limpieza y cuidado de tu empresa.
