Universidad Nacional Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

BIENESTAR SOCIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DEL RUBRO ELÉCTRICO, SANTIAGO DE SURCO, LIMA 2024

Línea de investigación:
Procesos sociales, periodismo y comunicación

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Autora

Gomez Leiva, Nicole

Asesor

Nuñez Vara, Fernando Esteban

ORCID: 0000-0003-4054-9674

Jurado

Soto Hidalgo, Cinthya Virginia

Acosta de Mantilla, Flora Nelida

Fuentes Pizarro, Carmen del Pilar

Lima - Perú

2026

RECONOCIMIENTO - NO COMERCIAL - SIN OBRA DERIVADA
(CC BY-NC-ND)

BIENESTAR SOCIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DEL RUBRO ELÉCTRICO, SANTIAGO DE SURCO, LIMA 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%	22%	8%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	3%
2	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	1%
8	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
9	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	1%
10	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
11	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%
12	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	<1%
13	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%
	repositorio.upn.edu.pe	

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

BIENESTAR SOCIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DEL RUBRO ELÉCTRICO, SANTIAGO DE SURCO, LIMA 2024

Línea de Investigación:
Procesos sociales, periodismo y comunicación.

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Autora
Gomez Leiva, Nicole

Asesor
Nuñez Vara, Fernando Esteban
ORCID: 0000-0003-4054-9674

Jurado
Soto Hidalgo, Cinthya Virginia
Acosta de Mantilla, Flora Nelida
Fuentes Pizarro, Carmen del Pilar

Lima – Perú
2026

DEDICATORIA

A Dios, a la Virgen de Guadalupe y al Señor de Tacabamba, por ser mi guía y fortaleza en cada paso de este camino.

A mis padres, por su amor incondicional, por creer siempre en mí y por ser el motor de cada uno de mis logros.

A mi hermano, con la esperanza de que este logro le inspire a perseguir siempre sus sueños.

A mi querido Milo, por llenar mis días de alegría con su amor incondicional.

Y a mi abuela Zarela, por su cariño, sus sabios consejos y por acompañarme siempre con orgullo.

AGRADECIMIENTO

A los docentes que formaron parte de mi etapa universitaria, por compartir sus enseñanzas y contribuir a mi crecimiento académico y profesional.

Finalmente, agradezco cada desafío vivido durante este proceso, porque me permitió fortalecer mi perseverancia, resiliencia y compromiso, recordándome que todo esfuerzo tiene su recompensa.

ÍNDICE

Resumen…….....……..viii

Abstract……..ix

I. INTRODUCCIÓN 1

1.1 Descripción y formulación del problema 3

1.2 Antecedentes 4

1.2.1 Antecedentes Nacionales 4

1.2.2 Antecedentes Internacionales 6

1.3 Objetivos 8

1.3.1 Objetivo general 8

1.3.2 Objetivos específicos 8

1.4 Justificación.....8

1.5 Hipótesis.....10

1.5.1 Hipótesis General 10

1.5.2 Hipótesis Específicas 10

II. MARCO TEÓRICO.....11

2.1 Bienestar Social.....11

2.1.1 Definiciones.....11

2.1.2 Dimensiones 12

2.1.3 Teorías 15

2.2 Satisfacción Laboral.....19

2.2.1 Definiciones.....19

2.2.2 Dimensiones 21

2.2.3 Teorías 22

III. MÉTODO 28

3.1 Tipo de investigación 28

3.2 Ámbito temporal y espacial.....28

3.3. Variables.....28

3.3.1. Definición conceptual de la variable bienestar social 28

3.3.2. Definición operacional de la variable satisfacción laboral.....28

3.4 Población y muestra 32

3.5 Instrumentos.....33

3.6 Procedimientos.....38

3.7 Análisis de datos.....38

IV. RESULTADOS 39

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....48

VI. CONCLUSIONES.....54

VII. RECOMENDACIONES 55

VIII. REFERENCIAS 57

IX. ANEXOS.....67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de variables 30

Tabla 2. Ficha Técnica de Bienestar Social 35

Tabla 3. Ficha Técnica de Satisfacción Laboral 37

Tabla 4. Estadísticos descriptivos 39

Tabla 5. Edad de los colaboradores 39

Tabla 6. Prueba de normalidad 40

Tabla 7. Correlaciones 41

Tabla 8. Prueba de regresión 43

Tabla 09. Variables de entradas y eliminaciones 43

Tabla 10. Resumen de modelo 44

Tabla 11. Coeficientes 44

Tabla 12. Baremo de Bienestar Social 45

Tabla 13. Baremo de Satisfacción Laboral..... 46

Tabla 14. Coeficiente de Alfa de Cronbach de Bienestar Social 47

Tabla 15. Coeficiente de Alfa de Cronbach de Satisfacción Laboral 47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Baremo de Bienestar Social 45

Figura 2. Baremo de Satisfacción Laboral 46

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre el bienestar social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico del distrito de Santiago de Surco. **Método:** Se empleó un diseño correlacional, donde la muestra estuvo integrada por 150 colaboradores de una empresa del rubro eléctrico. Se aplicó una encuesta tipo Likert compuesta por 33 y 27 ítems para bienestar social y satisfacción laboral de los colaboradores, respectivamente. **Resultados:** Los resultados indicaron que existe relación ambas variables con un coeficiente de Rho Spearman de 0,250 con un nivel de error de 0,01. **Conclusión:** Se concluye que, si el bienestar social aumenta, la satisfacción laboral también aumenta. Por otro lado, si el bienestar social disminuye, la satisfacción laboral por ende disminuye.

Palabras clave: bienestar social, satisfacción laboral y correlación

ABSTRACT

Objective: This study aimed to investigate the correlation between social well-being and job satisfaction among 150 employees of an electrical company in Santiago de Surco. **Method:** Utilizing a correlational design and Likert-scale surveys. **Results:** the research found a statistically significant positive relationship (Spearman's rho = 0.250, $p < 0.01$). **Conclusion:** The findings suggest a direct association: increased social well-being corresponds to increased job satisfaction in reverse.

Keywords: social well-being, job satisfaction and correlation

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción y formulación del problema

1.1.1 Descripción del problema

Según la Organización Mundial de la salud (2022), alrededor del 60% de la población general se encontró desempeñando algún trabajo, se añade que, el experimentar estar dentro de un trabajo decente resulta de ayuda para el alcance de un óptimo estado de salud mental, bienestar, establecimiento de relaciones interpersonales positivas y un sentido de logro. Sin embargo, es dentro del ámbito laboral donde también se está expuesto a una serie de riesgos como las excesivas cargas laborales, el hostigamiento, inseguridad laboral, gestión ineficiente dentro de las empresas, ambiente laboral hostil, condiciones deficientes de trabajo.

A un nivel internacional, se tomó el caso de España, donde según los datos evidenciados en el informe de rotación laboral (Randstad, 2022), se precisó que, cada 4 de 10 empresas ha percibido un incremento en los niveles de rotación de sus colaboradores (38.5%), estableciendo como principales motivos la percepción y búsqueda de mejores alternativas laborales en otras empresas o sectores (77.22%), la percepción de riesgos ante la permanencia (31%) e insatisfacción ante las respuestas de las demandas de aumento salarial (24.1%). Mientras que, en Colombia, se identificó que un elevado porcentaje del personal administrativo (27%) manifestaba insatisfacción hacia su centro de trabajo (Ramos et al., 2020). En paralelo, en México reporto que, en el ámbito laboral las mujeres han sido víctimas de discriminación laboral (18.1%), violencia sexual (14.4%), psicológica (12.2%) y física (1.9%) lo cual genera su exclusión y detiene su crecimiento profesional (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2022). También se registró que el personal administrativo reportaba un nivel medio de agotamiento (47.9%), cinismo (39.4%) y un nivel bajo de eficacia laboral (78%) indicadores del síndrome de burnout. (Núñez et al., 2023)

A nivel nacional, a través de una evaluación de satisfacción laboral se identificó que sólo el 20% de trabajadores peruanos afirmaban sentirse feliz dentro de su centro laboral (El Peruano, 2022). En Cusco, se reportó que, los trabajadores administrativos consideraban en un 36% sentirse poco satisfechos laboralmente, principalmente por las condiciones laborales, equivalente al 14.1% (Masías et al., 2021). Dentro de todo lo relatado, resulta necesario recalcar que, la satisfacción laboral es un componente vital para el aumento de la efectividad, desempeño y satisfacción de los clientes, así como, a una disminución de las rotaciones, ausentismo y comportamientos contraproducentes en el espacio laboral (Boada, 2019).

La investigación se desarrolló en una empresa privada con sede corporativa en España dedicada a las actividades de inspección y consultoría de empresas, en Perú, pertenece al rubro eléctrico en el distrito de Santiago de Surco. Compuesto por colaboradores administrativos y operativos. Asimismo, cuenta con un área de Bienestar Social creada a fin de dar atención y respuesta a las necesidades de los colaboradores, dando a conocer los beneficios y derechos con los que gozan al pertenecer a dicha organización.

En la empresa, las problemáticas que se expusieron son las condiciones laborales de los colaboradores ya que exceden su horario laboral, el salario no está acorde a su puesto de trabajo y el no tener equilibrio entre el trabajo y vida cotidiana, bajas oportunidades de desarrollo profesional, fuerte carga de trabajo y percepción de estrés en el ambiente laboral, por lo tanto, su satisfacción laboral es baja. Estos aspectos son relevantes al momento de que un colaborador evalúe su situación dentro de un centro de trabajo.

En respuesta a ello, entra en juego el papel de bienestar social, el cual constituyo un elemento vital para el éxito organizacional, debido a que su enfoque se dirige a la mejora de las relaciones personales y la búsqueda de soluciones frente a los conflictos, promueve la participación, la innovación, el compromiso, el empleo efectivo del tiempo y en general, incrementa la calidad del trabajo (Czerw, 2019). Dentro de todo ello, la participación del

trabajador social en el área organizacional se destacó por su intención de mejorar las relaciones laborales, gestión de la calidad, proceso y procedimientos, incluyendo el desempeño y satisfacción de los trabajadores. (Jiménez et al., 2019)

Finalmente, en el presente estudio se analizó el bienestar social con la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa del rubro eléctrico; a fin de tener un análisis del contexto, lo que permitirá estar atentos a estas problemáticas que traen consecuencias negativas en la vida personal y laboral de los colaboradores.

1.1.2 Formulación del problema

1.1.2.1 Problema general

¿De qué manera se relaciona el bienestar social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024?

1.1.2.2 Problemas Específicos

¿De qué manera corresponde el bienestar social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024?

¿De qué manera se relaciona la integración social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024?

¿De qué manera se relaciona la aceptación social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024?

¿De qué manera se relaciona la contribución social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024?

¿De qué manera se relaciona la actualización social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024?

¿De qué manera se relaciona la coherencia social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024?

1.2 Antecedentes

1.2.1 Antecedentes Nacionales

Loayza (2022), en su investigación: Intervención del trabajador social y el impacto en la satisfacción laboral de la empresa líder grupo constructor, proyecto mambo , 2021, tuvo por propósito determinar la conexión entre ambas variables de estudio. La metodología fue de tipo correlacional y se realizó con una muestra de 100 colaboradores, a quienes se les aplicó una encuesta. Los hallazgos del análisis estadístico con el coeficiente Rho de Spearman indicaron una relación entre las funciones administrativas y el programa de bienestar social implementado por el trabajador social. Se concluye que existe una correlación de (Rho=0.852) entre las dos variables estudiadas. Además, se observa que el nivel de relación entre ambas es considerablemente alto, lo que se concluye que la intervención del trabajador social, también lo hace el nivel de satisfacción de los empleados en su ambienta laboral.

Ortiz y Quino (2021), en su investigación: Relación entre bienestar laboral y satisfacción laboral en empresas de seguros que usan teletrabajo en Lima Metropolitana el año 2021, que tuvo por objetivo establecer la relación entre ambas variables de estudio. El trabajo fue de tipo correlacional con la intervención de 150 trabajadores del sector de seguros privados. A estos trabajadores se les aplicó un cuestionario compuesto por 47 ítems. Los hallazgos señalaron un coeficiente Rho de Spearman con un alto nivel de bienestar (86%) y un regular nivel de satisfacción laboral (67%). Se encontró una correlación de (Rho=0.293). Se concluye que existe relación entre las variables de estudio.

Peláez (2021), en su estudio: Gestión del bienestar social y su relación con la felicidad laboral de los colaboradores administrativos en una universidad privada de Trujillo, 2020, que tiene por objetivo determinar la relación entre ambas variables de estudio. Para ello, se empleó un estudio correlacional y una muestra de 244 trabajadores administrativos, seleccionada mediante una fórmula estadística. Se les aplicó una encuesta a través del Google Forms,

utilizando dos cuestionarios: uno de 33 preguntas para la variable de gestión del bienestar social y otro de 23 preguntas para la felicidad laboral. Los hallazgos mostraron que existe un predominio de un nivel eficiente de bienestar social (48%) y niveles medio y alto de felicidad laboral (46%). Se concluye que existe una correlación de (Rho=0.620). Por lo tanto, existe relación entre ambas variables de estudio.

Lleren y Pabon (2021), en la investigación: Relación entre gestión de bienestar laboral y satisfacción laboral en los centros de distribución del rubro farmacéutico en Lima Metropolitana, 2021, que tuvo por objetivo definir la relación entre ambas variables de investigación. Para ello, se utilizó una metodología de tipo correlacional, con una muestra de 363 empleados a quienes se les aplicó una encuesta basada en un cuestionario medido mediante la escala Likert, dividida en dos variables independientes: bienestar laboral y satisfacción laboral. Los hallazgos revelaron un alto porcentaje de beneficios complementarios (72%) y recreativos (69%). En cuanto a la variable de satisfacción laboral, la mayoría de los encuestados reportó condiciones de trabajo favorables. Se encontró una correlación de Rho de Spearman (Rho=0.705. Finalmente existe conexión entre el bienestar laboral y la satisfacción laboral, así como entre las dimensiones del bienestar con la satisfacción laboral.

Cossío y Salcedo (2019), en su estudio: El bienestar en el trabajo y su relación con la satisfacción del colaborador en la Empresa Calera y Multiservicios AMyRB SRL de la ciudad de Cajamarca, 2018, que tuvo el proposito de determinar la relación entre ambas variables de estudio. Emplearon una metodología de tipo correlacional. La muestra se conformó por 30 trabajadores de forma censal. El coeficiente de Pearson fue de 0,546 lo que indicó que existe moderada relación entre las variables. Los hallazgos evidencian que, entre las dimensiones del bienestar laboral, la que destaca con mayor importancia es el desarrollo profesional y personal de los colaboradores. En cuanto a la variable de satisfacción del trabajador, se

observó que las dimensiones de condiciones de bienestar y naturaleza y contenido del trabajo fueron las más relevantes, alcanzando un alto nivel en la empresa. Se infiere que, hay una relación positiva significativa y regular, según lo indicado por los colaboradores, lo cual resulta beneficioso para la empresa debido a su sólida gestión.

1.2.2 Antecedentes Internacionales

Ordóñez et al. (2023), en su artículo: Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en los trabajadores del grupo Quirola Guayaquil, Ecuador 2021, que tuvo por objetivo establecer la relación entre ambas variables de investigación. La metodología utilizada fue de tipo correlacional. Para ello, se aplicaron dos cuestionarios en base a la satisfacción laboral, a un total de 301 trabajadores que conformaron la muestra, determinada mediante un muestreo probabilístico con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Se encontró una correlación de Rho Spearman de 0,246. Los resultados mostraron que, a menor riesgo psicosocial, mayor es la satisfacción laboral. Como conclusión, las dimensiones de la variable nivel de riesgo psicosocial presentan relación directa con la variable dependiente.

Muñoz-Cobo et al. (2022), en su artículo: Satisfacción laboral y calidad de vida de los médicos residentes españoles durante la pandemia por la COVID-19, el propósito fue obtener la relación entre ambas variables de estudio. Se llevó a cabo un estudio descriptivo y correlacional y se utilizó un cuestionario con herramienta de recolección de datos a un total de 404 residentes que conformaron la muestra. Para el análisis correlacional, se utilizó el coeficiente de Rho Spearman de 0,53. En conclusión, los residentes de primer año presentaron mayor satisfacción laboral y calidad de vida. Por ello, un ambiente laboral favorable y una adecuada satisfacción en el trabajo están estrechamente vinculados al bienestar y la salud de los profesionales de la salud.

Castillo y Espinel (2022), en su artículo: Incidencia del clima laboral en la satisfacción organizacional de los colaboradores del área administrativa en una universidad ecuatoriana,

que tiene por proposito describir la relación entre ambas variables de estudio. Se utilizó un diseño descriptivo y correlacional. Para ello, utilizaron un cuestionario de satisfacción laboral, aplicados a una muestra representativa de 106 funcionarios. Para el análisis correlacional, se obtuvo la confiabilidad mediante el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach. En los datos estadísticos, se utilizó el coeficiente de Pearson para el análisis arrojó una correlación de 0, 755. Para finalizar, se destaca que existe relación entre el clima laboral con la satisfacción organizacional.

Marquéz et al. (2020), en su artículo: Satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores administrativos del sector salud, que tuvo por objetivo analizar el vinculo entre ambas variables de estudio. La metodología empleada fue de tipo correlacional. Tomaron una muestra de 50 administrativos, aplicando dos cuestionarios en base al estudio. Se llevó a cabo una prueba de hipótesis utilizando la evaluación de Pearson para determinar si existe una relación entre las variables de estudio. El análisis arrojó un coeficiente de Pearson de -.120 con una significancia de .406 ($p > 0.05$), por lo tanto se concluye que no existe una relación entre las variables.

Yánes y Moreta (2020), en su artículo: Relación del Bienestar Psicológico, Subjetivo y Laboral. Análisis en profesionales de la salud en Ecuador, que tuvo por objetivo determinar el vinculo entre ambas variables de estudio. La metodología fue de tipo descriptiva y correlacional. Para la recolección de datos, se utilizaron los instrumentos como la encuesta y el cuestionario a un total de 144 trabajadores que conformaron la muestra. Para el análisis correlacional, se utilizó el coeficiente de Pearson de ,473. Los resultados mostraron que se constató correlaciones moderadas y bajas del bienestar psicológico y subjetivo con el bienestar laboral. Como conclusión, el bienestar psicológico y subjetivo, predicen el bienestar laboral en profesionales de la salud.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el bienestar social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la correspondencia entre el bienestar social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024.

Determinar la relación entre la integración social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024.

Determinar la relación entre la aceptación social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024.

Determinar la relación entre la contribución social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024.

Determinar la relación entre la actualización social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024.

Determinar la relación entre la coherencia social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024.

1.4 Justificación

Se justifico teóricamente el estudio, ya que se basó en el recopilar y proporcionar información de utilidad que ayude en la consolidación de conocimientos respecto a las variables de investigación, así mismo, se busca dar a conocer las teorías y conceptos predominantes que expliquen en mayor amplitud la naturaleza de cada variable. Según las teorías de Blanco y Diaz, Maguiña y Nilda, Alexandra Vida, el bienestar social no solo se refiere a la riqueza material o el acceso a recursos, sino también al comportamiento de los

individuos para llevar a cabo una vida plena y significativa. Esta visión integra distintos aspectos acordes a los derechos básicos, de modo que una sociedad que favorezca el bienestar social busca la equidad y la inclusión de todos. Del mismo modo, teorías clásicas, como las de Maslow y Herzberg, han explicado que la satisfacción laboral está influenciada por una combinación de componentes motivacionales (como el logro, el reconocimiento y la autorrealización), también factores higiénicos (como el salario, las condiciones laborales y la seguridad en el empleo). Cuando estos factores se alinean adecuadamente, los trabajadores tienden a experimentar una mayor satisfacción y, por lo tanto, un mayor compromiso con sus roles.

Este trabajo se justificó a nivel social, ya que busco destacar y valorizar el rol de los trabajadores sociales en base al aspecto organizacional, promoviendo su reconocimiento como agentes clave en el desarrollo y fortalecimiento de estrategias orientadas al bienestar integral de los colaboradores. A través de este estudio, se pretendió potenciar las áreas de Bienestar Social dentro de las empresas peruanas, contribuyendo así a la mejora de las circunstancias laborales, el incremento de la calidad de vida de los trabajadores y el fortalecimiento de la responsabilidad social empresarial.

La justificación práctica radica en exponer la relación del bienestar social que presenta la empresa respecto a la percepción de la satisfacción laboral por parte de los trabajadores. Con el propósito de evidenciar el estado en el que se encuentra el personal de la empresa, a fin de que ello sirva como un filtro en relación a que áreas deben ser mejoradas o potenciadas dentro de la organización, y se puedan implementar las medidas y estrategias pertinentes al caso, para no solo mejorar el bienestar en la vida de los colaboradores, sino que también generar beneficios organizacionales.

La justificación metodológica, respaldo la elección de un diseño cuantitativo y correlacional para recopilar datos numéricos precisos sobre bienestar social y satisfacción

laboral. La aplicación de encuestas permitió obtener datos directos de los colaboradores participantes, mientras que el análisis estadístico proporcionará una base objetiva para evaluar los resultados del estudio. Este estudio establece un precedente para investigaciones venideras que consideren las variables en cuestión.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis General

Existe relación entre el bienestar social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024.

1.5.2 Hipótesis Específicas

Existe correspondencia entre el bienestar social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024.

Existe relación entre la integración social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024.

Existe relación entre la aceptación social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024.

Existe relación entre la contribución social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024.

Existe relación entre la actualización social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024.

Existe relación entre la coherencia social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Bienestar Social

2.1.1 Definiciones

Según Roldan (2019, citado por Salazar, 2022), son las acciones destinadas a satisfacer las necesidades de los empleados, su meta principal es desarrollar un espacio de trabajo que inspire la creatividad, la identidad, la participación y la seguridad, mejorando al mismo tiempo la eficiencia y el rendimiento. Estas acciones buscan no solo mantener, sino también mejorar las condiciones para el desarrollo integral de los trabajadores y elevar su calidad de vida y la de sus familias.

Ruchira y Priya (2022), el bienestar laboral se refirió a las diversas iniciativas, beneficios y ajustes que la organización implementa para incrementar el nivel de vida de sus empleados. Este enfoque de asistencia social en el entorno de trabajo se divide en dos áreas. La primera es el cumplimiento legal, que implica asegurar que la empresa respete los requisitos estipulados por la legislación laboral, garantizando los derechos y responsabilidades de los colaboradores. La segunda área es el compromiso de la organización, que incluye una variedad de acciones destinadas a fortalecer el bienestar de los empleados. Este tipo de iniciativas incluyen beneficios adicionales que trascienden de las exigencias legales y se otorgan como un reconocimiento por ser parte de la organización, promoviendo así un ambiente laboral más saludable y motivador.

Espadas (2002, como se citó en Llashag, 2019), señalo que el propósito de este factor es garantizar que todas las personas que integran la sociedad cuenten con los recursos y condiciones necesarias para satisfacer sus necesidades, en el que todos tengan acceso a servicios fundamentales como salud, educación, vivienda y trabajo, promoviendo así la igualdad de oportunidades y el desarrollo pleno de cada individuo. El bienestar social no solo

busca propiciar la calidad de vida de las personas, a su vez promover la cohesión social, creando un ambiente donde todos puedan desarrollarse.

Rivera et al. (2019), el concepto de bienestar comprende diversas dimensiones, incluyendo tanto el bienestar individual como el social. En el ámbito individual, se refirió al equilibrio físico, emocional y mental de cada persona. En cambio, en el aspecto social, se enfoca en las relaciones interpersonales y su dominio del entorno en nuestra calidad de vida. Es precisamente dentro de esta dimensión social donde se inserta el bienestar organizacional, que hace referencia a la salud y armonía en los centros laborales.

Aguilar et al. (2007, como se citó en Jiménez et al, 2019), el bienestar social se alcanza llevando a cabo planes, programas y proyectos dentro de un entorno laboral. Son gestionados de manera dinámica teniendo como objetivo mejorar tanto la vida laboral como el bienestar personal, familiar y social de un trabajador. Teniendo como principal objetivo proteger los derechos e intereses sociales de cada trabajador, sin embargo, este proceso no solo beneficia a los trabajadores sino también a la organización asegurando un balance entre el bienestar y las metas.

2.1.2 Dimensiones

Blanco y Diaz (2005, como se citó en Peláez, 2021), definió las dimensiones de Bienestar Social.

A. **Integración social.** Abarca el grado de conexión, apoyo y reciprocidad que experimentamos en nuestras interacciones cotidianas con los demás. Las relaciones con amigos, familiares, vecinos y otros miembros de la sociedad no solo mejoran nuestra calidad de vida, sino que también fortalecen nuestra organización social. Estas conexiones permiten el desarrollo de un sentido de pertenencia y colaboración, fundamentales para la salud mental. Keyes (1998, como se citó en Peláez, 2021). Las personas que tienen un estado mental y emocional saludable tienden a sentirse parte

integral de la sociedad. Por lo tanto, este sentido de pertenencia es crucial, ya que les permite construir y mantener vínculos sólidos con su entorno fortaleciendo su red de apoyo, lo que les brinda seguridad, confianza y bienestar. En otras palabras, la integración social implica que los empleados se sientan incluidos, valorados y conectados entre sí, lo cual fomenta un sentido de pertenencia y mejora la integración del equipo, facilitando así un sentido colaborativo y de soporte.

B. Aceptación social. Es la integración en un grupo o comunidad es solo el punto de partida. No podemos evitar la necesidad de pertenecer, de sentirnos parte de algo, pero esta pertenencia debe sustentarse en dos elementos esenciales. Se inicia con la confianza y la aceptación, elementos que se complementan con actitudes positivas hacia los demás, donde se valoren cualidades como la honestidad, bondad, amabilidad y capacidad. El segundo consiste en aceptar tanto los aspectos positivos como negativos de cada individuo. Ambos factores son indicadores claros de una buena salud mental, pues reflejan una integración saludable con nosotros mismos. En otros términos, la aceptación social se refiere a que los trabajadores se sientan reconocidos tanto por sus compañeros como por sus líderes, por ende, refuerza su sentido de pertenencia, incrementa la confianza y contribuye a un buen ambiente laboral.

C. Contribución social. La confianza en los demás y en nosotros mismos debe estar alineada con el reconocimiento de nuestro propio valor. Sentirnos miembros vitales de la sociedad implica creer que tenemos algo valioso que ofrecer al mundo, que nuestras contribuciones son útiles, necesarias y prácticas. Esta percepción no solo fortalece nuestra autoestima, sino que también nos motiva a participar activamente en nuestra comunidad, convencidos de que lo que aportamos tiene un impacto positivo y relevante. La confianza y el sentido de utilidad se convierten en pilares fundamentales para nuestro bienestar personal y social, así como la autoeficacia, y el ejercicio del

control. Este concepto se refiere a la confianza que tenemos para organizar y ejecutar las acciones necesarias para lograr objetivos específicos. Para esta dimensión se toma en cuenta la parte de coordinación, evaluación y propuesta de actividades encaminadas a mejorar la calidad de vida de los colaboradores dentro de su entorno laboral, por lo que resulta de importancia que los empleados sientan que su trabajo y sus ideas tienen un impacto positivo y relevante para el éxito y desarrollo de la organización.

D. Actualización social. Es la idea de que tanto la sociedad como sus instituciones están en constante movimiento, guiadas por una dirección que les permite alcanzar metas y objetivos beneficiosos para el bienestar social. Se manifiesta una seguridad en el avance y en la habilidad de la sociedad para cambiar. Además, implica que la sociedad no solo se moviliza, sino que tiene un conocimiento claro de hacia dónde se dirige, trazando de manera intencional. En este proceso, las personas que gozan de una mejor salud mental son capaces de confiar en el desarrollo social y las oportunidades de crecimiento que ofrece la sociedad. Creen en los recursos que la comunidad posee para generar bienestar entre sus miembros y, de esta manera, participar activamente en la creación de un ambiente más saludable y próspero. La confianza en el futuro y la capacidad de adaptación a los cambios son fundamentales para fomentar un progreso sostenible y equitativo. Dentro de este ámbito, la actualización social es fundamental para la integración y el sentido de pertenencia en la empresa, lo que facilita un ambiente donde los empleados se sienten empoderados y alineados con los objetivos corporativos.

E. Coherencia social. La coherencia es buscar la capacidad de comprender el entorno social, sus dinámicas y procesos, permitiéndonos comprender tanto los aspectos cualitativos como los estructurales y operativos de la sociedad. Esto va más allá de simplemente ser consciente del tipo de comunidad en la que se convive ya que

implica preocuparse por entender los sucesos que ocurren alrededor. Las personas que gozan de salud mental no solo perciben el mundo que las rodea, sino que también son capaces de elaborar hipótesis que expliquen su entorno, lo que les permite dar sentido a lo que observan y generar interpretaciones sobre ello. Así, la coherencia se convierte en una herramienta esencial para interpretar las complejidades sociales, lo que favorece en la toma de decisiones más informadas y la adaptación a los constantes cambios del entorno social. En esta dimensión, la coherencia social implica que los colaboradores tienen objetivos comunes y alineados, así como una comprensión compartida de las prácticas, políticas y la cultura de la organización facilitando un ambiente laboral donde los trabajadores se sientan integrados, es decir, parte de la organización.

2.1.3 Teorías

A. Evaluación de gestión de bienestar social.

Según Blanco y Díaz (2005, como se citó en Peláez 2021), el bienestar tanto en su dimensión individual como colectivo, su propósito central es evaluar el nivel de bienestar mediante un cuestionario de 33 ítems, agrupados en cinco áreas: integración social, aceptación social, contribución social, actualización social y coherencia social.

Integración social: Este aspecto evalúa la calidad de los vínculos que una persona establece con su entorno social, se considera que una persona con buenas relaciones sociales se siente parte de su comunidad, la formación de un sentido de pertenencia y la creación de vínculos sólidos con la familia, amigos y vecinos son aspectos clave. Para evaluar esta dimensión, se consideran indicadores como la percepción de importancia, el aprecio, la atención recibida, la proximidad, la seriedad, el sentimiento de pertenencia y el bienestar general.

Aceptación social: Hace alusión al proceso mediante el cual las personas son integradas en grupos o relaciones sociales. Este proceso abarca desde una aceptación

inicial hasta la plena integración como miembro del grupo. Sus indicadores incluyen seguridad, individualismo, confianza, honestidad, amabilidad, gratitud, egoísmo y despreocupación.

Contribución social: Es la conexión con los demás y la sensación de ser útil. Las personas deben sentir que son una parte significativa de su entorno, con algo valioso que aportar y que sea reconocido y valorado por los demás. Sus indicadores son la participación, cooperación, contribución, colaboración, importancia e influencia.

Actualización social: Este aspecto evalúa la capacidad de una organización o de un individuo para impulsar avances y trabajar hacia metas que promuevan el progreso y la transformación social. Los indicadores utilizados incluyen el grado de desarrollo social, la equidad, la prosperidad y el bienestar general.

Coherencia social: Es la comprensión de la dinámica social y su funcionamiento, así como al interés por los eventos actuales. Los factores que incluyen son el entendimiento, la complejidad, el esfuerzo, la comprensión, el juicio y la proyección.

Este modelo busca proporcionar una visión integral del bienestar social, resaltando la relevancia de la participación social, la aceptación en el entorno, la contribución activa al progreso y el entendimiento de la sociedad como un sistema dinámico en constante evolución.

B. Modelo de organizaciones saludables y resilientes (HERO).

Salanova et al., (2012, como se citó en Vásquez et al., 2021)**,** entre los modelos teóricos explicativos se toma como referencia al modelo de organizaciones saludables y resilientes (HERO), el cual es utilizado para referirse a aquellas organizaciones positivas que se caracterizan por invertir esfuerzos en realizar planificaciones y mantenerse proactivos frente a las adversidades priorizando equitativamente tanto su estabilidad financiera como la salud de

sus colaboradores. Este modelo funciona bajo tres elementos interactivos, los recursos y prácticas organizacionales saludables, como por ejemplo el tipo de liderazgo aplicado; los empleados saludables, en términos de compromiso y confianza; y los resultados organizacionales saludables, medido a través del desempeño laboral. (Vásquez et al.,2021)

Lo que distingue al modelo HERO es su enfoque psicosocial, al considerar que en una organización saludable también debe incluirse la salud de los empleados, no solo la que experimentan dentro de su entorno laboral, sino también fuera de él, y cómo esto influye en la comunidad. En este escenario, la inversión de la empresa en recursos y prácticas organizacionales tiene un impacto significativo.

C. Teoría del Bienestar Social.

Maguiña y Nilda (1998, como se citó en Paredes, 2022), estudiaron el modelo teórico del Bienestar Social planteada en 1998 e indicaron que el bienestar social es un proceso en constante cambio y construcción, donde los individuos o grupos toman las riendas de su propio bienestar, buscando mejorar sus condiciones de vida. Este proceso está influenciado por el nivel de vida, la educación y aspiraciones sociales e históricas.

Entre los elementos importantes de esta teoría se destacó la noción de proceso, que entiende la felicidad no como un estado estático, sino como un viaje continuo en el que se intenta superar una situación insatisfactoria. En este sentido, el bienestar social se concibe como algo relativo y dinámico, donde la movilidad es fundamental.

Otro aspecto relevante es la mejora de las condiciones de vida, la cual se inició con la valoración de la situación actual como insatisfactoria, lo que genera un deseo de cambio. Así, el descontento (o malestar) y su resolución (felicidad) se vuelven motores de transformación, afectando tanto el ámbito material como el espiritual. En este último, ingresa en juego los valores y la ética social, elementos inseparables de la experiencia del bienestar.

Así, el bienestar social, según esta visión, no depende exclusivamente de los recursos materiales disponibles, sino de la forma en que cada individuo o grupo los utiliza para forjar su propio bienestar. Este proceso se basa en la ética, las oportunidades y la capacidad de reconocer situaciones insatisfactorias, lo que les permite tomar decisiones conscientes para mejorar su realidad. En ese contexto, la teoría propone que el bienestar no es un estado estático que se alcanza de manera simple, sino un proceso continuo de desarrollo y cambio tanto personal como colectivo.

D. Modelo Bienestar Social de Alexandra Vida.

Vida (2012, como se citó en Peláez, 2023), presento un modelo compuesto por varias dimensiones, cada una enfocada en aspectos específicos de la vida laboral y personal, buscando promover un bienestar integral. Entre las cuales, son las siguientes:

Dimensión Corporativa: Conmemora eventos importantes como las festividades cívicas de la empresa o del país, además de reconocer los años de servicio y el logro de objetivos.

Dimensión Deportiva - Recreativa: Se promueve la participación a través de un amplio abanico de actividades, que incluyen desde competiciones deportivas como olimpiadas y campeonatos, hasta eventos recreativos.

Dimensión Artística - Cultural: Proporciona un amplio espectro de actividades artísticas y culturales, como eventos culturales, debates y concursos que enriquecen la experiencia de los participantes.

Dimensión Salud y Autocuidado: Se ofrece una amplia gama de servicios para cuidar la salud de los empleados, además de convenios con clínicas y seguimiento de la seguridad y salud laboral.

Dimensión Familiar: Tanto los empleados como sus familias disfrutan de un amplio abanico de oportunidades, que incluyen oportunidades educativas como becas, ,

programas de desarrollo personal como concursos de talentos y preparación a jubilación, y apoyo económico como préstamos educativos y talleres durante las vacaciones.

Dimensión Social: Impulsa proyectos de responsabilidad social.

Este modelo busca integrar diversos aspectos de la vida de las personas para fomentar un bienestar integral, sostenible y motivador, mejorando la felicidad tanto en el trabajo como en la vida personal, creando así un equilibrio entre la vida y el trabajo.

E. Modelo de Bienestar Organizacional Sostenible.

Rivera et al (2019), sustentaron un modelo teórico más actual el cual surge en respuesta a considerar un modelo que integre el bienestar individual y organizacional como un todo, prestando atención a que dentro de dicho bienestar están implicados diferentes factores económicos, sociales, culturales, ambientales, psicológicos, los cuales deben estar en un estado de equilibrio y optimización para poder alcanzar el bienestar organizacional. En este modelo se reconocen tres dimensiones, la primera es individual correspondiente a la situación personal de salud (física y mental) del colaborador, la segunda es organizacional, abarca toda interacción del trabajador con aspectos laborales como maquinaria, procesos y rendimiento; como última dimensión está el entorno sociocultural que envuelve a la organización desde las políticas, valores, idioma, etc.

2.2 Satisfacción Laboral

2.2.1 Definiciones

Casachagua (2013, como se citó en Arevalo y Leveau, 2021), señalo que es un factor que está estrechamente relacionado de manera inversa con la rotación y el ausentismo en una organización. Cuando los empleados están altamente satisfechos con su trabajo, tienden a ausentarse menos y a permanecer más tiempo en la empresa, ya que experimentan estabilidad emocional y se sienten más comprometidos. En cambio, cuando la satisfacción laboral es baja,

se observan mayores índices de ausentismo y rotación, ya que los empleados tienden a alejarse emocionalmente de la organización, lo que impacta en su asistencia y permanencia en el trabajo.

Li et al. (2020), señalaron que es un sentimiento favorable que experimentan los colaboradores dentro de una organización, y juega un papel crucial en la actitud que adoptan durante el desempeño de sus funciones. Este estado de satisfacción influye directamente en la motivación, el compromiso y el bienestar general de los empleados, lo que a su vez repercute en su productividad y eficiencia. Cuando los trabajadores se sienten valorados y reconocidos, es más probable que enfrenten sus tareas con una actitud positiva, lo que beneficia tanto al trabajador como al logro del éxito de la organización.

Por su parte, Simbron y Sanabria (2020), lo catalogaron como un grupo de aptitudes que los colaboradores asumen hacia su entorno laboral. Estas actitudes reflejan claramente la motivación y el compromiso que tienen con la organización. La satisfacción laboral impulsa a los empleados a aportar al éxito de la empresa, evidenciándose en una actitud positiva, un rendimiento eficiente y un sólido sentido de pertenencia organizacional.

Prasmana y Ariyanto (2020), en lo que respecta a la retribución y la satisfacción esto se encuentra directamente relacionada con la percepción de equilibrio entre el salario recibido y la carga de trabajo que el empleado debe manejar. Cuando un trabajador siente que la remuneración económica es justa en comparación con el esfuerzo, tiempo y estrés invertidos en sus tareas diarias, su nivel de satisfacción aumenta. De lo contrario, si la percepción es que el salario no compensa adecuadamente las responsabilidades asumidas, se generan sentimientos de insatisfacción y desmotivación.

Una de las conceptualizaciones brindadas por Duche-Pérez y Rivera (2019), hicieron alusión a aquellas circunstancias positivas y placenteras que una persona experimenta en su entorno laboral, basadas en su interacción y experiencia diaria en el trabajo. Analizaron de qué

manera, mientras desempeñan sus funciones y tareas, los empleados pueden experimentar momentos de bienestar. Estas circunstancias están influenciadas por factores como el clima laboral, la colaboración con compañeros, el reconocimiento de logros y la satisfacción derivada de cumplir con sus responsabilidades.

2.2.2 Dimensiones

Condori (2018), definió las dimensiones de la satisfacción laboral.

A. Recompensas. Pérez (2010, como se citó en Condori, 2018), según lo mencionado por el autor, las recompensas en el ámbito laboral actúan como un poderoso estímulo para los trabajadores, incentivando su desempeño y compromiso. Estas pueden presentarse en diversas formas, como bonificaciones, reconocimientos, beneficios adicionales o incentivos no monetarios, y su principal función es motivar al empleado a cumplir eficientemente con sus responsabilidades. Al recibir una recompensa, el trabajador percibe que su esfuerzo y dedicación son valorados por la organización, lo que refuerza su sentido de pertenencia y satisfacción laboral.

B. Desempeño. Robbins y Coulter (2014, como se citó en Condori, 2018), determinaron que, el desempeño organizacional hace referencia al conjunto de hallazgos obtenidos a partir de todas las actividades laborales realizadas dentro de una empresa. Cada tarea, responsabilidad y función que desempeñan los empleados contribuye de manera directa o indirecta al rendimiento global de la organización. Así, el desempeño no solo refleja la eficiencia individual de los trabajadores, sino también la eficacia con la que los diferentes equipos y/o áreas colaboran para alcanzar los objetivos establecidos.

C. Clima organizacional. Según Chiavenato (2001, como se citó en Condori, 2018), es la perspectiva que los colaboradores tienen sobre el entorno interno de la empresa, una perspectiva que es compartida entre los compañeros de trabajo. Este clima abarca

factores como las relaciones interpersonales, la comunicación, el estilo de liderazgo y las políticas organizacionales. Al estar estrechamente relacionado con la experiencia diaria de los empleados, el clima organizacional tiene un impacto directo en su nivel de motivación de cada empleado.

En otras palabras, el clima organizacional no solo es un reflejo del ambiente interno de una empresa, sino también un factor clave que influye en la motivación y el bienestar de los empleados.

2.2.3 Teorías

A. Teoría de la motivación de Abraham Maslow.

Maslow (1943, como se citó en Clark, 2021), dentro de los modelos teóricos explicativos para esta variable, se toma en cuenta como se jerarquizan las diferentes necesidades que son requeridas para la supervivencia de una persona, comenzando desde las más básicas hasta llegar a las de mayor complejidad. (Clack, 2021)

Aplicado al ámbito organizacional, también se identificaron necesidades por parte de los colaboradores que buscan ser satisfechas dentro del centro en el que laboran, en los pilares más básicos de la jerarquía se encontraría la necesidad de disponer de un sueldo y recompensas laborales, en una escala más alta estarían las oportunidades de crecimiento laboral, así como, posibilidades de promoción y liderazgo; mientras que, en el punto máximo de necesidades estaría la alineación de los valores personales con los de la empresa, llegando a una coherencia en la consecución de los objetivos y alcance de un sentido de pertenencia (Tanwar, 2017). También las necesidades afectivas, dentro de las cuales encajarían aspectos como relaciones adecuadas con los compañeros de trabajo, el reconocimiento de los trabajadores en favor de aumentar su seguridad y confianza, la autorrealización atribuida a la capacidad para ascender de puestos dentro de la organización en retribución de la calidad de desempeño. (Agurto et al., 2020)

Adicionalmente se reconocieron ciertas necesidades particulares al ámbito laboral, como las de significado, dentro de estas se implica el sentido que atribuye el colaborador en la inversión de su esfuerzo y energía para la realización de sus funciones dentro de la organización; para las necesidades de seguridad estas son equivalentes a aquellos aspectos que le brinden estabilidad al colaborador y la convicción de que su imagen o reputación no se verá afectada dentro de la organización; por último, para la necesidad de disponibilidad, se hace alusión a la disposición de recursos tanto físicos y psicológicos a los cuales se puede recurrir en el proceso de ejecución de las funciones. (Patiño et al., 2022)

B. Teoría de Higiene-Motivacional de Herzberg.

Herzberg (1959, como se citó en Salazar, 2022), un modelo teórico que tomó como referencia la teoría antes expuesta consiste en quien sigue la línea de Maslow al considerar la satisfacción en las necesidades humanas y cómo estas se ven alineadas con las condiciones dentro del contexto de trabajo. Herzberg, sostiene su postulado de que la actitud que presente una persona en su entorno laboral condiciona el aporte que va a retribuir a este, el cual puede ser favorable o desfavorable. También es reconocida como teoría bifactorial, dado que, considera dos polos o posiciones, para la satisfacción e insatisfacción del trabajador, estos son los factores extrínsecos e intrínsecos, en el primero están todas las condiciones laborales propias de la organización; mientras que, en el segundo grupo están los aspectos motivacionales individuales hacia el puesto de trabajo, así como a las oportunidades que se pueden alcanzar a través de las propias capacidades (Sabater et al., 2019). Así mismo, añade que, entre los elementos motivadores se podía identificar el logro, reconocimiento, la responsabilidad y el progreso de los colaboradores; al contrario, los elementos higiénicos, harían alusión a aspectos que generarían insatisfacción entre las cuales estarían las políticas de la institución, la supervisión brindada, el tipo de relaciones interpersonales establecidas, la calidad de trabajo, entre otros. (Agurto et al., 2020)

Respecto a las políticas organizacionales, se explicó que influyen sobre la satisfacción laboral, puesto que, el que una organización carezca de reglas claras tiende a desencadenar conflictos, duplicación de esfuerzos, vacantes de poder y superposición. De tal manera, las políticas reflejan una adecuada o insuficiente gestión corporativa, cuya raíz podría explicarse en una mala comunicación, carencia de una autoridad, deficientes procedimientos y reglas institucionales.

Así mismo, la supervisión constituye un elemento clave para que el colaborador perciba apoyo y orientación en cuanto al trabajo que desempeña dentro de la organización (Hasanah et al., 2020). Además, se muestra que la satisfacción laboral aumenta cuando un trabajador puede confiar en su supervisor, participar en un proceso de toma de decisiones y reconocer su trabajo como motivador y gratificante Gürbüz (2009, como se citó en Ferdous y Tanvir, 2022).

Herzberg argumenta que los factores de higiene adecuados evitan la infelicidad laboral, en contraste con los factores de higiene deficientes, que causan insatisfacción.

Propone la unión de dos elementos esenciales: la motivación y la higiene laboral, reconociendo que ambos son indispensables para lograr la satisfacción de los empleados y prevenir su descontento. Dado que las personas responden tanto a estímulos motivadores como a condiciones laborales adecuadas, las empresas deben priorizar la creación de un ambiente de trabajo óptimo.

C. Teoría de la Discrepancia de Locke.

Locke (1968, como se citó en Peláez, 2023), otro modelo teórico da explicación de que la satisfacción laboral se vio influida por el nivel de congruencia percibida entre lo que cree que debe obtener por parte de la organización y lo que realmente se obtiene de esta. Desde esta teoría, se asume que los colaboradores tienen ciertas expectativas de lo que esperan recibir en términos de experiencia, supervisión, necesidades, desarrollo de habilidades, entre otros aspectos, los cuales son comparadas posteriormente con los resultados que realmente se

alcanzaron, esto sería lo que determinaría que los colaboradores estén satisfecho o insatisfechos con su centro de trabajo, es decir, entre menor sea la brecha entre lo anhelado y lo real mayor será la satisfacción laboral. (López et al., 2022)

D. El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo.

Lawler (1973, como se citó en García, 2020), estableció que la satisfacción depende de cómo el trabajador percibe la relación entre la recompensa obtenida y lo que considera justo o apropiado. Cuando la recompensa supera sus expectativas, el empleado se siente satisfecho; en cambio, si es inferior, surge la insatisfacción.

Padrón (1995), indico que la satisfacción tanto personal como profesional está profundamente relacionada con la salud mental y la regulación emocional. Las situaciones del trabajo y las características personales influyen en la estabilidad emocional, pudiendo causar tensión, estrés o malestar. Esto ocurre porque la personalidad se forma a través de la interacción con el entorno, lo que requiere un proceso continuo de adaptación. Desde su perspectiva, la satisfacción puede abordarse desde dos enfoques: el personal, que está ligado a la aptitud laboral para satisfacer las necesidades individuales, y el profesional, que se centra en el ambiente laboral y las relaciones con los demás.

Brüggemann (1974, como se citó en Padrón, 1995), sugirió que la satisfacción en el trabajo aumenta cuando se reduce la distancia entre lo que una persona realiza y lo que debería hacer de acuerdo con sus expectativas y habilidades. En este sentido, Zubieta y Susinos (1992, describen la satisfacción laboral como niveles que ayudan a satisfacer las necesidades individuales en el entorno de trabajo, partiendo de la teoría de las necesidades sociales y cómo se adaptan entre las características del puesto y las expectativas de los empleados. González (1991), resalta la relevancia del clima organizacional, señalando que la satisfacción está condicionada por los estímulos y factores que los empleados perciben en su entorno laboral.

Mientras tanto, Smith (1979), señala que es una actitud con un marcado componente emocional, influenciada por las condiciones en el trabajo y manifestada como una reacción emocional ante el puesto de trabajo.

E. Enfoque teórico de la satisfacción laboral de Robbins.

Robbins (1998, como se citó en Paredes de la Cruz, 2022)l por medio de este enfoque da la explicación de que la satisfacción en el trabajo está influenciada por diversos factores, entre los cuales se destacaron: el interés de las tareas encomendadas, las recompensas ofrecidas, el ambiente de trabajo con los compañeros y las condiciones laborales que experimentan los empleados. Este concepto se amplía al considerar que tanto la personalidad del trabajador como las características del puesto que ocupa son igualmente cruciales en la percepción del bienestar y la satisfacción que el empleado siente en su trabajo. Por ende, a medida que aumenta la relación entre la personalidad del individuo y su vocación, también se incrementa la probabilidad de tener empleados satisfechos.

Además, la satisfacción laboral puede entenderse como la actitud que el empleado asume frente a su trabajo, una postura basada en las creencias y valores que desarrolla en torno a su desempeño. Según Hannoun (1984), estas actitudes surgieron de la interacción entre las características actuales del puesto y las percepciones del trabajador sobre cómo "deberían ser" las condiciones. En general, tres aspectos del empleado influyen en estas percepciones: sus necesidades, valores y rasgos personales.

La visión que los trabajadores tienen de su lugar de trabajo, está condicionada por múltiples elementos del puesto, tales como la compensación económica, las condiciones físicas del lugar de trabajo, el estilo de supervisión, las relaciones con los compañeros, la naturaleza de las tareas, la estabilidad laboral y las posibilidades de desarrollo profesional.

Hoy en día, la satisfacción en el trabajo es un tema central para las organizaciones, dado que se ha comprobado que un ambiente laboral grato produce resultados favorables para ambas partes.

III. MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

Esta investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo y será de tipo básica, utilizando un diseño no experimental y transversal, con un nivel correlacional, buscando identificar la relación o asociación entre variables dentro de un contexto específico. En ciertos casos, se centra únicamente la relación entre dos variables, aunque frecuentemente se exploran vínculos entre tres, cuatro o más variables de acuerdo con Hernández, (2014, como se citó en Huaqui, 2019). En este caso particular, se buscó determinar la relación entre dos variables: el Bienestar Social y la Satisfacción Laboral.

3.2 Ámbito temporal y espacial

Se tomó en cuenta una delimitación temporal, con base en el tiempo estimado que tomará el estudio, que transcurrirán entre septiembre y octubre del 2024; tiempo en el que los encuestados se encuentran laborando.

Por otro lado, el ámbito físico geográfico en donde se realizará la investigación corresponde a una empresa privada dedicada al rubro eléctrico ubicada en la ciudad de Santiago de Surco, provincia de Lima.

3.3. Variables

3.3.1. Definición conceptual de la variable bienestar social

Se refiere y se mide a través de la provisión y el acceso equitativo de los individuos a servicios y recursos fundamentales que les permiten satisfacer a las personas las necesidades básicas y desarrollar plenamente las capacidades cognitivas. (Blanco y Diaz, 2005)

3.3.2. Definición operacional de la variable satisfacción laboral

Es la evaluación subjetiva y objetiva que un empleado realiza sobre diversos aspectos de su entorno de trabajo, resultando en un estado emocional positivo y de bienestar. Esto implica realizar mediante encuestas estandarizadas estructuradas. (Cabanilla et al., 2022)

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE LIKERT
Bienestar Social	Espadas (2002, como se citó en Llashag, 2019) El bienestar social busca garantizar que todas las personas tengan acceso a los recursos esenciales para satisfacer sus necesidades, promoviendo igualdad, oportunidades equitativas y una mejor calidad de vida, garantizando que cada individuo pueda desarrollarse	El instrumento ha demostrado una alta fiabilidad y validez en diferentes contextos culturales y demográficos, lo que lo convierte en una herramienta ampliamente utilizada para medir el bienestar social en investigaciones psicológicas y sociales Keyes (1998, como se citó en Peláez, 2021). El bienestar social será evaluado mediante un cuestionario con 33 ítems.	Integración Social	Sentimiento de importancia – Valoración- Atención – Cercanía – Seriedad – Sentimiento de pertenencia	1, 2, 3, 4,5,6,7	Ordinal
			Aceptación Social	Seguridad - Individualismo - Confianza – Honestidad – Egoísmo – Despreocupación – Amabilidad	8,9,10,11,12,13,14,15	

plenamente en los ámbitos personales, profesionales y comunitarios.	Cada ítem se calificará en una escala Likert de 1 a 5, donde valores más altos reflejan un mayor nivel de bienestar social.		- Gratitud	
		Contribución Social	Participación - Cooperación - Contribución – Colaboración – Importancia – Influencia -	16,17,18,19,20,21
		Actualización Social	Progreso Social – Estímulo – Desarrollo – Justicia - Prosperidad - Felicidad	22,23,24,25,26,27
		Coherencia Social	Entendimiento – Esfuerzo – Comprensión – Juicio – Proyección	28,29,30,31,32,33

Satisfacción Laboral	Duche y Rivera (2019) señaló a aquellas circunstancias positivas y placenteras que experimenta una persona con base a la relación y experiencia diaria con su entorno de trabajo, durante la realización de sus funciones a cargo y en el desempeño de tareas.	Es fundamental medir la satisfacción laboral, ya que esta permite a la organización identificar las actitudes de sus empleados respecto a las tareas que desempeñan. Esto tiene como propósito implementar mejoras que favorezcan tanto a los trabajadores como a la propia organización (Arteaga y Marquina, 2021). La satisfacción laboral será evaluada mediante un cuestionario con 27 ítems. Cada ítem se calificará en una escala Likert de 1 a 5, un puntaje más alto indicará un mayor nivel de satisfacción laboral.	Recompensas	Pagos adicionales – Bonos – Méritos	1,2,3,4,5,6,7,8,9	Ordinal
			Desempeño	Resultado obtenido – Compromiso – Desarrollo profesional	10,11,12,13,14,15,16,17,18	
			Clima Organizacional	Comunicación – Liderazgo – Motivación extrínseca	19,20,21,22,23,24,25,26,27	

Nota. Peláez (2021) y Condori (2018)

3.4 Población y muestra

La población represento a la totalidad de elementos respecto a la fuente primaria de información donde se está presentando el fenómeno de estudio, los cuales en su conjunto puede identificarse una relación por medio de las características en común compartidas Castro (2019). Esta se encontró conformada por 350 colaboradores de la empresa que se está investigando.

Como lo menciono, Vara (2015, como se citó en Peláez, 2021), destacó que una muestra es un grupo reducido extraído de la población de interés para el investigador, del cual se pueden obtener los datos necesarios para llevar a cabo el estudio. La muestra empleada fue seleccionada por conveniencia, lo que implica que los participantes no serán elegidos al azar, sino según criterios específicos definidos acorde a las necesidades del estudio. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Por lo tanto, la muestra está compuesta por 150 colaboradores de la empresa en estudio.

Los criterios de inclusión que se consideraron para la muestra, fueron:

- Sexo: femenino o masculino
- Edad: 20 a 60 años
- Colaboradores que tienen como mínimo 3 meses en planilla en la empresa del rubro eléctrico.
- Colaboradores con funciones administrativas y operativas de la base SOR.

Los criterios de exclusión que se considerarán para la muestra, serán:

- Colaboradores que laboren menos de 2 meses en la empresa.
- Colaboradores con funciones administrativas y operativas de otras bases.
- Colaboradores con cargos de gerencia y jefatura.

3.5 Instrumentos

En este estudio se recurrió al empleo de la técnica de la encuesta. Correspondiente a esta técnica, como instrumento se utilizó el cuestionario, en el cual se presenta un listado de interrogantes y enunciados a través de las cuales se conocerá el estado de la variable. (Arias y Covinos, 2021)

El primer instrumento corresponde a Blanco y Díaz (2005, como se citó en Peláez, 2021), con un cuestionario de Bienestar Social que consto de 33 ítems y las dimensiones que se han evaluado son las siguientes: integración social (grado de conexión y pertenencias del individuo con su comunidad), aceptación social (mide la actitud positiva hacia las personas y la sociedad en general), contribución social (valora la percepción del individuo sobre su utilidad y aportes a la sociedad), actualización social (refleja la visión del individuo sobre el potencial y evolución de la sociedad) y coherencia social (analiza la comprensión y sentido que el individuo atribuye al mundo social que le rodea), las respuestas se recaban mediante una escala de Likert de cinco puntos.

Tabla 2

Ficha Técnica de Bienestar Social

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Bienestar Social

Autor: Peláez Garcia, Durly Marly

Año: 2021

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Evaluar la variable Bienestar Social Muestra: 150 trabajadores

Número de ítem: 33 ítems

Alternativa de respuestas: Totalmente en desacuerdo / En desacuerdo / Indiferente / De acuerdo / Totalmente de acuerdo

Aplicación: Directa y anónima

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El colaborador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere adecuado respecto a lo observado.

Nota. Elaboración propia

Asimismo, el siguiente instrumento correspondió a Condori (2018), con un cuestionario de Satisfacción Laboral que consta de 27 ítems distribuidos en tres dimensiones; recompensas (reconocimiento y oportunidades de crecimiento), desempeño (mide la percepción sobre la eficacia y competencia en las funciones laborales) y clima organizacional (sentido de pertenencia y relaciones entre compañeros). Las respuestas se recaban mediante una escala de Likert de cinco puntos.

Tabla 3

Ficha Técnica de Satisfacción Laboral

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Satisfacción laboral
Autor: Condori Palacios, Johanna Karen
Año: 2018
Tipo de instrumento: Cuestionario
Objetivo: Evaluar la variable Satisfacción Laboral Muestra: 150 trabajadores
Número de ítem: 27 ítems
Alternativa de respuestas: Totalmente en desacuerdo / En desacuerdo / Parcialmente de acuerdo / De acuerdo / Totalmente de acuerdo
Aplicación: Directa y anónima
Tiempo de administración: 30 minutos
Normas de aplicación: El colaborador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere adecuado respecto a lo observado.

Nota. Elaboración propia

3.6 Procedimientos

Se llevo a cabo para la realización de la investigación, se rigió primero en contactar al representante de la empresa privada del rubro eléctrico del distrito de Santiago de Surco, explicándole el motivo y la justificación de la tesis y solicitándole el permiso para aplicar los dos cuestionarios de investigación a las personas que conforman la muestra, así como también se les explicó el motivo de la tesis y se les pedirá su disposición para su participación en el desarrollo de la misma dando alcance de los cuestionarios, garantizándoles la confiabilidad y el anonimato de sus respuestas.

3.7 Análisis de datos

Tras haber aplicado los cuestionarios, las respuestas fueron traspasadas a una base de datos en un programa de Office, precisando los puntajes obtenidos para cada variable, la base servirá para el procesamiento estadístico en el software SPSS- versión 27.

Se aplicó las siguientes pruebas estadísticas:

Prueba de tabla de frecuencias, permitió colocar el rango y la frecuencia de las personas encuestadas. La prueba de normalidad se aplicará con el objetivo de determinar el tipo de correlación a usar. Para asegurar la validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación, se llevará a cabo un análisis exhaustivo, se utilizará el Alfa de Cronbach para evaluar la consistencia interna, la prueba de Baremos para determinar la dirección de la correlación, y la regresión lineal para cuantificar la relación entre las variables estudiadas.

3.8 Consideraciones éticas

Este estudio se llevó estableciendo rigurosamente las directrices encomendadas por la Universidad Nacional Federico Villarreal, el cual garantizo un manejo responsable y comprometido de los datos recopilados mediante los instrumentos de recolección. Asimismo, se reconoce y respeta la autoría de las fuentes consultadas, citándolas adecuadamente según las normas APA 7ma Edición.

IV. RESULTADOS

Tabla 4

Estadísticos descriptivos

VARIABLES	Media	Mediana	Varianza	Desviación estándar	Error estándar	Mínimo	Máximo	Asimetría	Curtosis
Bienestar Social	153,05	155,00	585,97	24,20	1,95	55	195	- 1,132	2,68
Satisfacción Laboral	98,59	99,50	340,46	18,45	1,48	46	135	-,201	- ,145

Nota. Elaboración propia, SPSS-27

Tabla 5

Edad de los colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<= 22	3	1,9	1,9	1,9
	23 - 35	72	46,8	46,8	48,7
	36 - 47	48	31,2	31,2	79,9
	48+	31	20,1	20,1	100,0
	Total	154	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia, SPSS-27

La tabla 5 presenta la distribución de edades de los colaboradores participantes en el estudio donde el 79,9% de ellos tenían hasta 47 años de edad.

Tabla 6

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	**gl**	**Sig.**	**Estadístico**	**gl**	**Sig.**
Bienestar Social	,132	154	,000	,919	154	,000
Satisfacción Laboral	,097	154	,001	,981	154	,028

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Elaboración propia, SPSS-27

La tabla 6 presenta la significancia de las variables bienestar social y satisfacción laboral es 0,000 y 0,001 respectivamente, ambas son menores que 0,001 por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa, es decir, los datos de bienestar social y satisfacción laboral no presentan normalidad por ello, aplicamos la prueba no paramétrica.

Tabla 7

Correlaciones

			Integración Social	Aceptación Social	Contribución Social	Actualización Social	Coherencia Social	Bienestar Social	Recompensas	Desempeño	Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	**Integración Social**	Coeficiente de correlación	1,000	,753**	,643**	,682**	,588**	,819**	,070	,175*	,113	,138
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,000	,388	,030	,164	,087
		N	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154
	Aceptación Social	Coeficiente de correlación	,753**	1,000	,801**	,705**	,604**	,860**	,089	,193*	,159*	,161*
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000	,000	,272	,016	,049	,046
		N	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154
	Contribución Social	Coeficiente de correlación	,643**	,801**	1,000	,686**	,608**	,814**	,062	,151	,106	,114
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000	,000	,444	,061	,191	,159
		N	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154
	Actualización Social	Coeficiente de correlación	,682**	,705**	,686**	1,000	,789**	,932**	,151	,298**	,301**	,275**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000	,000	,061	,000	,000	,001
		N	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154
	Coherencia Social	Coeficiente de correlación	,588**	,604**	,608**	,789**	1,000	,827**	,215**	,357**	,332**	,335**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	,000	,007	,000	,000	,000
		N	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154
	Bienestar Social	Coeficiente de correlación	,819**	,860**	,814**	,932**	,827**	1,000	,141	,277**	,256**	,250**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	.	,081	,000	,001	,002
		N	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154

Nota. Elaboración propia, SPSS-27

En las variables bienestar social y satisfacción laboral la significancia es 0,002 la cual es menor que 0,05 aceptamos la hipótesis alternativa, por lo tanto, existe relación entre bienestar social y satisfacción laboral con un nivel de error del 0,01. El Rho de Spearman es 0,250, es positivo, por lo tanto, la relación entre bienestar social y satisfacción laboral es directa, es decir, si el bienestar social aumenta la satisfacción laboral aumenta y si el bienestar social disminuye la satisfacción laboral disminuye.

Respecto a la dimensión integración social y la variable satisfacción laboral, la significancia es 0,087 la cual es mayor que 0,05 aceptamos la hipótesis nula, es decir, no existe relación entre ambos factores.

En cuanto a la dimensión aceptación social y la variable satisfacción laboral: La significancia es 0,046 la cual es menor que 0,05 aceptamos la hipótesis alternativa, es decir existe relación entre aceptación social y satisfacción laboral con un nivel de error del 0,05. Es decir, la relación es directa, si la aceptación social aumenta la satisfacción laboral aumenta y si la aceptación social disminuye la satisfacción laboral disminuye. El Rho de Spearman es de 0,161 lo cual es bajo, la relación entre aceptación social y satisfacción laboral es débil.

Sobre la dimensión contribución social y la variable satisfacción laboral: La significancia es 0,159 la cual es mayor que 0,05 aceptamos la hipótesis nula, no existe relación entre contribución social y satisfacción laboral.

La dimensión actualización social y la variable satisfacción laboral, su significancia es 0,001 la cual es menor que 0,01 aceptamos la hipótesis alternativa, existe relación entre actualización social y satisfacción laboral con un nivel de error del 0,01. El Rho de Spearman es de 0,275 lo cual, es positivo, la relación es directa si actualización social aumenta la satisfacción laboral aumenta y si actualización social disminuye la satisfacción laboral disminuye.

Respecto a la dimensión coherencia social y la variable satisfacción laboral, la

significancia es de 0,00 es menor que 0,01 aceptamos la hipótesis alternativa, existe relación entre coherencia social y satisfacción laboral con un nivel de error del 0,01. Es decir, la relación es directa entre coherencia social y satisfacción laboral, si coherencia social aumenta la satisfacción laboral aumenta y si la coherencia social disminuye la satisfacción laboral disminuye. El Rho de Spearman es de 0,335 es bajo por lo tanto la relación entre coherencia social y satisfacción laboral es débil.

Tabla 8

Prueba de regresión

ANOVA[a]

Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	**Regresión**	3319,639	1	3319,639	10,346	,002[b]
	Residuo	48771,588	152	320,866		
	Total	52091,227	153			

Nota. Elaboración propia, SPSS-27

La tabla 8 presenta la prueba regresión, 0,002 es menor que 0,01 por lo tanto aceptamos la hipótesis alternativa, es decir, entre bienestar social y satisfacción laboral existe regresión con un nivel de error del 0,01.

Tabla 9

Variables de entradas y eliminaciones

Variables entradas/eliminadas[a]

Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método
1	Bienestar Social[b]	.	Introducir

Nota. Elaboración propia, SPSS-27

Tabla 10

Resumen de modelo

Resumen del modelo				
Modelo	**R**	**R cuadrado**	**R cuadrado ajustado**	**Error estándar de la estimación**
1	,252[a]	,064	,058	17,91272

Nota. Elaboración propia, SPSS-27

El bienestar social corresponde en satisfacción laboral en 6.4%, el R cuadrado es bajo.

Tabla 11

Coeficientes

Coeficientes[a]								
Modelo		**Coeficientes no estandarizados**		**Coeficientes estandarizados**	**t**	**Sig.**	**99.0% intervalo de confianza para B**	
		B	**Desv. Error**	**Beta**			**Límite inferior**	**Límite superior**
1	**(Constante)**	67,139	9,270		7,243	,000	42,958	91,319
	Bienestar Social	,192	,060	,252	3,217	,002	,036	,348

Nota. Elaboración propia, SPSS-27

Ecuación de regresión lineal

Y = a + b X

Y= variable dependiente

a= constante

b= coeficiente de regresión

X= variable independiente

SLL = 67, 139 + ,192 BSS

INTERPRETACIÓN DE b= ,192

Tabla 12

Baremo de Bienestar Social

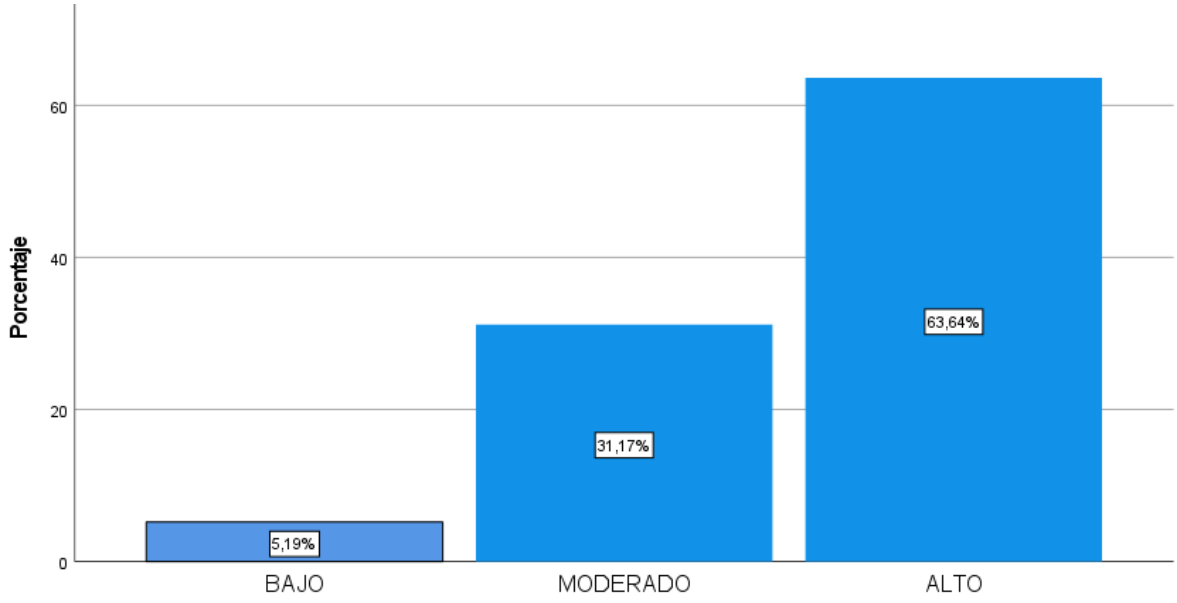
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	55-102	8	5,2	5,2	5,2
	103-150	48	31,2	31,2	36,4
	151-195	98	63,6	63,6	100,0
	Total	154	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia, SPSS-27

El 63,6% de los trabajadores indican que el bienestar social es alto.

Figura 1

Baremo de Bienestar Social



Nota. Elaboración propia

Tabla 13

Baremo de Satisfacción Laboral

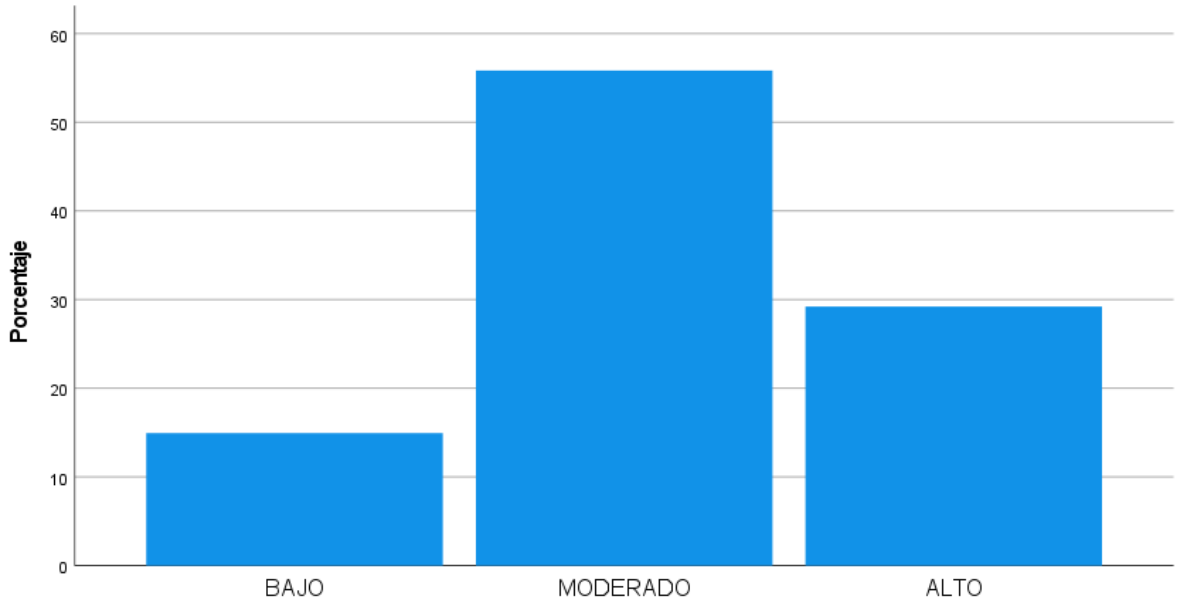
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	46-76	23	14,9	14,9	14,9
	77-107	86	55,8	55,8	70,8
	108-135	45	29,2	29,2	100,0
	Total	154	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia, SPSS-27

El 29,2% de los trabajadores indican que la satisfacción laboral es alta.

Figura 2

Baremo de Satisfacción Laboral



Nota. Elaboración propia

Tabla 14

Coeficiente del Alfa de Cronbach de Bienestar Social

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	33

Nota. Elaboración propia, SPSS-27

Tabla 15

Coeficiente del Alfa de Cronbach de Satisfacción Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	27

Nota. Elaboración propia, SPSS-27

Las tablas 14 y 15 presenta el coeficiente del Alfa de Conbrach de bienestar social que es 0,978 y satisfacción laboral que es 0,965, lo cual se consideran que son positiva alta.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la investigación respaldaron la hipótesis general de que existe una relación directa entre el bienestar social y la satisfacción laboral. Los datos señalaron que un mayor bienestar social está asociado con una mayor satisfacción en el trabajo, según un análisis estadístico de Spearman de 0,250.

El análisis descriptivo confirmo que el 63.6% de los 154 encuestados reportaron un alto bienestar social entre los colaboradores. Dado que, los trabajadores experimentaron mayor satisfacción, compromiso y sentido de pertenencia que promueve un ambiente laboral saludable. Asimismo, el 29,2% indicaron que la satisfacción laboral de los colaboradores es alta, pues perciben un aumento de la retención de talento, el reconocimiento, la productividad y un clima laboral positivo. Se concluye que, si el bienestar social es eficiente, la satisfacción de los colaboradores de la empresa del rubro eléctrico, igualmente lo será.

Estos hallazgos coincidieron con los resultados de Loayza (2022), en donde se señaló la relación entre la intervención del trabajador social y la satisfacción laboral de los empleados. En donde, se destaca que los trabajadores sociales, en coordinación con la empresa, deben establecer y ejecutar funciones administrativas claras y específicas, que se lleven a cabo de manera constante y organizada. Estas funciones deben involucrar directamente a los colaboradores, permitiendo la mejora de su entorno laboral. Al lograr un ambiente más favorable, se potencia tanto la satisfacción como la productividad de los colaboradores. Este tipo de intervención contribuye a crear un entorno de trabajo más cómodo y accesible, lo que a su vez genera un aumento de la satisfacción laboral. Los resultados indicaron que la intervención del trabajador social, al fomentar el bienestar social, tiene un impacto positivo y significativo en el nivel de satisfacción laboral de los empleados. De igual manera, Ortiz y Quino (2021), realizaron un trabajo de investigación con una muestra de 150 trabajadores de empresas de seguros y hallaron correlación del Rho de Spearman de 0,293, entre bienestar

laboral y la satisfacción laboral. Mencionan que el bienestar laboral se refiere al estado de satisfacción y equilibrio de los empleados en su entorno de trabajo. El bienestar social, en este contexto, se refirió a un conjunto integral de factores que incluyen el ambiente físico laboral, la seguridad en el trabajo, la dinámica interpersonal, la salud mental y emocional, la valoración profesional, las oportunidades de crecimiento y la compatibilidad entre la vida laboral y personal. Un buen bienestar laboral permite a los empleados sentirse motivados y satisfechos, lo cual, a su vez, favorece su productividad, su compromiso con la organización y un clima organizacional positivo. Se concluye que cuando el bienestar social es alto, los empleados tienden a sentir una mayor satisfacción, compromiso y un ambiente laboral saludable que impulsa tanto el rendimiento individual como colectivo.

Por el contrario, Marquéz et al. (2020), en sus resultados de su investigación determinaron que no encontraron correlación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional, en una muestra de 50 administrativos de un hospital mexicano. La satisfacción laboral de los trabajadores depende de su percepción del entorno laboral. En este caso, los participantes sienten que la organización satisface sus necesidades, tales como seguridad en el empleo, vacaciones, salario y pensión, beneficios que hoy en día son poco comunes en otros empleos y que podrían estar relacionados con su afiliación sindical. El compromiso organizacional se manifiesta en el sentido de pertenencia de los empleados hacia la institución, impulsado por la estabilidad que ésta les ofrece. Sin embargo, a pesar de las prestaciones y seguridad que brinda el sector de salud, la presión laboral, los turnos rotativos y las situaciones difíciles con los usuarios pueden llevar a los trabajadores a considerar la posibilidad de cambiar de empleo. Por lo tanto, se concluye que no existe relación entre ambas variables de estudio.

Respecto a la hipótesis específica 1, existe correspondencia entre las variables bienestar social y la satisfacción laboral, asimismo, el R cuadrado fue de 0,064 o sea, la correspondencia

del bienestar social sobre la satisfacción laboral es de 6,4%, el cual indica que es bajo. Tal como lo mencionan Castillo y Espinel (2022), en su estudio realizado en una universidad ecuatoriana reveló que un clima laboral favorable, caracterizado por relaciones interpersonales positivas, comunicación abierta, apoyo del liderazgo y condiciones de trabajo adecuadas, tiene un impacto directo en la satisfacción de los empleados del área administrativa. Este tipo de ambiente laboral fomenta la sensación de valoración, motivación y compromiso, lo que a su vez contribuye a un entorno de trabajo saludable y mejora el desempeño tanto individual como colectivo, estos elementos son fundamentales para cultivar un bienestar social positivo, lo que a su vez impulsa la satisfacción laboral.

Referente a la hipótesis especifica 2, el análisis reveló que no existe una relación estadística significativa entre la dimensión de integración social y la satisfacción laboral. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis nula, lo que indica que no hay correlación, y se rechazó la hipótesis alternativa, ya que el nivel de significancia superó el margen de error establecido. Conforme a Masías et al., (2021), plantea en su estudio con una muestra de 111 trabajadores de una universidad en la ciudad de Cusco y encontró correlación del Rho de Spearman de 0,337 entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral. En consecuencia, el clima organizacional se refiere a la percepción que tienen los trabajadores de una organización y que juega un papel fundamental en las interacciones, relaciones y procesos que ocurren dentro de la misma. Estas percepciones no solo ayudan a distinguir una organización de otra, sino que también afectan directamente el comportamiento de sus miembros. Cuando los empleados comprenden y valoran los aspectos que hacen única a su organización, ya sea en términos de políticas, valores o prácticas, su actitud y forma de actuar dentro del entorno laboral se ven impactadas. Esto se manifiesta en cómo se relacionan entre ellos, cómo enfrentan los retos y cómo contribuyen al logro de los objetivos de la organización. En este sentido, la forma en que los empleados perciben su ambiente laboral puede ser crucial para cultivar un clima

organizacional positivo, que fomente el compromiso y la colaboración, lo que, a su vez, genera el éxito y crecimiento de la organización. Finalmente, se concluye que si existe relación entre ambas variables de estudio.

Por el contrario, de acuerdo con la hipótesis especifica 3 sobre la dimensión aceptación social y la variable satisfacción laboral sí se encontró relación, con un coeficiente de correlación de 0,161, esto señala que la aceptación social implica que los trabajadores se sientan aceptados y respaldados por sus compañeros y líderes, lo cual fortalecen su sentido de pertenencia mejorando su confianza y fomentando un ambiente laboral positivo. Según Peláez (2021), considera en su trabajo de investigación con una muestra de 244 trabajadores de una universidad privada y halló correlación del Rho de Spearman de 0, 620 entre la gestión del bienestar social y la felicidad laboral. Lo que significa que los trabajadores administrativos han señalado que la gestión del bienestar social es eficiente respecto a sus dimensiones. En especial, destacan que la aceptación social en la institución ha logrado que muchos trabajadores se sientan valorados y se preocupen por los problemas que experimentan dentro de su ambiente laboral. Además, observaron que los trabajadores perciben que su aporte en las actividades contribuye al desarrollo constante del área y de la organización, lo que se considera beneficioso tanto para la institución como para el trabajador administrativo. Esto indica que la aceptación social presenta una relación positiva y significativa con la felicidad laboral, es decir, que son factores clave para que los empleados se sientan satisfechos y perciban un ambiente positivo al desempeñar sus labores dentro de la institución.

Por otro lado, en base a la hipótesis especifica 4, no se encontró relación entre contribución social y satisfacción laboral. Se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la alternativa, con una significancia mayor al nivel de error. No obstante, en esta tesis, según Cossío y Salcedo (2019), analizan en su estudio una muestra de 30 colaboradores en una empresa privada y halló correlación lineal de 0,546 entre las variables bienestar en el trabajo y la satisfacción del

colaborador. Por consiguiente, el bienestar en el trabajo se refirió a que los líderes desempeñan un rol crucial al crear un ambiente que promueve la colaboración, la cooperación y el compromiso hacia la innovación. Estos líderes no solo incentivan el trabajo en equipo, sino que también fomentan una actitud positiva entre los empleados, quienes sienten la motivación para transformar ideas en soluciones prácticas que fortalezcan a la organización. Esto demuestra que las dimensiones mencionadas son fundamentales y afectan directamente al bienestar de las personas en su trabajo, impactando, a su vez, en su desempeño laboral. Cuando los colaboradores experimentan un ambiente de trabajo que valora su bienestar, su desempeño mejora notablemente, contribuyendo de manera activa al logro de los objetivos de la organización, lo cual se señala que existe una relación.

En cambio, en la hipótesis especifica 5, el factor de actualización social y la variable satisfacción laboral si se encontró relación, con una correlación de Rho Spearman de 0,275, considerando que la actualización social facilita la integración y el sentido de pertenencia en la organización, promoviendo un entorno en el que los trabajadores se sientan preparados y alineados con los objetivos y necesidades de la organización. Conforme a Lleren y Pabon (2021), establecieron en su estudio con una muestra de 363 empleados en centros farmacéuticos y encontró correlación de 0,620 entre el bienestar laboral y satisfacción laboral. Donde mencionan que, el bienestar laboral debe contar con una política adecuada que permita atraer y retener talento, además de mejorar la imagen de la organización. Cuando los colaboradores se sienten felices, saludables y satisfechos, esto se refleja en un aumento de la productividad, la eficiencia y los beneficios económicos de la empresa. Asimismo, genera seguridad y empatía, promoviendo una actitud positiva entre los empleados y, como resultado, un ambiente favorable en la organización, así como una reducción en las tasas de rotación, ausentismo, entre otros. También afirman que se deben implementar programas y estrategias novedosas, es decir, innovar en la gestión del bienestar laboral ya que mejoran la adaptación y participación de los

empleados en la organización. En otras palabras, se infirió que el bienestar y la satisfacción laboral son factores de gran relevancia en las organizaciones.

Por último, en la hipótesis especifica 6, sobre la dimensión coherencia social y la variable satisfacción laboral se encontró que tienen relación, con una correlación de Rho Spearman de 0,335, teniendo en cuenta que la coherencia social conlleva crear un entorno laboral en el que los trabajadores se sientan incluidos y apoyados, impulsando la colaboración entre ellos y disminuyendo los conflictos internos. Huapaya (2021), indica en su estudio con una muestra de 132 trabajadores de una municipalidad y encontró correlación del Rho de Spearman de 0,834 entre la gestión del talento humano y satisfacción laboral, menciona que el estudio de la gestión del talento humano es fundamental, ya que nos permite desarrollar tanto a las personas en sus aspectos profesionales como personales, lo cual se traduce en el crecimiento de la organización. Un equipo que ha sido capacitado bajo una adecuada administración de recursos humanos logrará un buen desempeño, mejorando las actitudes en la toma de decisiones que se manifestarán en un trabajo más eficiente. También recomienda, la importancia de involucrarse de manera activa en la planificación, ejecución y evaluación de planes o políticas dentro de la organización que estén alineados con los objetivos tanto del trabajador como de la organización, es necesario que los trabajadores presenten un sentido de pertenencia y compromiso donde se fomente un buen ambiente laboral, y, en consecuencia, una mayor satisfacción laboral.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Se concluyó que existe relación entre el bienestar social y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, con un coeficiente de correlación del Rho de Spearman de 0,250 y un nivel de significancia de 0,01.

6.2 Se concluyó que existe correspondencia entre el bienestar social y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, con un R cuadrado de 0,064.

6.3 Se concluyó que no existe una relación entre la integración social y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, con una significancia de 0,087, mayor al nivel de significancia de 0,05.

6.4 Se concluyó que existe una relación entre la aceptación social y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, con una correlación del Rho de Spearman de 0,161, y un nivel de significancia de 0,05.

6.5 Se concluyó que no existe una relación entre la contribución social y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, con una significancia de 0,159, mayor al nivel de significancia de 0,05.

6.6 Se concluyó que existe relación entre la actualización social y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, con una correlación del Rho de Spearman de 0,275 y un nivel de significancia de 0,01.

6.7 Se concluyó que existe relación entre la coherencia social y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, con una correlación del Rho de Spearman de 0,335 y un nivel de significancia de 0,01.

VII. RECOMENDACIONES

7.1 Se recomienda que las empresas pongan especial atención a ambas variables del presente estudio e implementen estrategias que fomenten niveles altos de bienestar y satisfacción entre sus empleados. Contar con trabajadores satisfechos impacta de manera positiva en la productividad y, en consecuencia, en los resultados de la empresa. Además, un entorno de trabajo que prioriza el bienestar contribuye a reducir índices de rotación y ausentismo, disminuyendo los costos asociados y promoviendo un ambiente laboral estable y comprometido. En este sentido, invertir en estos factores se traduce en un beneficio tanto para el colaborador como para la organización en su conjunto.

7.2 Frente a la correspondencia del bienestar social sobre la satisfacción laboral, se sugiere fomentar un ambiente de apoyo y colaboración, es decir, cuando los colaboradores sienten que cuentan con el apoyo de sus compañeros y líderes, aumenta su bienestar social y, en consecuencia, su satisfacción laboral. Crear un ambiente donde se valoren la ayuda mutua y la colaboración refuerza este sentimiento, generando así un ambiente de labores entusiasta en entorno en donde los colaboradores se sientan valorados.

7.3 En cuanto a la integración social y satisfacción laboral, se recomienda facilitar espacios de socialización, es decir, crear áreas comunes como comedores o zonas de descanso que pueda animar a los empleados a interactuar y fortalecer lazos en un ambiente relajado fuera de sus funciones laborales. Asimismo, celebrar los logros y momentos especiales, que implica reconocer los logros individuales y de equipo, así como celebrar eventos especiales como cumpleaños o aniversarios laborales, lo que contribuye a fortalecer el sentido de comunidad y pertenencia. Estas prácticas no solo mejoran el medio laboral, sino que también impactan positivamente en la satisfacción laboral del entorno.

7.4 En relación a aceptación social y satisfacción laboral, se sugiere cultivar una cultura de respeto y empatía, donde se fomente un ambiente en el cual se valoren las diferencias y se

respeten las opiniones individuales, promoviendo una comunicación abierta y libre de prejuicios. Igualmente, establecer normas de comportamiento inclusivo, que conlleven a crear políticas claras que impulsen la inclusión y rechacen cualquier tipo de discriminación o acoso, y asegurar que todos los empleados las conozcan y respeten. Estas prácticas contribuyen a la generación de un entorno en donde cada persona se siente valorado, lo que aumenta el sentido de pertenencia y reduce los conflictos interpersonales, mejorando la satisfacción laboral.

7.5 En relación a contribución social y satisfacción laboral, se recomienda promover el voluntariado corporativo ya que permite organizar actividades de voluntariado en las que los empleados desarrollen habilidades blandas y sociales y puedan participar, ya sea apoyando a la comunidad local o a causas importantes. Esto permite a los empleados contribuir positivamente fuera del trabajo y fortalece su sentido de propósito y pertenencia.

7.6 En relación a actualización social y satisfacción laboral, se sugiere fomentar la formación continua con respecto a organizar talleres, cursos, charlas o seminarios que presenten temas de actualidad, como diversidad e inclusión, psicológico o mental y tecnológico, permite que los empleados se mantengan socialmente actualizados, adaptándose mejor a los cambios y participando activamente en un ambiente laboral que valora el aprendizaje continuo y la adaptación a un entorno en constante evolución.

7.7 En relación a coherencia social y satisfacción laboral, se recomienda establecer y comunicar los valores y principios de la empresa ya que es fundamental para construir una base sólida en que los empleados puedan alinearse. Cuando estos valores están claramente definidos y reflejados, se crea un medio en el que cada colaborador entiende el propósito de la organización y sabe cómo sus acciones contribuyen a él. Esto no solo facilita la coherencia en el equipo, sino que también fortalece la cultura organizacional, promoviendo un sentido compartido de responsabilidad y compromiso hacia los objetivos comunes.

VIII. REFERENCIAS

Agurto, K., Mogollón, F., y Castillo, L. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Revista Universidad y Sociedad, 12*(4), 112-119. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218362020200004001l2yscript=sci_arttext

Alarcón, G., y Cubas, J. (2019). *Cultura organizacional y bienestar laboral en las empresas de saneamiento del norte del Perú* [Tesis para optar la licenciatura. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio institucional de la UNPRG. https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/2553

Arevalo, R., y Leveau, R. (2021). *Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa consorcio andes de la ciudad de Iquitos, año 2020* [Tesis para optar la licenciatura. Universidad Científica del Sur]. Repositorio institucional de la UCSUR. http://hdl.handle.net/20.500.14503/1337

Arias, J., y Covinos, M. (2021). Diseño y Metodología de la Investigación. *Enfoques Consulting EIRL.* https://www.researchgate.net/publication/352157132_DISENO_Y_METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION

Arteaga, M., y Marquina, K. (2021). *Satisfacción laboral y condiciones del trabajo remoto en un contexto de emergencia sanitaria nacional: estudio descriptivo - exploratorio en la banca múltiple de Lima Metropolitana* [Tesis para optar la licenciatura. Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional de la PUCP. http://hdl.handle.net/20.500.12404/20708

Blanco, A., y Díaz, D. (2005). El bienestar social: su concepto y medición. *Psicothema, 17(4), 582-589.* http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72717407

Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business,* 3(1), 75-103. https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398

Cabanilla G., G., Cando C., C., y Valencia C., M. I. (2022). Satisfacción laboral como determinante de la productividad del capital humano. *Revista Universidad y Sociedad, 14(3), 403-408.* http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n3/2218-3620-rus-14-03-403.pdf

Castillo, E., y Espinel, J. (2022). Incidencia del clima laboral en la satisfacción organizacional de los colaboradores del área administrativa en una universidad ecuatoriana. *Revista Ingenieria Industrial: Actualidad y Nueva Tendencias, 8, 7-20.* https://doi.org/10.54139/riiant.v8i29.408

Castro, M. (2019). Bioestadística aplicada en investigación clínica: Conceptos básicos. *Revista Médica Clínica Las Condes, 30*(1), 50-65. https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.12.002

Celi, M. (19 de marzo de 2022). Aportemos felicidad a los colaboradores. (s. f.). Noticias Diario Oficial el Peruano. https://elperuano.pe/noticia/141631-aportemos-felicidad-a-los-colaboradores

Chávez, S., y Sanchez, J. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima-2018.* [Tesis para optar la licenciatura. Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio institucional de la UPLA. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3871/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1yisAllowed=y

Clack, L. (2021). The Palgrave Handbook of Workplace Well-Being. Employee Engagement: *Keys to Organizational Success.* https://doi.org/10.1007/978-3-030-30025-8_77

Cossío, S., y Salcedo, J. (2019). *El bienestar en el trabajo y su relación con la satisfacción del colaborador en la Empresa Calera y Multiservicios AMyRB SRL de la ciudad de Cajamarca, 2018.* [Tesis para optar la licenciatura. Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional de la UPN. https://hdl.handle.net/11537/22032

Condori, J. (2018). *Satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa bouncer - san borja, 2018* [Tesis para optar la licenciatura. Universidad Autónoma del Perú. Repositorio institucional de la UA. https://hdl.handle.net/20.500.13067/1035

Czerw, A. (2019). Diagnosing Well-Being in Work Context-Eudemonic Well-Being in the Workplace Questionnaire. *Current Psychology,* 38, 331-346. https://doi.org/10.1007/s12144-017-9614-8

Duche-Pérez, A., y Rivera, G. (2019). Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Enfermería Global, 18(54), 353-373.* https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttextypid=S169561412019000200013

Ferdous, R., y Tanvir, K. (2022). Factors infuencing work-satisfaction of global garments supply chain workers in Bangladesh. *International Review of Economics,* 69, 507–524. https://doi.org/10.1007/s12232-022-00403-6

Garay, P., y Moreno, M. (2023). *Teletrabajo, estrés y su impacto en el desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores de empresas multinacionales* [Tesis para optar

la licenciatura. Universidad de Lima]. Repositorio institucional de la UL. https://hdl.handle.net/20.500.12724/18198

Garcia, J. (2020). *Efecto del Clima organizacional en el estrés laboral, síntomas y transtornos psicosomáticos y en la satisfacción laboral en una muestra de trabajadores mexicanos* [Tesis para optar la licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México]. Repositorio institucional de la UNAM. https://ru.dgb.unam.mx/bitstream/20.500.14330/TES01000804245/3/0804245.pdf

Garcia, P. (2020). *El Rol de la satisfacción personal sobre la satisfacción laboral de los trabajadores y su influencia sobre el compromiso con la tarea y el compromiso con la organización* [Tesis para optar el grado de doctor. Universidad de Navarra]. Repositorio institucional de la UPNA. https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/60691/1/Tesis_GarciaTamariz20.pdf

Gonzaga, M., y Arcaya, L. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas de Lima Metropolitana. Lima – 2020* [Tesis para optar la licenciatura. Universidad Católica sedes Sapientiae]. Repositorio institucional de la UCSS. https://hdl.handle.net/20.500.14095/1157

Hasanah, E., Suyatno, S., Tugino, T., y Ali, S. (2020). Work Satisfaction Level of Private School Teachers in Yogyakarta Indonesia. *Randwick International of Social Science (RISS) Journal,* 1(3), 542-554. https://doi.org/10.47175/rissj.v1i3.107

Hernández Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las Rutas Cuantitativa y Mixta (Sexta ed.). Mc Grau-Hill.

Huaman, O. (2022). *Bienestar laboral en los colaboradores de una empresa del rubro logístico en la provincia constitucional del callao en el año 2022* [Tesis para optar la licenciatura.

Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional de la UPN. https://hdl.handle.net/11537/31930

Huapaya, J. (2021). *Gestión de talento humano y satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad la victoria, 2020* [Tesis para optar la licenciatura. Universidad Alas Peruanas]. Repositorio institucional de la UAP. https://hdl.handle.net/20.500.12990/10354

Huaqui, J. (2019). *El presupuesto participativo y el bienestar social en el distrito de huacho 2018* [Tesis para optar la licenciatura. Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrión]. Repositorio institucional de la UNJFSC. http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2446

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (INEGI, 2022). Encuesta nacional sobre la dinámica de las relaciones en los hogares (ENDIREH) 2021. https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2022/endireh/Endireh2021_Nal.pdf

Jiménez, G., Rivera, A., y Gaibao, M. (2019). Las condiciones de bienestar laboral en una empresa del sector Hotelero. *Estudio de caso en Medellín, Colombia. Prospectiva, (28),* 203-226. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttextypid=S0122121320190002002003

Li, Y., Huang, H., y Chen, Y. (2020). Organizational climate, job satisfaction, and turnover in voluntary child welfare workers. *Children and Youth Services Review,* 119, 1-10. https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.105640

Llashag, V. (2019). *Participación política y Bienestar social en los jóvenes de la Escuela Profesional de Sociología de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2019* [Tesis para optar la licenciatura. Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez

Carrión]. Repositorio institucional de la UNJFSC. http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/4086

Lleren, J., y Pabon, L. (2021). *Relación entre gestión de bienestar laboral y satisfacción laboral en los centros de distribución del rubro farmacéutico en Lima Metropolitana, 2021* [Tesis para optar la licenciatura. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio institucional de la UPC. http://hdl.handle.net/10757/658673

Loayza, S., y Ore, N. (2022). *Intervención del trabajador social y el impacto en la satisfacción laboral de la empresa líder grupo constructor, proyecto mambo – 2021* [Tesis para optar la licenciatura. Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional de la USS. https://hdl.handle.net/20.500.12802/10003

López, L., López, P., y López, M. (2022). Trabajo remoto y satisfacción laboral de los docentes universitarios peruanos durante la pandemia del COVID-19. *Revista Innova Educación, 5*(1), 158-169. https://doi.org/10.35622/j.rie.2023.05.011

Marquéz, Y., Espinoza, J., y García, I. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores administrativos del sector salud. *Investigación científica, 14*(2), 288-291. https://revistas.uaz.edu.mx/index.php/investigacioncientifica/article/view/991/907

Masías, Y., Calderon, K., Bravo, D., Gonzales, H., y Colque, W. (2021). Percepción del clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Universidad Andina del Cusco. *Revista Yachay, 10*(1), 521-531. https://revistas.uandina.edu.pe/index.php/Yachay/article/view/530/231

Muñoz O., B., Pérez G., M., Rodríguez L., M., Varela S., C., y Sanz V., J.. (2021). Satisfacción laboral y calidad de vida de los médicos residentes españoles durante la pandemia por la COVID-19. *Medicina y Seguridad del Trabajo, 67*(264), 169-190. https://dx.doi.org/10.4321/s0465-546x2021000300004

Núñez, M., Garduño, K., y Amarillas, P. (2023). Burnout y Compromiso antes y en el Confinamiento del COVID-19. *Investigación Administrativa, 52*(132), 2-26. https://www.ipn.mx/assets/files/investigacionadministrativa/docs/revistas/132/Art%204.pdf

Nuñez, G. (2021). *Relación entre satisfacción laboral y apoyo social en el trabajo [*Tesis para optar la licenciatura. Universidad de Lima]. Repositorio institucional de la UL. http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178

Ordóñez, S., Merino, J., y Luy, W. (2023). Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en los trabajadores del grupo Quirola Guayaquil, Ecuador 2021. *Revista Científica Arbitrada de Investigación en Comunicación, Marketing y Empresa REICOMUNICAR, 6*, 50-69. https://reicomunicar.org/index.php/reicomunicar/article/view/111/196

Organización Mundial de la Salud (28 de septiembre de OMS, 2022). La Salud Mental en el Trabajo. https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work

Ortiz, J., y Quino, K. (2021). *Relación entre bienestar laboral y satisfacción laboral en empresas de seguros que usan teletrabajo en Lima Metropolitana el año 2021* [Tesis para optar la licenciatura. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio institucional de la UPC. http://hdl.handle.net/10757/658743

Oteo, C., y Oteo, C. (11 de noviembre de 2022). Informe de rotación laboral 2022. *Randstad Research.*

https://www.randstadresearch.es/informe-rotacion-2022/

Paredes De la Cruz, S. (2022). *Plan de Bienestar Social y la satisfaccion laboral de los delegados tripulantes de la empresa Tecnologica de Alimentos S.A.,2022* [Tesis para optar la licenciatura. Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio institucional de la UNT.

https://hdl.handle.net/20.500.14414/16711

Peláez, A. (2023). *Plan de Bienestar social y satisfacción laboral de los colaboradores de división campo-Casa Grande de la Empresa Casa Grande 2022.* [Tesis para optar la licenciatura. Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio institucional de la UNT. https://hdl.handle.net/20.500.14414/16736

Peláez, D. (2021). *Gestión del bienestar social y su relación con la felicidad laboral de los colaboradores administrativos en una universidad privada de Trujillo- 2020* [Tesis para optar la licenciatura. Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio institucional de la UPAO. https://hdl.handle.net/20.500.12759/8459

Prasmana, V., y Ariyanto, E. (2020). Analyze the Effect of Work Satisfaction and Work Environment on Employee Turnover Intention at Ecommerce Industry. *IOSR Journal of Humanities And Social Science, 25*(8), 58-65.

https://doi.org/10.9790/0837-2508105865

Quispe, E. (2021). *Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del policlínico Chiclayo oeste red asistencial Lambayeque – essalud 2020* [Tesis para optar la licenciatura. Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional de la USS. https://hdl.handle.net/20.500.12802/8984

Ramos, A., Coral, J., Villota, K., Cabrera, C., Herrera, J., y Rivera, D. (2020). Salud laboral en administrativos de Educación Superior: Relación entre bienestar psicológico y satisfacción laboral. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica, 39*(2), 237-250. https://www.redalyc.org/journal/559/55969799016/55969799016.pdf

Rivera, K., Tarride, M., y León, F. (2019). Modelo de Bienestar Organizacional Sostenible M-BOS. *Revista Salud y Bienestar Colectivo,* (5), 1-26 https://www.researchgate.net/publication/338680142_MODELO_DE_BIENESTAR_ORGANIZACIONAL_SOSTENIBLE_M-BOS

Ruchira, G., y Priya, K. (2022). Impact Workers Welfare Practices on their Job Performance (Cosmetic Industry). *Res Militaris, 12*(6), 2495-2507. https://resmilitaris.net/menuscript/index.php/resmilitaris/article/view/3753/2919

Patiño, L., Arana, C., Zapata, D., Patiño, J., Rodríguez, O., y Cárdenas, L. (2022). El constructo del engagement en Colombia: una revisión teórica. *Ciencia y Academia,* 1(3), 121-141. https://revistas.ucatolicaluisamigo.edu.co/index.php/CYA/article/view/4489/367

Pizarro, J., Fredes, D., Inostroza, C., y Torreblanca, E. (2019). Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. *Revista Venezolana de Gerencia, 24*(87), 843-859. https://www.redalyc.org/journal/290/29060499013/html/

Sabater, C., De Armas, D., y Cabezas, P. (2019). La satisfacción laboral de los trabajadores sociales en La Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg. *Cuadernos de Trabajo Social, 32*(2), 397-405. https://doi.org/10.5209/cuts.58635

Salazar, K. (2022). *Plan de bienestar social y estrategias de retención de los operarios de cosecha, Fundo Cayaltí, Chiclayo, 2021* [Tesis para optar la licenciatura. Universidad

Nacional de Trujillo]. Repositorio institucional de la UNT. https://hdl.handle.net/20.500.14414/17751

Sánchez, J., Seminario, A., y Oruna, A. (2021). Responsabilidad social y la gestión de calidad: Empresa Peruana de Seguros. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía,* 11, 117-130. https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.07

Simbron, S., y Sanabria, F. (2020). Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. *Cienciamatria,* 6(1), 59-83. http://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/295

Tanwar, A. (2017). Impact of Employee Engagement on Performance. *International Journal of Advanced Engineering, Management and Science (IJAEMS),* *3*(5), 510-515. https://doi.org/10.24001/ijaems.3.5.16

Vásquez, M., Inostroza, R., y Acosta, H. (2021). Liderazgo transformacional: su impacto en la confianza organizacional, work engagement y desempeño laboral en trabajadores millennials en Chile. *Revista de psicología (Santiago),* *30*(1), 1-17. https://doi.org/10.5354/0719-0581.2021.55066

Yáñez, D., y Moreta, C. (2020). Relación del Bienestar Psicológico, Subjetivo y Laboral. Análisis en profesionales de la salud en Ecuador. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento de la Unidad Académica de Ciencias Jurídicas y Sociales,* 11(2), 99-111. https://doi.org/10.29059/rpcc.20201215-119

IX. ANEXOS

Anexo A. Matriz de consistencia

Título: Bienestar Social y Satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera se relaciona el bienestar social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024? **PROBLEMAS ESPECÍFICOS** ¿De qué manera corresponde el bienestar social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024? ¿De qué manera se relaciona la integración social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024? ¿De qué manera se relaciona la aceptación social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024? ¿De qué manera se relaciona la contribución social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024? ¿De qué manera se relaciona la actualización social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024?	**OBJETIVO GENERAL** Determinar la relación entre el bienestar social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024. **OBJETIVOS ESPECÍFICOS** Determinar la correspondencia entre el bienestar social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024. Determinar la relación entre la integración social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024. Determinar la relación entre la aceptación social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024. Determinar la relación entre la contribución social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024.	**HIPÓTESIS GENERAL** Existe relación entre el bienestar social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024. **HIPÓTESIS ESPECÍFICAS** Existe correspondencia entre el bienestar social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024. Existe relación entre la integración social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024. Existe relación entre la aceptación social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024. Existe relación entre la contribución social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024.	**X** Bienestar Social	1. Integración Social 2. Aceptación Social 3. Contribución Social 4. Actualización social 5. Coherencia Social	**TIPO** Básico **ENFOQUE** Cuantitativo **DISEÑO** No experimental transversal **NIVEL** Correlacional **POBLACIÓN** La empresa del rubro eléctrico cuenta con 350 colaboradores. **MUESTRA** Se trabajará con una muestra de 150 colaboradores. **TÉCNICA** Encuesta **INSTRUMENTOS** Cuestionario

¿De qué manera se relaciona la coherencia social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024?	Determinar la relación entre la actualización social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024. Determinar la relación entre la coherencia social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024.	Existe relación entre la actualización social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024. Existe relación entre la coherencia social y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del rubro eléctrico, Santiago de Surco, Lima 2024.	**Y** Satisfacción Laboral	1. Recompensas 2. Desempeño 3. Clima organizacional

Nota. Elaboración Propia

Anexo B. Instrumento

Cuestionario de Bienestar Social

Cuestionario sobre gestión del bienestar social

Estimado colaborador se le solicita responda las siguientes preguntas. El presente cuestionario tiene como objetivo; recabar información sobre la gestión del bienestar social. Marque (X) donde crea que represente su elección de acuerdo a la pregunta.

ASPECTOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Edad: Puesto de trabajo: _

Grado de instrucción: Tiempo de servicio: _

Lea usted, con atención y conteste las preguntas marcando (X) en una sola alternativa.

Escala de Medición	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valoración	1	2	3	4	5

GESTIÓN DEL BIENESTAR SOCIAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Integración social					
1. Siento que la organización me hace sentir importante					
2. Creo que mis compañeros me valoran como persona					
3. Si tengo algo que decir, creo que la mayoría de mis compañeros me escucharía					
4. La organización logra que haya más compañerismo					
5. Si tuviera algo que decir, pienso que mis compañeros se lo tomarían en serio					
6. Siempre me hayo dentro de la organización					
7. La organización me hace sentir que donde laboro es una fuente de bienestar					
Aceptación social	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
8. Creo que mis compañeros son de fiar					
9. Creo que mis compañeros piensan en los demás.					

10. Creo que debo confiar en mis compañeros.					
11. Creo que mis compañeros no son egoístas					

12. Hoy en día, mis compañeros de trabajo son cada vez más honestos.					
13. La organización se preocupa por los problemas de los trabajadores					
14. Creo que mis compañeros son amables					
15. Mis compañeros no esperan nada a cambio cuando hacen un favor					
Contribución social	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
16. La organización me hace sentir que puedo aportar algo					
17. Considero que la organización me hace sentir que tengo mucho que ofrecer					
18. Mis actividades diarias aportan mucho a la organización					
19. Tengo tiempo y energía para aportar a la organización					
20. Pienso que lo que hago es importante para la organización					
21. La organización me hace sentir que lo que hago tiene alguna influencia sobre mis compañeros					
Actualización social	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
22. Para mí el progreso dentro de la organización es algo que sí existe					
23. La organización siempre ofrece estímulos para trabajadores como yo					
24. Veo que la organización está en constante desarrollo					
25. Creo que la gestión de la organización mejora de alguna forma mi vida					
26. Siento que la organización está en constante progreso					
27. La organización hace que el ambiente en el trabajo sea mejor para todos					
Coherencia social	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
28. Siempre entiendo lo que sucede en la organización					

29. La forma de trabajar en la organización es simple para mí					
30. Merece la pena esforzarse en intentar comprender la forma de trabajar en la organización					
31. Muchas de las normativas de la organización son comprensibles para mí					
32. Todos los colaboradores pueden entender cómo funciona la organización					
33. Me resulta fácil predecir lo que puede suceder con la organización en el futuro					

Cuestionario sobre satisfacción laboral

Edad:…… Sexo :…….

Lea usted, con atención y conteste las preguntas marcando (X) en una sola alternativa.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Parcialmente de acuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

Nº	ÍTEMS	Puntajes				
		1	2	3	4	5
Recompensas						
1	Recibe un pago extra por un trabajo fuera del tiempo establecido	1	2	3	4	5
2	La empresa le brinda algún beneficio en recompensa a su labor	1	2	3	4	5
3	Recibe un beneficio o recompensa por trabajar días festivos	1	2	3	4	5
4	La empresa le brinda bonificaciones en su centro de labores	1	2	3	4	5
5	Recibe un bono de productividad en la empresa	1	2	3	4	5
6	La empresa le brinda vales de alimentos mensuales	1	2	3	4	5
7	Recibes algún un aumento de tu salario mensual al lograr metas en la organización	1	2	3	4	5
8	La empresa considera sus logros obtenidos a través de incentivos	1	2	3	4	5
9	La empresa recompensa sus logros dándoles un reconocimiento	1	2	3	4	5
Desempeño						
10	Sus resultados son óptimos y esperados por parte de la empresa	1	2	3	4	5
11	La empresa recompensa sus buenos resultados donde labora	1	2	3	4	5
12	Recibes incentivos por su buen resultado	1	2	3	4	5
13	La empresa hace mérito de su lealtad y compromiso con que labora	1	2	3	4	5
14	Se siente comprometido con la empresa	1	2	3	4	5
15	La empresa realiza actividades donde se involucren todos y compartan un solo compromiso como organización	1	2	3	4	5
16	La empresa le brinda capacitaciones para su formación laboral	1	2	3	4	5
17	Considera que es útil recibir nuevos conocimientos y técnicas laborales	1	2	3	4	5
18	Se siente motivado al recibir capacitaciones que le ayudaran en su vida	1	2	3	4	5
Clima organizacional						
19	En la empresa hay una relación de cooperación y confianza	1	2	3	4	5
20	En la empresa hay una buena comunicación con todo el personal	1	2	3	4	5
21	En la empresa hay empatía en cada área	1	2	3	4	5
22	La empresa donde labora hay presencia de liderazgo que estimula a otros	1	2	3	4	5
23	En la empresa hay tipo de liderazgo transformacional	1	2	3	4	5
24	En la empresa es dirigida por un líder eficiente y capaz de solucionar problemas y afrentar cualquier circunstancia que pase la empresa	1	2	3	4	5
25	La empresa establece relaciones satisfactorias como despertando su interés y colaboración de apoyo	1	2	3	4	5
26	La empresa le brinda un estímulo positivo en relación a las	1	2	3	4	5

	actividades					
27	La empresa logra que sus colaboradores sientan que sus objetivos personales se alinean a los de la organización	1	2	3	4	5

Anexo C. Confiabilidad de instrumento

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	33

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
143,6000	348,933	18,67976	33

Estadísticas de total elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	**Varianza de escala si el elemento se ha suprimido**	**Correlación total de elementos corregida**	**Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido**
PREGUNTA1	139,0000	333,111	,825	,977
PREGUNTA2	138,9000	334,322	,814	,977
PREGUNTA3	138,9000	336,100	,711	,978
PREGUNTA4	139,0000	333,111	,825	,977
PREGUNTA5	139,2000	325,511	,909	,977
PREGUNTA6	139,2000	330,400	,710	,977
PREGUNTA7	139,0000	333,111	,825	,977
PREGUNTA8	139,6000	325,822	,761	,977
PREGUNTA9	139,2000	330,400	,710	,977
PREGUNTA10	139,5000	328,500	,744	,977
PREGUNTA11	139,9000	324,100	,563	,979
PREGUNTA12	139,3000	323,122	,849	,977

PREGUNTA13	139,2000	325,733	,900	,977
PREGUNTA14	139,1000	324,989	,920	,977
PREGUNTA15	139,5000	320,944	,868	,977
PREGUNTA16	139,1000	328,544	,776	,977
PREGUNTA17	139,1000	326,767	,848	,977
PREGUNTA18	139,0000	330,222	,717	,977
PREGUNTA19	139,0000	330,222	,717	,977
PREGUNTA20	139,1000	326,767	,848	,977
PREGUNTA21	139,3000	320,678	,805	,977
PREGUNTA22	139,6000	335,378	,431	,979
PREGUNTA23	139,3000	322,233	,880	,977
PREGUNTA24	139,4000	326,711	,757	,977
PREGUNTA25	139,3000	326,233	,912	,977
PREGUNTA26	139,5000	324,278	,907	,977
PREGUNTA27	139,2000	326,400	,873	,977
PREGUNTA28	139,2000	335,956	,487	,978
PREGUNTA29	139,3000	331,122	,707	,977
PREGUNTA30	139,2000	328,400	,791	,977
PREGUNTA31	139,2000	328,400	,791	,977
PREGUNTA32	139,3000	327,122	,875	,977
PREGUNTA33	139,6000	330,267	,458	,979

Prueba de fiabilidad de Satisfacción Laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	27

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
92,3000	620,900	24,91787	27

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA1	90,1000	560,544	,753	,963
PREGUNTA2	89,4000	558,933	,788	,963
PREGUNTA3	90,1000	551,211	,882	,962
PREGUNTA4	89,4000	556,267	,727	,964
PREGUNTA5	89,9000	542,767	,942	,962
PREGUNTA6	90,8000	584,178	,572	,965
PREGUNTA7	90,1000	545,433	,885	,962
PREGUNTA8	89,7000	540,678	,933	,962
PREGUNTA9	89,7000	547,344	,920	,962
PREGUNTA10	87,8000	609,067	,325	,966
PREGUNTA11	89,3000	555,344	,856	,962
PREGUNTA12	89,5000	551,611	,839	,963
PREGUNTA13	89,1000	560,322	,836	,963
PREGUNTA14	88,0000	592,444	,693	,964
PREGUNTA15	88,4000	590,711	,691	,964
PREGUNTA16	89,1000	567,878	,723	,964
PREGUNTA17	87,7000	601,567	,549	,965
PREGUNTA18	88,2000	594,844	,389	,966
PREGUNTA19	88,1000	599,656	,673	,965
PREGUNTA20	88,1000	599,656	,673	,965
PREGUNTA21	88,5000	584,944	,579	,965
PREGUNTA22	88,1000	592,322	,728	,964
PREGUNTA23	88,2000	592,844	,640	,964
PREGUNTA24	88,1000	592,322	,728	,964
PREGUNTA25	88,1000	599,656	,673	,965
PREGUNTA26	88,1000	599,656	,673	,965
PREGUNTA27	88,2000	594,178	,728	,964