



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Bienestar psicológico y Desempeño laboral en colaboradores de
Calls Centers en Lima Metropolitana 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTOR:

Fernandez Villanueva, Sully Keiko (orcid.org/0000-0002-6993-5600)

ASESOR:

Dr. Concha Huarcaya, Manuel Alejandro (orcid.org/0000-0002-8564-7537)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi difunto padre por su apoyo incondicional y comprensión, por ser mi motivo y mis fuerzas para cumplir mis metas; y a mi madre por su deseo de verme crecer profesionalmente brindando sus conocimientos y experiencias, para lograr culminar esta investigación en mi formación profesional como psicóloga, llegando a superar todo obstáculo como emocional e intelectual.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por guiarme y darme fuerzas para seguir adelante, así mismo a mis padres, hermanos y mi esposo por sus apoyos incondicionales por brindarme siempre alientos para seguir levantándome luego de cada batalla.

Finalmente, a mi asesor por su paciencia y conocimiento brindado a lo largo de mi investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra, muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Características sociodemográficas de la muestra	15
Tabla 2: Consistencia interna de los instrumentos	60
Tabla 3: Prueba de normalidad	19
Tabla 4: Correlación entre bienestar psicológico y desempeño laboral	20
Tabla 5: Niveles de bienestar psicológico en la muestra de estudio	21
Tabla 6: Niveles de desempeño laboral en la muestra de estudio	22
Tabla 7: Correlación entre relaciones positivas y desempeño laboral	23
Tabla 8: Correlación entre autoaceptación y desempeño laboral	24
Tabla 9: Correlación entre propósito en la vida y desempeño laboral	25
Tabla 10: Correlación entre dominio en el entorno y desempeño laboral	26
Tabla 11: Correlación entre autonomía y desempeño laboral	27
Tabla 12: Correlación entre crecimiento personal y desempeño laboral	28
Tabla 13: Matriz de Operacionalización de Bienestar Psicológico	51
Tabla 14: Matriz de Operacionalización de Desempeño Laboral	52

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la correlación entre bienestar psicológico y desempeño laboral en colaboradores de Calls Centers en Lima Metropolitana 2022. Para ello se conformó una muestra de 250 sujetos, de ambos sexos y con edades que van entre los 18 a 40 años. Los instrumentos utilizados fueron; la escala de bienestar psicológico (Ryff y Keyes, 1995) adaptada en Perú por Cueva (2019) y el cuestionario de desempeño laboral de procedencia peruana por Zerpa (2014). Respecto a la metodología utilizada fue de tipo básica, de nivel descriptiva correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal y de enfoque cuantitativo. En los resultados se aceptó la hipótesis propuesta, confirmando la existencia de una correlación positiva considerable y estadísticamente significativa ($r_s = 0.58$; $p = < .001$). Asimismo, se estableció un tamaño del efecto grande ($r^2 = 0.34$). De lo cual, finalmente se interpreta que, a mayor bienestar psicológico, mayor es el desempeño laboral en los colaboradores de Calls Centers en Lima Metropolitana 2022.

Palabras clave: bienestar psicológico, desempeño laboral, call center, colaboradores.

Abstract

The objective of the research was to determine the correlation between psychological well-being and work performance in collaborators of Call Centers in Metropolitan Lima 2022. For this, a sample of 250 subjects, of both sexes and with ages ranging from 18 to 40 years, was formed. The instruments used were; the psychological well-being scale (Ryff and Keyes, 1995) is adapted in Peru by Cueva (2019) and the job performance questionnaire of Peruvian origin by Zerpa (2014). Regarding the methodology used, it was of a basic type, of a descriptive correlational level, of a non-experimental design, of a cross section and of a quantitative approach. In the results, the proposed hypothesis was accepted, confirming the existence of a considerable and statistically significant positive correlation ($r_s = 0.58$; $p = < .001$). Likewise, a large effect size was established ($r^2 = 0.34$). From which, it is finally interpreted that, the greater the psychological well-being, the greater the work performance in the collaborators of Call Centers in Metropolitan Lima 2022.

Keywords: psychological well-being, work performance, call center, collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad resulta importante que los colaboradores, quienes se vienen desarrollando dentro de una organización, encuentren un equilibrio e estabilidad psicológica que le permita una visión diferente sobre el trabajo y su funciones, procurando enfocarse en los aspectos positivos del trabajo a su vez lograr un buen desempeño, midiendo la efectividad y éxito de la organización, debido a que estas personas enfrentan cada día diversas situaciones laborales que resultan conflictivas y que se les exige pensar y actuar con rapidez para resolverlas.

En ese sentido, Serrano (2019) menciona al bienestar psicológico, como el nivel de satisfacción personal que indica una correcta autoestima, autodeterminación, calidad de los vínculos interpersonales, buenos sentimientos, valores y sentido de la vida; es decir indica el funcionamiento psicológico positivo del ser humano, que facilita el potencial que se obtiene en las experiencias.

Respecto a las cifras internacionales, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) manifestaron que el medio donde los profesionales se desenvuelven está rodeado de diversas problemáticas que afectan el bienestar psicológico de los trabajadores, dentro de estos malestares se registró la depresión con un 50%, ansiedad en un 45% y el insomnio con un 34%, estos hallazgos fueron realizados en los países de China y Canadá. Consecuentemente un 57% global de los trabajadores solicitó asistencia psicológica para estabilizar su salud mental.

Por otra parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) estimaron que a causa de la pandemia se vio afectado el mercado laboral en un 65%, lo cual generó en múltiples profesionales preocupación por la estabilidad financiera y líneas de trabajo, esto suscitó que el bienestar psicológico se vea muy perjudicado, hallando que un 45% presentaban síntomas de ansiedad, un 37% depresión moderada y un 18% problemas para conciliar el sueño.

En ese sentido, un informe brindado por departamento de investigación del Ministerio de Salud del Perú confirma que, se ha reflejado la existencia de una alta demanda en la población por atenciones en salud mental, siendo ésta relacionada con temas de estrés (56.7%), seguido de los síntomas depresivos y ansiosos

(18.1%), teniendo como factores, situaciones de carácter económico o familiar que afecta a su bienestar psicológico y social. Es por ello que se logró integrar un servicio gratuito y ofrecer a las personas tele orientación durante todo el año y las 24 horas del día (MINSA, 2021).

De acuerdo a La OMS (2020), la alta carga laboral en las organizaciones puede provocar síntomas de estrés, generando afectación en su salud mental y disminuyendo la eficacia laboral en los trabajadores de las distintas empresas. También, comparten la información que un promedio de 300 millones de ciudadanos padece de síntomas depresivos y poco más de 260 millones de ciudadanos padecen de ansiedad, los cuales han sido generados por problemas relacionados a la carga laboral (OMS, 2017). Por otro lado, reportaron que existe una pérdida de 1 billón de dólares anuales en consecuencia de trastornos de ansiedad y depresión, puesto que afectan de forma directa en la productividad y/o desempeño laboral (OMS, 2019).

Dentro de ese marco, el desempeño laboral se define como un comportamiento que se observa en los trabajadores entusiasmados por cumplir con sus metas laborales en una empresa u organización, teniendo en cuenta el conocimiento y la disciplina relacionada en la psicología organizacional (Choi et al., 2018). En cada organización se plantea ser competente y flexible en los cambios sociales, tecnológicos y asequibles, para definir cada objetivo propuesto; ya que es fundamental contar con trabajadores con un buen desempeño laboral para demostrar un buen rendimiento y que cumplan con los objetivos (Bautista, 2018).

En esa línea, el Instituto Nacional de Estadística e informática (INEI, 2018) en España reportó que un 60% de los colaboradores pertenecientes a 40 organizaciones privadas, expresaron síntomas de estrés laboral, ansiedad y fatiga mental, lo cual afecta notablemente su desempeño laboral, al no obtener su mejor rendimiento como profesional en sus respectivas áreas.

Entorno a ello, a Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2019), precisaron mediante un estudio que, si los trabajadores reciben el reconocimiento adecuado y son recompensados por sus actividades laborales, existe un

incremento positivo y de compromiso del 35% en su desempeño laboral, contribuyendo de forma exitosa al logro de objetivos de la organización.

Al respecto, en las estadísticas nacionales, el estrés es una de las principales causantes del bajo desempeño, inseguridad laboral y económica, puesto que se tienen registros de llamadas con dicho motivo, un 82.35% realizada a la línea 113, de los cuales el 76.6% de ciudadanos registrados conforman el rango de edad entre 26 y 59 años (MINSA, 2020).

En tal sentido, la problemática establecida no es ajena a los colaboradores pertenecientes a los call center, ya que, debido a las constantes presiones laborales, problemas personales y relación con la organización, todas estas características afectan psicológicamente el bienestar del colaborador, lo cual interfiere en su desempeño laboral. Es así, que surge como problema general: ¿Cuál es la relación entre bienestar psicológico y desempeño laboral en colaboradores de Calls Centers en Lima Metropolitana 2022?

Tras lo mencionado, la justificación se basa en diferentes niveles: A nivel teórico, busca contribuir con mayores conocimientos que expliquen la vinculación entre los fenómenos estudiados. En el campo práctico, los datos recopilados sobre la relación de ambas variables, contribuirá en la propuesta de programas, que fortalezcan el mejoramiento y reducción de la problemática en la muestra de estudio.

En relación a lo precisado, se propuso el objetivo general: Establecer la relación entre bienestar psicológico y desempeño laboral en colaboradores de Calls Centers en Lima Metropolitana 2022. Consecuentemente se establecieron los siguientes objetivos específicos: (O1) Describir los niveles de bienestar psicológico, (O2) Describir los niveles de desempeño laboral, (O3) Analizar la relación entre relaciones positivas y las dimensiones de desempeño laboral, (O4) Analizar la relación entre autoaceptación y las dimensiones de desempeño laboral, (O5) Analizar la relación entre propósito en la vida y las dimensiones de desempeño laboral, (O6) Analizar la relación entre dominio en el entorno y las dimensiones de desempeño laboral, (O7) Analizar la relación entre autonomía y las dimensiones de

desempeño laboral y (O8) Analizar la relación entre crecimiento personal y las dimensiones de desempeño laboral.

Respecto a la hipótesis general se formuló: Existe relación significativa entre bienestar psicológico y desempeño laboral en colaboradores de Calls Centers en Lima Metropolitana 2022. Asimismo, se definieron las siguientes hipótesis específicas: (H1) Existe relación significativa entre relaciones positivas y las dimensiones de desempeño laboral, (H2) Existe relación significativa entre autoaceptación y las dimensiones de desempeño laboral, (H3) Existe relación significativa entre propósito en la vida y las dimensiones de desempeño laboral, (H4) Existe relación significativa entre dominio en el entorno y las dimensiones de desempeño laboral, (H5) Existe relación significativa entre autonomía y las dimensiones de desempeño laboral y (H6) Existe relación significativa entre crecimiento personal y las dimensiones de desempeño laboral.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro del marco de los estudios internacionales, en Turquía, Cankir y Sahin (2018) realizaron un estudio correlacional que tuvo como propósito conocer el vínculo entre bienestar psicológico y desempeño laboral, en 322 colaboradores de una empresa textil con criterios de edad entre los 18 a 50 años, los instrumentos utilizados fueron la escala de bienestar psicológico de Ryff y el cuestionario de desempeño laboral de Kaya. En los resultados se precisó que existe una correlación positiva para las variables ($r_s = 0.624$). Así también, para la relación por dimensiones entre propósito en la vida y los factores de desempeño laboral se obtuvo una asociación directa hallando los siguientes valores ($r_s = 0.294$; $r_s = 0.314$; $r_s = 0.371$; $r_s = 0.402$) y respectó a los niveles se demostró respectivamente que se ubicó un rango moderado (Bienestar psicológico: 54%) y (Desempeño laboral 51%). Concluyendo que el bienestar psicológico es esencial para promover un desempeño laboral eficiente.

En esa línea, Kun y Gadanez (2019) en su estudio de tipo correlacional que fue realizado en Hungría, con el objetivo de hallar la asociación entre el bienestar psicológico y el desempeño laboral, en una población de 297 docentes de 10 escuelas públicas con edades entre 25 a 45 años, utilizando como instrumentos la escala de bienestar psicológico (Ryff, 2002) y el inventario de desempeño laboral (Békési, 2005). Para los resultados se expresó una relación directa ($r_s = .386$). Así también se estimaron las correlaciones por dimensiones donde se reportó que entre autonomía y los factores de desempeño laboral se obtuvo los siguientes valores: ($r_s = 0.524$; $r_s = 0.274$; $r_s = 0.418$; $r_s = 0.371$). Para los niveles se reportaron que existe un nivel alto (Bienestar psicológico: 64%) y (Desempeño laboral: 57%). Así mismo desarrollar un bienestar psíquico contribuye a realizar un mejor desempeño laboral.

En ese sentido, Acaray (2019) llevó a cabo un análisis en Turquía de tipo correlacional con el fin de analizar la relación entre el bienestar psicológico y el desempeño laboral, en 370 operarios con edades entre los 18 a 55 años, de una empresa privada, la población fue evaluada con la escala de bienestar psicológico (Ryff, 2010) y la escala de desempeño laboral (Aydin, 2014). En los resultados se

estimó una correlación positiva para las variables ($r_s = 0.738$). Asimismo, para la correlación entre sus factores se detalló que entre autoaceptación y las dimensiones de desempeño laboral se reportó una significancia menor a 0.05 y una relación directa para todas ($r_s = 0.426$; $r_s = 0.374$; $r_s = 0.318$; $r_s = 0.481$). Concluyendo que el tener una estabilidad y equilibrio psicológico, genera que el colaborador desarrolle un adecuado desempeño laboral.

En cuanto a los antecedentes nacionales, Boada (2019), realizó un estudio correlacional para analizar la asociación entre el bienestar psicológico y el desempeño laboral, en 124 agentes de seguridad con edades entre 25 a 40 años, de una empresa privada de seguridad, en el distrito de Lima Metropolitana, siendo evaluados con la escala de bienestar psicológico (Álvarez, 2019) y la escala de desempeño laboral (Zerpa, 2014). Los resultados evidencian que existe una conexión positiva ($r_s = .419$) entre los fenómenos estudiados. Asimismo, se especifica que entre el factor dominio del entorno y desempeño laboral se halló un vínculo positivo ($r = .351$). En esa línea, también se expresaron los niveles de las variables, donde se especificó que para bienestar psicológico se obtuvo una cantidad de 62% (77) en el nivel moderado y para desempeño laboral se halló un 58% (72) en el nivel medio. Afirmando que el poseer la habilidad para elegir o modificar ambientes favorables aporta a satisfacer los objetivos propuestos y por ende un apropiado desempeño laboral.

Delgado-Espinoza et al. (2020) realizó un estudio de tipo correlacional, donde busco conocer el vínculo entre el bienestar psicológico y desempeño laboral, en 98 colaboradores con edades entre los 25 a 45 años, de una empresa pública de salud en el distrito de Jesús María, la población fue evaluada con la escala de bienestar psicológico (Casullo, 2006) y la escala de desempeño laboral (Ríos, 2010). En los resultados se registró una asociación directa ($r_s = 0.582$). Mientras tanto, respecto a los niveles de las variables se expresó que para bienestar psicológico los resultados arrojaron que un 40% presentaba un rango regular, un 38% rango bueno, un 20% rango excelente y un 2% rango deficiente. Predominando la categoría regular. Sobre el desempeño laboral, se reportó que un 45% se ubicó en un rango medio, 34% en rango alto y 21% en el rango bajo.

Concluyendo que el bienestar psicológico aporta en promover un eficaz y positivo desempeño laboral en el colaborador.

Gárate (2017), quien llevó a cabo un estudio correlacional para analizar el vínculo entre el bienestar psicológico y desempeño laboral, en 252 colaboradores con edades entre los 18 a 55 años, de un hospital público en el distrito de Breña, la población fue evaluada con la escala de bienestar psicológico (Casullo, 2002) y el inventario de desempeño laboral (Rodríguez, 2018). En los resultados se encontró una conexión positiva ($r_s = 0.373$). Por otro lado, se obtuvo un rango medio de 60% para bienestar psicológico y 55% para desempeño laboral. Concluyendo que el tener una estabilidad mental equilibrada y una gestión emocional adecuada influyen positivamente en el desempeño laboral.

En esa perspectiva, García y Gastelo (2020) efectuaron un análisis de tipo correlacional para analizar la conexión entre el bienestar psicológico y desempeño laboral, en una muestra de 69 trabajadores de una empresa privada del distrito de Magdalena. Los test utilizados fueron la escala de bienestar psicológico (Álvarez, 2019) y el cuestionario de desempeño laboral (Palma, 2005). Obteniendo como resultado un vínculo positivo ($r_s = 0.427$). Asimismo, se precisó que la variable bienestar psicológico obtuvo un registro de 58% en el nivel bajo y para desempeño laboral un 52% se encuentra en el nivel bajo, confirmando la conexión que tienen las variables en el contexto organizacional. Concluyendo que el contar con un adecuado bienestar mental, se asocia a promover un eficiente desempeño laboral.

Así también, Agui (2019) a través de un estudio de tipo correlacional buscaron hallar la asociación entre bienestar psicológico y desempeño laboral, en una muestra de 170 colaboradores pertenecientes a una empresa privada, en el departamento de La Libertad, con edades entre los 18 a 45 años, a quienes evaluó con la escala de bienestar psicológico (Olascoaga, 2015) y el inventario de desempeño laboral (Torres, 2018). En los resultados se reportaron una conexión positiva ($r_s = 0.394$), también se estimaron los resultados por dimensiones donde se halló que entre relaciones positivas y los factores de desempeño laboral obtuvieron los siguientes valores; ($r_s = 0.316$; $r_s = 0.394$; $r_s = 0.348$; $r_s = 0.371$).

Concluyendo que una positiva salud mental contribuye a una mejor realización de las funciones laborales.

Al referirnos sobre bienestar psicológico, entre las diversas definiciones, una de ellas la describe como un estado mental del ser humano teniendo en cuenta un crecimiento de habilidades que pueda girar en torno de la vida diaria donde presenta la estabilidad emocional y buena relación interpersonal (Muratori et al., 2015). Desde otro argumento, Ballesteros et al. (2006) refiere que está centrada en el bienestar del individuo, en beneficio de mejorar distintos entornos, psíquico, social y físico, como en el trabajo donde se desempeñe mejor. De igual manera, Romero et al. (2007) definieron al bienestar psicológico como aquel aspecto que está centrada en las competencias y desarrollo individual, siendo estos dos indicadores de un funcionamiento positivo. En tal sentido, el bienestar psicológico se comprende como un desafío, desarrollo personal y/o esfuerzo por crecer, donde la salud psicológica de la persona va a depender de su funcionamiento positivo en relación a los distintos aspectos de su vida (Johal y Pooja, 2016).

Por otro lado, Seligman y Csikszentmihalyi (2000) en su interés de estudiar los rasgos humanos positivos, postularon su teoría de la Psicología Positiva, donde dividieron el campo de la psicología positiva por niveles, entre ellos: emociones positivas, rasgos positivos e instituciones positivas, para la mejora de vida. Asimismo, Seligman (2006) postula su Teoría de la Auténtica Felicidad, donde el autor explica que, todas aquellas cosas que hemos logrado y creemos importantes, no determinan la felicidad; no obstante, la genuina felicidad proviene de la identificación y las fortalezas integradas en la persona, el cual hará uso en el trabajo, el amor y la familia. Así también, la teoría de las relaciones humanas propuesta por Munsterberg (2004) declara que el bienestar psicológico en el campo organizacional se construye a través de múltiples arquetipos comportamentales; como el equilibrio emocional, relaciones positivas y empatía con las personas, generando obtener como resultado una mayor proporción de efectividad en el logro de metas y evitando dificultades como la monotonía, fatiga mental y problemas afectivos. Desde otra perspectiva, Ryff y Keyes (1995) definen que es un estado mental y afectivo que caracteriza a una persona, la cual establece un dinamismo psíquico con su repertorio conductual y percibe exigencia a una demanda intrínseca

y extrínseca del ambiente social, permitiéndole la ejecución de actividades evocadas a un óptimo desarrollo personal.

Sobre el fundamento teórico del Bienestar psicológico, Ryff (1989) postula su modelo explicativo que se basa en múltiples dimensiones para la comprensión del bienestar psicológico, expresando que el desarrollo no es paralelo siempre, por ello la persona puede reconocer fortalezas en cada etapa mientras desarrolla otras. En ese sentido, argumenta con las siguientes 6 dimensiones:

a) *Autoaceptación*: es un estado de bienestar personal con uno mismo, que permite identificar y aceptar los defectos y virtudes de forma coherente.

b) *Crecimiento personal*: es un proceso que permite desarrollar el potencial, habilidades y capacidades, igualmente predispone una mejora continua y a aprendizajes constantes para una mejora individual.

c) *Propósito en la vida*: dirección y percepción positiva de los objetivos de la vida, los que permiten mantener motivado al sujeto, y lo orientan a un crecimiento integral.

d) *Dominio del entorno*: está vinculado al autocontrol y a la autorregulación que poseen las personas para adaptarse y operar de forma eficiente en los ambientes que le proporcionan de bienestar personal.

e) *Relaciones positivas*: efecto de bienestar que es experimentado por los individuos, implica reciprocidad con los demás y la capacidad para mantener las relaciones estables y positivas. Teniendo como base la confianza, empatía, y la preocupación por los otros.

f) *Autonomía*: capacidad que permite a los sujetos autorregularse, tener cierto grado de independencia a presiones de terceros, externas, tomando decisiones por iniciativa propia por medio de un análisis.

Vinculado al concepto, para definir el Desempeño Laboral, según La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2006) mencionan como la intervención donde el colaborador o sujeto, actúa para el desarrollo y

cumplimiento de criterios propuestos por la organización, para el logro de resultados y objetivos establecidos. Es así que, Campbell et al. (1990, citado por Álvarez, 2016) lo define como aquellas acciones y conductas que resaltan en un colaborador y generan un impulso en el desarrollo y/o crecimiento de empresas, mediante el logro de las metas que son trazadas por las organizaciones. Al respecto, se sostiene que el desempeño laboral es resultado de los comportamientos de los colaboradores como consecuencia de las actividades y/o tareas asignadas y las aportaciones generadas por sus funciones según el cargo designado, que dependen de un proceso regulador entre la empresa y el colaborador (Faria, 1995, como se citó en Sánchez, 2014). Bajo esa idea, Palaci (2005) agrega que es el valor esperado del colaborador a la organización, conjunto de las diversas conductas que el colaborador realiza en un periodo de tiempo determinado.

En base a las teorías de desempeño laboral; la teoría de la equidad propuesta por Klingner y Nabaladian (2022) quienes sostienen que se asocia con la visión del colaborador en relación al trato que recibe en la organización. El resultado de estas apreciaciones tiene como consecuencia la fidelidad, adhesión, voluntad, compromiso y eficacia para con su centro de labor. Por otra parte, la impresión muchas veces ha sido asociada a una postura psicológica, más que a las pruebas concretas y abstractas. Otro aspecto que tiene importancia es la buena comunicación que se produce entre todos los niveles organizacionales. En ese sentido, la teoría de las expectativas, declara que los sentimientos de satisfacción de los colaboradores propician que tengan un mayor desempeño laboral en la organización, esta postura centrada en la percepción subjetiva del empleado, apertura un panorama sobre la visión de sobrellevar la actividad laboral y la eficacia. Bajo esa línea, propone tres elementos en la teoría: a)Expectativa: Conexión entre el empeño y el rendimiento, refiriendo a la perseverancia característica del colaborador cuando acciona para obtener un rendimiento óptimo; b) Instrumentalidad: vínculo entre el cumplimiento y la retribución, hace referencia entre el nivel de probabilidad de los resultados superiores que corresponden a un premio; y c)Valencia: manifiesta que el interés del colaborador le agrega al producto

un impulso gracias al rendimiento logrado (Vroom, 1967, como se citó en Ortega, 2016).

En torno a la teoría de los objetivos y metas, se sostiene que hay un papel motivacional el cual afecta en las intenciones de los colaboradores al momento de ejercer alguna función. Es decir, los empleados buscan de forma intencional una meta por medio de la realización de labores, donde involucran un nivel de esfuerzo, lo que determina el nivel de su desempeño. En este sentido en obtener un propósito está basado en la motivación, puesto que son las acciones que guían e impulsan a dar el deseable desempeño. Finalmente, las metas pueden tener varias funciones: Centradas en la atención y acción de tareas, congregan energía y esfuerzo, acentúan persistencia y ayudan a la realización de estrategias (Locke, 1976, como se citó en Landa, 2015). En otro sentido, Gabini y Salessi (2016) mencionan que es un constructo multidimensional, que reúne comportamientos relevantes, los cuales permiten alcanzar metas en las organizaciones y se hallan bajo el control de los colaboradores. Además, los colaboradores atribuyen resultados negativos o positivos a la organización.

Para el presente estudio se utilizará el constructor de Zerpa (2014) que refiere al desempeño laboral como conjunto de acciones orientadas a la eficiencia y/o eficacia que se tiene para una determinada actividad, que se realiza con voluntad y dirigida hacia una meta alcanzable. Al mismo tiempo para poder explicar el desempeño laboral lo hace a través de cuatro dimensiones:

- a) Eficacia laboral: Es el grado de logro que se obtiene direccionado a los objetivos propuestos por la organización.
- b) Eficiencia laboral: Es el correcto uso de los recursos, mide el producto final generado por las herramientas utilizadas, y alcanza un alto grado de ejecución con pocos recursos.
- c) Calidad laboral: Es la condición que permite garantizar una satisfacción basada en un producto derivado de óptimos resultados por los colaboradores. Asimismo, se direcciona a cubrir necesidades específicas demandadas por los clientes.
- d) Economía laboral: Es la competencia que crea y motiva de forma correcta los recursos económicos en base a los logros de objetivos de la organización

(Autofinanciamiento, cumplimientos de los presupuestos y el recobro del préstamo), mide la capacidad de la organización que genera y/o moviliza de forma correcta el recurso financiero.

En base a las teorías que asocian a ambas variables propuestas en el estudio, Duran (2010) explica que los entornos cambiantes generan constantemente un incremento y exigencia de las competencias en el contexto laboral, lo cual, consecuentemente propicia una afectación en las relaciones sociales, emociones y psicológico, perturbando la tranquilidad y el bienestar del colaborador. Así también, García y Diez (2005) explican que la presión organizacional es el componente de mayor estrés, debido a que el logro de altos objetivos y metas, desencadenan en los colaboradores indicadores negativos como frustración, apatía, desmotivación, indiferencia y rechazo hacia sus actividades laborales, impactando esencialmente su bienestar psicológico, calidad de vida y relaciones sociales.

Por otro lado, Segurado y Agullo (2002) definen un enfoque más integrador, donde explican al desempeño laboral como el pilar principal para promover un rendimiento adecuado y óptimo en la organización. Es así, que describen a elementos como la autoaceptación, seguridad, estabilidad, participación, retribución, incentivos, beneficios, crecimiento y autorrealización como ejes esenciales que toda organización debe potenciar e impulsar a través de un positivo ambiente laboral, que traerá consigo un bienestar psicológico en el colaborador fomentando un alto rendimiento y desarrollo de las capacidades.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo:

Esta investigación es de tipo básica, debido a la comprensión de los fenómenos en su contexto de estudio y proveer de información, conocimiento y datos que contribuyan a la medición práctica de la problemática, para facilitar la creación de intervenciones multidisciplinarias (CONCYTEC, 2018). De nivel descriptivo - correlacional, porque se busca medir las variables por medio de sus niveles y principalmente analizar qué relación existe entre las variables trabajadas (Ato, López y Benavente, 2013).

Diseño

Con un diseño no experimental, porque no existe una deliberada adulteración de los fenómenos, se aprecian en su entorno natural (Ato & Vallejo, 2015). Además, presenta un corte transaccional, puesto que la recolección de datos será recolectada en un tiempo determinado por única vez (Ñaupas et al., 2018). Por último, de enfoque cuantitativo, puesto que el análisis de los datos se basa en una comprobación de medición numérica estadística (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Variable: Bienestar psicológico

Definición conceptual: Se entiende como un estadio mental y afectivo que caracteriza a una persona, la cual establece un dinamismo psíquico con su repertorio conductual y percibe exigencia a una demanda intrínseca y extrínseca del ambiente social, permitiéndole la ejecución de actividades evocadas a un óptimo desarrollo personal (Ryff y Keyes, 1995).

Definición operacional: El instrumento es la Escala de bienestar psicológico (Ryff y Keyes, 1995) adaptada en Perú por Cueva (2019) se compone por 35 ítems y 6 dimensiones. Su medición se obtiene por medio de los puntajes totales, para el global y por dimensiones.

Dimensiones e Indicadores: La escala de bienestar psicológico se conforma por 6 dimensiones: autoaceptación, desarrollo personal, sentido de la vida, dominio del entorno, relaciones positivas y autonomía.

Nivel de medición: De nivel ordinal.

Variable: Desempeño laboral

Definición conceptual: Se comprende como el conjunto de acciones, de eficiencia y/o eficacia que se tiene para una determinada actividad, que se realiza con voluntad y dirigida hacia una meta alcanzable (Zerpa, 2014).

Definición operacional: El instrumento es el Cuestionario de desempeño laboral (Zerpa, 2014) se compone de 24 ítems y 4 dimensiones, su medición se obtiene por puntajes totales, para que el global y por dimensiones.

Dimensiones e Indicadores: La escala de desempeño laboral se conforma por 4 dimensiones: eficacia laboral, eficiencia laboral, calidad laboral y economía laboral.

Nivel de medición: Ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo

Población: Se conoce como el conjunto de elementos orientados a compartir ciertas peculiaridades que se pretende analizar con un propósito científico (Bernal, 2016). La población en esta investigación está compuesta por colaboradores de Call Centers de Lima Metropolitana.

Criterios de inclusión: Colaboradores de ambos sexos, con edades comprendidas entre 18 y 40 años, que cuenten con nivel de instrucción secundaria completa, que se encuentren laborando en una organización y que accedan a participar voluntariamente.

Criterios de exclusión: Sujetos que no estén dentro de los rangos de edad de edad entre 18 a 40 años, que no estén laborando en ninguna organización, que no cuenten con nivel secundaria completa y que no deseen participar voluntariamente.

Muestra: Es una pequeña parte simbólica extraída de la población, donde comparten particularidades de la población de estudio (Arias, 2012). La muestra del

estudio estuvo comprendida por 250 colaboradores de los Call centers de Lima Metropolitana.

Tabla 1

Variables sociodemográficas (n= 250)

		<i>f</i>	<i>%</i>
Sexo	Hombre	97	38.8%
	Mujer	153	61.2%
Edad	18 a 25 años	204	81.6%
	26 a 34 años	21	8.4%
	35 a 40 años	25	10%

Nota. n= tamaño de muestra, f=frecuencia, %= porcentaje

A continuación, se detallan las características analizadas, la cual se conformó por 250 participantes, de los cuales el 61.2 (153) corresponden al sexo mujer y un 38.8% (97) al sexo hombre. Respecto a la edad de los participantes, el 81.6% (204) pertenecen al grupo de 18 a 25 años, 8.4% (21) al grupo de 26 a 40 años y finalmente el 10% (25) pertenecen al grupo de 35 a 40 años de edad.

Muestreo: Se usó el muestreo no probabilístico intencional, delimitando la selección por medio de los criterios de inclusión y exclusión (Gómez, 2012). Se utilizó la técnica denominada “bola de nieve”, la cual contribuyó a una rápida recolección de la información en los participantes.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El levantamiento de la información se realizará mediante la técnica de la encuesta, la cual reúne una cantidad de preguntas estructuradas, las cuales serán respondidas por los participantes de la organización (Fontes et al., 2015).

El primer instrumento que se utilizó en la investigación, fue la Escala de Bienestar Psicológico creada por Ryff (1989), en su versión propuesta por Dierendonck (2004), adaptada al español por Díaz et al. (2006). Se ha considerado la propuesta de 35 ítems, desarrollada por Cueva (2019) en su estudio de propiedades psicométricas en una muestra peruana. La Escala quedó conformada por 35 ítems, estructurada en 6 factores. Con respuestas que van desde Nunca (0) hasta Siempre (5).

Validez

El análisis fue realizado por Cueva (2019) quien obtuvo una validez de contenido, donde los ítems fueron de 1.00 ($p < 0.05$) y por último la validez de constructo, obteniendo un (CFI) igual a .70, (RMSEA) de .07 y un criterio de información Akaike de 4641.887.

Confiabilidad

El análisis de consistencia interna fue realizado por Cueva (2019) quien por medio del estimador Alfa de Cronbach reportó un valor global de 0.70 y con el estimador Omega un valor de 0.90.

El segundo instrumento que se utilizó es la Escala Desempeño Laboral creada por Zerpa (2014) de procedencia peruana, la escala consta de 24 ítems y está compuesta por 4 dimensiones. Con respuestas que van desde Nunca (0) hasta Siempre (5).

Validez

El análisis fue realizado por Zerpa (2014) donde la validez de contenido de los ítems obtuvo valores de 0.98 a 1.00 ($p < 0.05$)

Confiabilidad

En cuanto al análisis realizado por Zerpa (2014) demostró que se precisó un alfa de Cronbach con un valor de 0.95.

Se desarrolló para el presente estudio una prueba piloto con 30 sujetos, donde se analizó la confiabilidad, y se obtuvo para el índice de fiabilidad de alfa de Cronbach valores de ,90 para la variable Bienestar psicológico y de ,77 a ,85 para sus dimensiones, de igual manera para la variable Desempeño laboral se obtuvo un valor de ,90 y para sus dimensiones valores entre ,74 a ,87. Mientras que para el omega de McDonald los valores fueron de ,93 y ,91 para bienestar psicológico y desempeño laboral respectivamente. Y para las dimensiones de bienestar oscilaron entre ,78 a ,93, mientras que para las dimensiones de desempeño laboral fueron de ,76 a ,88. Valores considerados aceptables, por tanto, ambos instrumentos son confiables (Campo-Arias & Oviedo, 2008). Véase anexo 7.

3.5. Procedimientos

Para dar inicio con la investigación, se propuso averiguar si guardan relación las variables: Bienestar psicológico y Desempeño laboral. Seguidamente se inició con la búsqueda meticulosa de información en las distintas bases de datos (Scielo, ScienceDirect, Elsevier, etc.). Además, se buscó información de los instrumentos a utilizar en la investigación y de sus propiedades psicométricas adaptadas a nuestra realidad. Posteriormente, se inició con el parafraseo de toda la información reunida, para la elaboración del marco teórico, definiciones teorías, antecedentes.

Respecto al procedimiento administrativo, se elaboró el permiso correspondiente solicitando la autorización de los autores de los instrumentos, para su respectivo uso dentro de la investigación. Asimismo, los instrumentos fueron digitalizados para ser aplicados de forma virtual, mediante un Link que redireccionará al formulario google forms que obtuvo la información de presentación, consentimiento informado, datos sociodemográficos y los cuestionarios. Posteriormente se editó la base de datos obteniendo los valores estadísticos.

3.6. Método de análisis de datos

Se procedió a la extracción de los valores cualitativos del formulario de Google Forms, para posteriormente elaborar la correcta estructura de los datos en Microsoft Excel, donde se le asignó valores cuantitativos respectivamente. Como siguiente paso, se importaron los datos al programa estadístico Jamovi, en el que se determinaron los datos sociodemográficos como primer proceso, seguidamente se establecieron los valores de confiabilidad de los instrumentos en la muestra, para luego obtener la normalidad de los datos, siendo estos de tipo no paramétricos por lo cual, se utilizó el estadístico Rho de Spearman. Asimismo, se obtuvo el tamaño del efecto acorde a los coeficientes de correlación obtenidos, tomando los rangos propuestos por Cohen (1992).

3.7. Aspectos éticos

Para la realización del estudio se respetaron todas las normas establecidas por los especialistas de la American Psychological Association, correcta referencia de autores, tipo de letra, formato, etc. (APA, 2019). Siguiendo las normas establecidas del Colegio de Psicólogos del Perú (2017) se protegerá y respetará el anonimato de todos los colaboradores que participen de forma voluntaria en esta investigación. Así también, se facilitarán las indicaciones a todos los colaboradores de la organización que aceptaron participar voluntariamente, y se realizará la entrega de los consentimientos informados. Por otro lado, se garantiza los derechos de autoría y originalidad del estudio, conforme a lo estipulado en el artículo N°15 establecido en la política antiplagio (Universidad Cesar Vallejo, 2017).

Asimismo, se salvaguardan los principios éticos fundamentales de la UCV: respeto, beneficencia y confidencialidad. El área de investigación de la Universidad César Vallejo, tiene como propósito esencial regular a través del campo disciplinario la ética mediante el bienestar y la autonomía del investigador y los participantes del estudio. En ese sentido, existe la responsabilidad y honestidad del manejo y elaboración de la información, procesamiento, interpretación y publicación de los hallazgos. A través de una conducta consciente y de buenas prácticas, reconociendo al ser humano por encima de los intereses científicos (Universidad Cesar Vallejo, 2021).

IV. RESULTADOS

Tabla 3

Prueba de normalidad (n = 250)

	<i>Shapiro-Wilk</i>	
	Estadístico	<i>p</i> - valor
Variable: Bienestar psicológico	0,769	< .001
D1: Relaciones positivas	0,780	< .001
D2: Autoaceptación	0,796	< .001
D3: Propósito en la vida	0,774	< .001
D4: Dominio en el entorno	0,790	< .001
D5: Autonomía	0,783	< .001
D6: Crecimiento personal	0,771	< .001
Variable: Desempeño laboral	0,793	< .001
D1: Eficacia laboral	0,808	< .001
D2: Eficiencia laboral	0,795	< .001
D3: Calidad laboral	0,749	< .001
D4: Economía laboral	0,773	< .001

Nota. p = significancia estadística, n = tamaño de la muestra.

En la tabla 3, se establece la prueba de normalidad mediante el estadístico Shapiro-Wilk, el cual determina que según los valores obtenidos se registra una significancia menor a .05 ($p < .001$) estimando que los datos son no paramétricos. Por consecuencia se utilizó el Rho de Spearman para obtener las correlaciones propuestas.

Tabla 4

Prueba de correlación de las variables

		Desempeño laboral
Bienestar psicológico	r_s	0.58
	p	< .001
	r^2	0.34

Nota: r_s = Rho de Spearman, p = nivel de significancia, r^2 = Coeficiente de determinación (tamaño del efecto).

Respecto a establecer la relación entre las variables bienestar psicológico y desempeño laboral, se observa en la tabla 4, que si existe relación positiva considerable y estadísticamente significativa ($r_s = 0.58$) (Mondragón, 2014). Asimismo, se estableció un tamaño de efecto grande ($r^2 = 0.34$) (Cohen, 1992).

Tabla 5

Niveles de bienestar psicológico (n= 250)

Nivel	<i>f</i>	%
Bajo	47	18,8%
Intermedio	88	35,2%
Alto	115	46%
TOTAL	250	100%

Nota. *n*= tamaño de la muestra; *f*= frecuencia; %= porcentaje

En la tabla 5, se aprecian los niveles de bienestar psicológico en la muestra estudiada. Se observa que un 18,8% (47) evidencian un nivel bajo de bienestar psicológico, seguido del nivel intermedio con un 35,2% (88) y el nivel alto que es el de mayor registro con un 46% (115).

Tabla 6

Niveles de desempeño laboral (n= 250)

Nivel	<i>f</i>	%
Bajo	56	22,4%
Intermedio	91	36,4%
Alto	103	41,2%
TOTAL	250	100%

Nota. *n*= tamaño de la muestra; *f*= frecuencia; %= porcentaje

En la tabla 6, se observan los niveles de desempeño laboral en la muestra estudiada. Se expresa que un 22,4% (56) se encuentra en el nivel bajo, mientras que un 36,4% (91) está en el nivel intermedio y un 41,2% (103) se ubica en el nivel alto de desempeño laboral.

Tabla 7

Correlación entre relaciones positivas y las dimensiones de desempeño laboral

		Eficacia laboral	Eficiencia laboral	Calidad laboral	Economía laboral
Relaciones positivas	r_s	0.62	0.63	0.65	0.61
	p	< .001	< .001	< .001	< .001
	r^2	0.38	0.40	0.42	0.37

Nota. r_s = Rho de Spearman, p = nivel de significancia, r^2 = Coeficiente de determinación (tamaño del efecto).

Se observa en la tabla 7, las correlaciones entre la dimensión relaciones positivas y las dimensiones de desempeño laboral, donde se obtiene que existe relación positiva considerable y estadísticamente significativa con las dimensiones eficacia laboral ($r_s = 0.62$), eficiencia laboral ($r_s = 0.63$), calidad laboral ($r_s = 0.65$) y economía laboral ($r_s = 0.61$) (Mondragón, 2014). Asimismo, se estableció un tamaño del efecto de nivel grande en todas las relaciones halladas (r^2 : 0.37 a 0.42) (Cohen, 1992).

Tabla 8

Correlación entre autoaceptación y las dimensiones de desempeño laboral

		Eficacia laboral	Eficiencia laboral	Calidad laboral	Economía laboral
	r_s	0.41	0.45	0.39	0.34
Autoaceptación	p	< .001	< .001	< .001	< .001
	r^2	0.17	0.20	0.15	0.12

Nota. r_s = Rho de Spearman, p = nivel de significancia, r^2 = Coeficiente de determinación (tamaño del efecto).

Se determina en la tabla 8, las correlaciones entre la dimensión autoaceptación y las dimensiones de desempeño laboral, donde se expresa que existe relación positiva media y estadísticamente significativa con las dimensiones eficacia laboral ($r_s = 0.41$), eficiencia laboral ($r_s = 0.45$), calidad laboral ($r_s = 0.39$) y economía laboral ($r_s = 0.34$) (Mondragón, 2014). Asimismo, se estableció un tamaño del efecto de nivel medio en todas las relaciones halladas (r^2 : 0.12 a 0.20) (Cohen, 1992).

Tabla 9

Correlación entre propósito en la vida y las dimensiones de desempeño laboral

		Eficacia laboral	Eficiencia laboral	Calidad laboral	Economía laboral
	r_s	0.48	0.43	0.41	0.44
Propósito en la vida	p	< .001	< .001	< .001	< .001
	r^2	0.23	0.18	0.17	0.19

Nota. r_s = Rho de Spearman, p = nivel de significancia, r^2 = Coeficiente de determinación (tamaño del efecto).

Se presenta en la tabla 9, las correlaciones entre la dimensión propósito en la vida y las dimensiones de desempeño laboral, donde se expresa que existe relación positiva media y estadísticamente significativa con las dimensiones eficacia laboral ($r_s = 0.48$), eficiencia laboral ($r_s = 0.43$), calidad laboral ($r_s = 0.41$) y economía laboral ($r_s = 0.44$) (Mondragón, 2014). Asimismo, se estableció un tamaño del efecto de nivel medio en todas las relaciones halladas (r^2 : 0.17 a 0.23) (Cohen, 1992).

Tabla 10

Correlación entre dominio en el entorno y las dimensiones de desempeño laboral

		Eficacia laboral	Eficiencia laboral	Calidad laboral	Economía laboral
	r_s	0.52	0.55	0.53	0.57
Dominio en el entorno	p	< .001	< .001	< .001	< .001
	r^2	0.27	0.30	0.28	0.32

Nota. r_s = Rho de Spearman, p = nivel de significancia, r^2 = Coeficiente de determinación (tamaño del efecto).

Se observa en la tabla 10, las correlaciones entre la dimensión dominio en el entorno y las dimensiones de desempeño laboral, donde se expresa que existe relación positiva considerable y estadísticamente significativa con las dimensiones eficacia laboral ($r_s = 0.52$), eficiencia laboral ($r_s = 0.55$), calidad laboral ($r_s = 0.53$) y economía laboral ($r_s = 0.57$) (Mondragón, 2014). Asimismo, se estableció un tamaño del efecto de nivel grande en todas las relaciones halladas (r^2 : 0.27 a 0.32) (Cohen, 1992).

Tabla 11

Correlación entre autonomía y las dimensiones de desempeño laboral

		Eficacia laboral	Eficiencia laboral	Calidad laboral	Economía laboral
	r_s	0.41	0.33	0.31	0.30
Autonomía	p	< .001	< .001	< .001	< .001
	r^2	0.17	0.11	0.10	0.09

Nota. r_s = Rho de Spearman, p = nivel de significancia, r^2 = Coeficiente de determinación (tamaño del efecto).

Se expresa en la tabla 11, las correlaciones entre la dimensión autonomía y las dimensiones de desempeño laboral, donde se expresa que existe relación positiva media y estadísticamente significativa con las dimensiones eficacia laboral ($r_s = 0.41$), eficiencia laboral ($r_s = 0.33$), calidad laboral ($r_s = 0.31$) y economía laboral ($r_s = 0.30$) (Mondragón, 2014). Asimismo, se estableció un tamaño del efecto de nivel medio en todas las relaciones halladas (r^2 : 0.10 a 0.17) (Cohen, 1992).

Tabla 12

Correlación entre crecimiento personal y las dimensiones de desempeño laboral

		Eficacia laboral	Eficiencia laboral	Calidad laboral	Economía laboral
Crecimiento personal	r_s	0.58	0.60	0.51	0.53
	p	< .001	< .001	< .001	< .001
	r^2	0.34	0.36	0.26	0.28

Nota. r_s = Rho de Spearman, p = nivel de significancia, r^2 = Coeficiente de determinación (tamaño del efecto).

Se revela en la tabla 12, las correlaciones entre la dimensión crecimiento personal y las dimensiones de desempeño laboral, donde se expresa que existe relación positiva considerable y estadísticamente significativa con las dimensiones eficacia laboral ($r_s = 0.58$), eficiencia laboral ($r_s = 0.60$), calidad laboral ($r_s = 0.51$) y economía laboral ($r_s = 0.53$) (Mondragón, 2014). Asimismo, se estableció un tamaño del efecto de nivel grande en todas las relaciones halladas (r^2 : 0.26 a 0.36) (Cohen, 1992).

V. DISCUSIÓN

El análisis de los fenómenos estudiados, busco como propósito principal establecer el vínculo de las variables, siendo este un tema de interés considerando estos dos años de trabajo remoto que en el ámbito organizacional se ha vivido, y a partir de sus resultados es que se presentan los sustentos teóricos en la discusión, que se detalla a continuación.

En cuanto al objetivo principal se estableció que entre las variables bienestar psicológico y desempeño laboral, existe relación positiva considerable y estadísticamente significativa ($r_s= 0.58$), con un tamaño del efecto grande, siendo la presencia del fenómeno en la población estudiada del 34%. Este resultado quiere decir que, a mayor bienestar psicológico, existe mayor desempeño laboral en los colaboradores de un call center. Este hallazgo guarda concordancia con los resultados de estudios nacionales, tales como los realizados por Delgado-Espinoza et al. (2020) quienes obtuvieron de forma similar una asociación positiva entre las variables bienestar psicológico y desempeño laboral. En esa línea, Garate (2017) también reportó hallar la existencia de una correlación positiva entre las variables. Al respecto, Ballesteros et al. (2006) afirma que el estado mental está centrado en el bienestar del individuo, en beneficio de mejorar distintos entornos, psíquico, social y físico, como en el trabajo donde se desempeñe mejor.

Esta idea se refuerza con lo expresado por Romero et al. (2007), quienes señalaron que el bienestar psicológico es aquel aspecto que está centrado en las competencias y desarrollo individual, siendo estos dos indicadores de un funcionamiento positivo. En este sentido, la teoría de las relaciones humanas propuesta por Munsterberg (2004) declara que el bienestar psicológico en el campo organizacional se construye a través de múltiples arquetipos comportamentales; como el equilibrio emocional, relaciones positivas y empatía con las personas, generando obtener como resultado una mayor proporción de efectividad en el logro de metas y evitando dificultades como la monotonía, fatiga mental y problemas afectivos.

Respecto al objetivo específico, entre relaciones positivas y las dimensiones de desempeño laboral se expresó una relación positiva considerable y

estadísticamente significativa con coeficientes que van de ($r_s = 0.61$ a 0.65), alcanzando un tamaño del efecto grande para todos los casos, evidenciando una presencia del fenómeno en la población de estudio que va desde 37% a 42%. Interpretando que, a mayores relaciones positivas, mayor es la eficacia, eficiencia, calidad y economía dentro de lo laboral en los colaboradores de una call center. Este resultado es semejante a un estudio nacional realizado por Agui (2019) quien estableció que existe una relación directa entre relaciones positivas y las dimensiones de desempeño laboral.

Esto es argumentado por Duran (2010) que explica que los entornos cambiantes generan constantemente un incremento y exigencia de las competencias en el contexto laboral, lo cual, consecuentemente propicia una afectación en el factor de relaciones sociales, emocionales y psicológico, perturbando la tranquilidad y el bienestar del colaborador. Así también, García y Diez (2005) explican que la presión organizacional es el componente de mayor estrés, debido a que el logro de altos objetivos y metas, desencadenan en los colaboradores indicadores negativos como frustración, apatía, desmotivación, indiferencia y rechazo hacia sus actividades laborales, impactando esencialmente su bienestar psicológico, calidad de vida y relaciones sociales.

Para el objetivo específico, entre autoaceptación y las dimensiones de desempeño laboral se determinó una relación positiva media y estadísticamente significativa con coeficientes van de ($r_s = 0.34$ a 0.45), obteniendo un tamaño del efecto medio para todos los casos, logrando una presencia del fenómeno en la población de estudio que va desde 12% a 20%. Ante lo cual, se explica que, a mayor autoaceptación, mayor es la eficacia, eficiencia, calidad y economía dentro de lo laboral en los colaboradores de una call center. Este hallazgo es similar a los resultados en el estudio de Acaray (2019) quien en Turquía reportó la existencia de una correlación directa entre autoaceptación y las dimensiones de desempeño laboral.

Esta idea es sustentada por Segurado y Agullo (2002) que definen un enfoque más integrador, donde explican al desempeño laboral como el pilar principal para promover un rendimiento adecuado y óptimo en la organización. Es así, que describen a elementos como la autoaceptación, seguridad, estabilidad,

participación, retribución, incentivos, beneficios, crecimiento y autorrealización como ejes esenciales que toda organización debe potenciar e impulsar a través de un positivo ambiente laboral, que traerá consigo un bienestar psicológico en el colaborador fomentando un alto rendimiento y desarrollo de sus capacidades. Bajo una perspectiva similar, Seligman (2006) postula su teoría de la auténtica felicidad, donde se define que todas aquellas cosas que hemos logrado y creemos importantes, no determinan la felicidad; no obstante, la genuina felicidad proviene de la identificación, autoconfianza y autoaceptación, ya que de ello se generan las fortalezas integradas en la persona, el cual hará uso en el trabajo, el amor y la familia.

Sobre el objetivo específico, entre propósito en la vida y las dimensiones de desempeño laboral se estableció una relación positiva media y estadísticamente significativa con coeficientes que van ($r_s = 0.41$ a 0.48), reportando un tamaño del efecto medio para todos los casos, determinando que la presencia del fenómeno en la población de estudio va desde 17% a 23%. De lo cual, se infiere que, a mayor propósito en la vida, mayor es la eficacia, eficiencia, calidad y economía dentro de lo laboral en los colaboradores de una call center. Estos hallazgos tienen concordancia con el estudio realizado por Cankir y Sahin (2018) quienes registraron como resultado un vínculo directo establecido por las variables.

Esto es reforzado por Serrano (2019) quien menciona que un adecuado bienestar psicológico mejora el nivel satisfacción personal, lo cual repercute en que la persona tendrá objetivos, metas y un propósito en la vida basado en sus convicciones y logros. Esto también es fundamentado por Choi et al. (2008) quien enmarca que el desempeño laboral dentro de una organización siempre está involucrado con los objetivos personales de cada colaborador, ya que es un conjunto de factores internos y externos que incentivan a las acciones de resultados eficientes. Por lo tanto, el propósito de cada colaborador para con su vida es esencial porque modula su conducta en sus actividades laborales.

Respecto al objetivo específico, entre dominio del entorno y las dimensiones de desempeño laboral, se expresó una relación positiva considerable y estadísticamente significativa con coeficientes que van de ($r_s = 0.52$ a 0.57), registrando un tamaño del efecto grande para todos los casos, estableciendo que

la presencia del fenómeno en la población de estudio va desde 27% a 32%. Interpretando así que, a mayor dominio del entorno, mayor es la eficacia, eficiencia, calidad y economía dentro de lo laboral en los colaboradores de una call center. Estos resultados son semejantes al estudio propuesto por Boada (2019) quien reportó encontrar relación directa entre dominio del entorno y las dimensiones de desempeño laboral.

En ese sentido, Johal y Pooja (2016) mencionan que el bienestar psicológico depende en gran medida de cómo el ser humano se relacione con su entorno y tenga la capacidad de dominio ante las múltiples situaciones o eventos negativos que puedan surgir. Desde una perspectiva similar, Ryff y Keyes (1995) definen que el estado mental y afectivo que caracteriza a una persona, es susceptible al dinamismo del ambiente en el que se desenvuelve, ya que, si el entorno demanda exigencias complicadas de lograr, el bienestar psíquico puede verse afectado. Por lo tanto, es importante que el ser humano pueda ejercer un control sobre su ambiente, esto le permitirá mantener una dirección más estable en vida. Así también Campbell et al. (1990) argumenta que las acciones y conductas que impulsan al crecimiento de una organización se comprende por como el colaborador se desarrolla en su entorno de trabajo, esto sostiene que el buen desempeño laboral sea creciente y eficaz.

Para el objetivo específico, entre autonomía y las dimensiones de desempeño laboral, se estableció una relación positiva media y estadísticamente significativa con coeficientes que van de ($r_s = 0.30$ a 0.41), expresando un tamaño del efecto medio para todos los casos, reportando que la presencia del fenómeno en la población de estudio va desde 9% a 17%. De lo cual, se comprende que, a mayor autonomía, mayor es la eficacia, eficiencia, calidad y economía dentro de lo laboral en los colaboradores de una call center. Este hallazgo es similar al estudio realizado por Kun y Gadanez (2019) quienes encontraron una asociación directa entre autonomía y las dimensiones de desempeño laboral.

Dentro de esa línea, Seligman y Csikszentmihalyi (2000) fundamentan a través de su teoría de la psicología positiva, que la autonomía es la capacidad que desarrolla el ser humano como búsqueda de independencia en sus decisiones y elecciones, logrando conductas concretas que conllevan a la realización personal

y moral. Del mismo modo, Ryff (1989) por medio de su modelo explicativo basa a la autonomía en la comprensión y el reconocimiento de las fortalezas, obteniendo un pensamiento crítico y gobernando la propia conducta fomentando una motivación hacia sus objetivos. Ante ello, Klinger y Nabaldian (2022) sostienen en su teoría de la equidad que los colaboradores con autonomía promueven el liderazgo y fomentan ideas creativas a través de iniciativas propias logrando expresiones de buena voluntad y eficacia dentro de la organización la cual impulsa un lazo positivo entre colaborador y logro de metas, mostrando conexión entre el empeño y rendimiento. Sin embargo, un aspecto a considerar y relevante es como las organizaciones fomenten y potencien estas características y habilidades de los colaboradores para obtener de ambas partes una equidad retribuida.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Respecto al objetivo general, se estableció que existe una relación positiva considerable y estadísticamente significativa entre bienestar psicológico y desempeño laboral con un tamaño del efecto de nivel grande, en colaboradores de Calls Centers en Lima Metropolitana 2022.

SEGUNDA: Se describe que para bienestar psicológico el nivel de mayor predominancia fue alto con un registro de 46%.

TERCERA: Se describe que para desempeño laboral el nivel de mayor alcance fue alto con un registro de 41.2%.

CUARTA: Se acepta la hipótesis propuesta, confirmando que existe una relación positiva considerable y estadísticamente significativa entre relaciones positivas y las dimensiones de desempeño laboral con un tamaño del efecto de nivel grande.

QUINTA: Se acepta la hipótesis propuesta, confirmando que existe una relación positiva media y estadísticamente significativa entre autoaceptación y las dimensiones de desempeño laboral con un tamaño del efecto de nivel medio.

SEXTA: Se acepta la hipótesis propuesta, confirmando que existe una relación positiva media y estadísticamente significativa entre propósito en la vida y las dimensiones de desempeño laboral con un tamaño del efecto de nivel medio.

SEPTIMA: Se acepta la hipótesis propuesta, confirmando que existe una relación positiva considerable y estadísticamente significativa entre dominio en el entorno y las dimensiones de desempeño laboral con un tamaño del efecto de nivel grande.

OCTAVA: Se acepta la hipótesis propuesta, confirmando que existe una relación positiva media y estadísticamente significativa entre autonomía y las dimensiones de desempeño laboral con un tamaño del efecto de nivel medio.

NOVENA: Se acepta la hipótesis propuesta, confirmando que existe una relación positiva considerable y estadísticamente significativa entre crecimiento personal y las dimensiones de desempeño laboral con un tamaño del efecto de nivel grande.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Para futuras investigaciones realizar el análisis estadístico con diferentes variables sociodemográficas como condición económica, lugar de procedencia, edad, nivel de estudios, puesto de trabajo, entre otras características a considerar.

SEGUNDA: En estudios posteriores se puede llevar a cabo una metodología distinta con tamaños y características de muestras mas representativas, que permitan un análisis a mayor profundidad del comportamiento de las variables.

TERCERA: En futuros estudios se puede analizar una relación con otras variables que se asocien como; clima laboral, liderazgo, resiliencia, burnout entre otras. De tal forma, que se permita ampliar la conceptualización de la problemática.

CUARTA: Se recomienda a las áreas pertinentes de las organizaciones implementar estrategias que conlleven al crecimiento y fortalecimiento del desarrollo personal y bienestar psicológico del colaborador, con el objetivo de potenciar un equilibrio entre la salud mental y la productividad laboral.

QUINTA: Impulsar beneficios, incentivos y premios dirigido hacia los colaboradores con el propósito de fomentar un adecuado desempeño laboral que contribuya al logro de objetivos tanto a nivel personal como organizacional.

REFERENCIAS

- Acaray, A. (2019). Örgüt Temelli Özsaygının İş Performansına Etkisinde Psikolojik İyi Oluş ve Çalışmaya Tutkunluğun Aracılık Rolü. *Business and Economics Research Journal*, 10(3), 735-748. <https://www.berjournal.com/wpcontent/plugins/downloadsmanager/upload/BERJ103SpecialIssue2019Article11p.735-748.pdf>
- Agui, A. (2020). Bienestar y desempeño laboral de los trabajadores públicos de la UNHEVAL, Huánuco, 2019. *Revista Gaceta Científica*, 6(4), 203–212. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.4.979>
- Alarcón, J. & Serrano, M. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Kuntur Wasi del Distrito de Cabanaconde de la Provincia de Caylloma Arequipa, 2018 [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín] Repositorio UNSA <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6791/THalhuji.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6° ed.). Editorial Episteme. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Bejarano, M. (2019), Relaciones interpersonales afectivas y desempeño laboral según variables sociodemográficas de los trabajadores de radio y televio de lima metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología Vol. 22 - N.º 2 - 2019*, pp. 313 – 328. Doi: <https://doi.org/10.15381/rinvp.v22i2.17431>
- Bernal, C. (2009). *Metodología de la Investigación*. (4a ed.). Pearson Education. https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigaci%C3%B3n_Bernal_4ta_edicion

- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Revista Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103. <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Çankir, B. y Şahin, S. (2018). Psicología. *Revista de la Universidad Hitit del Instituto de Ciencias Sociales*, 11(3), 2549-2560. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/606990>
- Código de ética y deontología (2017). Colegio de Psicólogos del Perú, http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2a ed.). Hillsdale, NY: Lawrence Earlbaum Associates.
- CONCYTEC (2019). Código nacional de integración científica, <https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigointegridadcientifica.pdf>
- Cueva, G. (2019). *Propiedades psicométricas de la versión abreviada en español de la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff en trabajadores de una empresa minera San Marcos – Ancash*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36979>
- Delgado-Espinoza, S., Calvanapón-Alva, F. y Cárdenas-Rodríguez, K. (2020). Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Esguerra, F. (2006). Psicología positiva: una nueva perspectiva en psicología. *Revistas Diversitas*, 2(2), 311-319. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/diver/v2n2/v2n2a11.pdf>
- Firoozjah, M., Homayouni, A. y Noorizadeh, A. (2020). The Relationship Between Psychological Well-being with Creativity and Performance in Male Coaches of Iran's Football League. *International Journal of Motor Control and Learning*, 2(1), 9-16. <http://ijmcl.com/article-1-31-en.pdf>

- Gabini, S. (2018). Potenciales predictores del rendimiento laboral. UAI. <https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimientolaboral.pdf>
- Gabini, S. y Salessi, S. (2016). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en Trabajadores Argentinos. Revista Evaluar, 16(1), 31-45. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revaluar/article/view/15714/15505>
- Gárate, A. (2017). Nivel de estrés laboral y grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016. (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16517/G%c3%a1rate_AAJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1997). Metodología de la investigación. McGraw-HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO, S.A de C.V.
- Johal, S. y Pooja, M. (2016). Relationship between Mental Health and Psychological Well Being of Prospective Female Teachers. Journal of Research & Method in Education, 6(1), 01-06. <http://www.iosrjournals.org/iosrjrme/papers/Vol-6%20Issue-1/Version-2/A06120106.pdf>
- Klingner, D. y Nalbandian, J. (2002). Administración del personal en el sector público: Contexto y Estrategias. (4ta ed.). México: McGraw-Hill
- Kun, A. y Gadanez, P. (2019). Workplace happiness, well-being and their relationship with psychological capital: A study of Hungarian Teachers. Current Psychology. <https://doi.org/10.1007/s12144-019-00550-0>
- Llanos, L. (2018). Gestión administrativa y desempeño laboral en la unidad de gestión educativa local N°02, Distrito San Martín de Porres 2018. [Tesis de Licenciatura, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio USM. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24955/Llanos_RLM.pdf?sequence=4

- Magnier-Watanabe, R., Uchida, T., Orsini, P., y Benton, C. (2020). Organizational virtuousness, subjective well-being, and job performance. *AsiaPacific Journal of Business Administration*, 12(2), 115-138. <https://doi.org/10.1108/APJBA-10-2019-0210>
- Manjarrez, N. Boza, J. & Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 359-365. Epub 02 de febrero de 2020. <http://scielo.sld.cu/scielo.php>
- Medina, S. (2017) *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad de Chimbote]. Repositorio UCH. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Salud. (2018). Lineamientos de política sectorial en salud mental. SINCO Diseño E.I.R.L. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4629.pdf>
- Moreno, L., Ramirez, K., Tamani, G. (2016) El desarrollo del personal y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Fondecyt. [Tesis de Licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio UIGV. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1310/tesis%20-%20moreno.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Muñoz, P. A., y Riaño Casallas, M. I. (septiembre-diciembre, 2021). Relación entre felicidad en el trabajo y desempeño laboral: análisis bibliométrico, evolución y tendencias. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte- Colombia* (64), 241-280. <https://www.doi.org/10.35575/rvucn.n64a10>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis*. (5a ed.). Ediciones de la U. https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia_%C3%91aupas_5aEd.pdf

- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2005). Declaración universal sobre Bioética y Derechos Humanos. http://portal.unesco.org/es/ev.phpURL_ID=31058&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html
- Ryff, C. & Singer, B. (2008). Know thyself and become what you are: a eudaimonic approach to psychological well-being. *Journal of Happiness Studies*, 9(1), 13-39. https://doi.org/10.1007/978-94-007-5702-8_6
- Ryff, C. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of personality and social psychology*, 57(6), 1069-1081. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.57.6.1069>
- Ryff, C. (1995). Psychological Well-being in adult life. *Current directions in psychological science*, 4(4), 99-104. <https://doi.org/10.1111/1467-8721.ep10772395>
- Ryff, C., Keyes, C. & Shmotkin, D. (2002). Optimizing well-being: The empirical encounter of two traditions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82(6), 1007-1022. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.82.6.1007>
- Saldaña, C., Polo-Vargas, J., Gutiérrez-Carvajal, O. y Madrigal, B. (2020). Bienestar psicológico, estrés y factores psicosociales en trabajadores de instituciones gubernamentales de Jalisco-México. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(1), 25-37. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28063104003/28063104003.pdf>
- Salgado, J., Blanco, S. y Moscoso, S. (2019). Subjective Well-being and Job Performance: Testing of a Suppressor Effect. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(2), 93-102. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a9>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma Vicerrectorado de Investigación. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

- Seligman, M. y Carril, P. (2016). *Florecer: la nueva psicología positiva y la búsqueda del bienestar*. 1era Edición. Ciudad de México, México: Océano. <http://www.oceano.mx/ficha-libro.aspx?id=14423>
- Seligman, M. y Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. . *American Psychologist*, 55(1), 5-14. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1>.
- Sinchi, A. (2020). *Las competencias y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Villa Rica*. (Tesis para licenciatura). Universidad Nacional Agraria de la Selva, Perú. <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1713>
- Soto, C. & Inga, A. (2019). Revisión sistemática de clima y desempeño organizacional en Lima y Callao. 3C Empresa. *Investigación y pensamiento crítico*, 8 (4), 95-117 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=22285>
- Suarez, K. (2019), *Bienestar psicológico en colaboradores de una empresa intermediadora en el rubro industrial de Chiclayo, agosto y diciembre 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio USAT. http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/2069/TL_SuarezSirlopuKarla.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tacca, A. (2019) Estilos de afrontamiento y bienestar psicológico en estudiantes de postgrado. *Revista de Investigación Psicológica*, (21), 37- 56. Recuperado en 12 de octubre de 2021. http://www.scielo.org.bo/pdf/rip/n21/n21_a04.pdf
- Tuesta, J., Angulo, M., Chávez, R., y Morante, M. (2021). Desempeño laboral en entidades públicas peruanas: Impacto salarial, antigüedad y nivel académico. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 26(95), 629-641. [file:///C:/Users/home/Downloads/36271-Texto%20del%20art%C3%ADculo-63369-2-10-20210726%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/home/Downloads/36271-Texto%20del%20art%C3%ADculo-63369-2-10-20210726%20(2).pdf)

Universidad Cesar Vallejo (2017) Resolución de consejo universitario N°0126 2017/UCV. [Archivo PDF]
<https://www.ucv.edu.pe/datafiles/C%C3%93DIGO%20DE%20%C3%89TICA.pdf>

Urupeque, G. (2017). *Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de transporte urbano en el Distrito de Carabayllo*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11354>

Usman, A. (2017). El efecto del bienestar psicológico en el desempeño laboral de los empleados: comparación entre los empleados de organizaciones proyectadas y no proyectadas. *Revista de gestión empresarial y organizativa*, 6 (1), 1-5.
<https://bibliotecadigital.usb.edu.co/server/api/core/bitstreams/cad51697-cfe3-45b2-9b9e-ef3e919ca184/content>

Vásquez, M. L., y Llamo, E. E. (2016). Plan De Comunicación Para Mejorar El Desempeño Laboral Del Personal En La Institución Educativa Santiago Antúñez De Mayolo – Bambamarca 2016.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6291/Llamo%20Medina%20%26%20Vasquez%20Vasquez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zúñiga, M. (2021) El desempeño laboral en empresas de asesoría empresarial en Latinoamérica de los últimos diez años”: una revisión de la literatura científica [Tesis de bachillerato]
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27009/Z%c3%ba%c3%b1iga%20Paredes%20Margarita%20Liliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN/ MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre bienestar psicológico y desempeño laboral en colaboradores de un call center en Lima Metropolitana 2022?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre bienestar psicológico y desempeño laboral en colaboradores de un call center en Lima Metropolitana 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Identificar el nivel de bienestar psicológico ● Identificar el nivel de desempeño laboral ● Establecer la relación entre autoaceptación y las dimensiones de desempeño laboral ● Establecer la relación entre relaciones positivas y las dimensiones de desempeño laboral ● Establecer la relación entre autonomía y las dimensiones de desempeño laboral ● Establecer la relación entre dominio del entorno y las dimensiones de desempeño laboral ● Establecer la relación entre propósito en la vida y las dimensiones de desempeño laboral ● Establecer la relación entre crecimiento personal y las dimensiones de desempeño laboral 	<p>Hipótesis General: Existe relación significativa entre bienestar psicológico y desempeño laboral en colaboradores de un call center en Lima Metropolitana 2022.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Existe relación significativa entre autoaceptación y las dimensiones de desempeño laboral. ● Existe relación significativa entre relaciones positivas y las dimensiones de desempeño laboral. ● Existe relación significativa entre autonomía y las dimensiones de desempeño laboral. ● Existe relación significativa entre dominio del entorno y las dimensiones de desempeño laboral. ● Existe relación significativa entre propósito en la vida y las dimensiones de desempeño laboral. ● Existe relación significativa entre crecimiento personal y las dimensiones de desempeño laboral. 	<p>Variable 1 Bienestar psicológico</p> <p>Variable 2 Desempeño laboral</p>	<p>Método General: Método científico</p> <p>Tipo de Investigación: Tipo Básica</p> <p>Diseño: Diseño no experimental transversal</p> <p>Alcance de Investigación: Correlacional</p>	<p>Población: Colaboradores de un call center en Lima Metropolitana.</p> <p>Muestra: 250 colaboradores de un call center en Lima metropolitana.</p> <p>Muestreo: No probabilístico Intencional</p>	<p>Técnicas: La encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Escala Bienestar Psicológico. - Escala Desempeño Laboral.

Anexo 2: Tabla de operacionalización de variables

Tabla 13

Matriz de Operacionalización de Bienestar Psicológico

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala De Medición
Bienestar psicológico	Es un estado mental y afectivo que caracteriza a una persona, la cual establece un dinamismo psíquico con su repertorio conductual y percibe exigencia a una demanda intrínseca y extrínseca del ambiente social, permitiéndole la ejecución de actividades evocadas a un óptimo desarrollo personal (Ryff y Keyes, 1995).	El instrumento es la Escala de bienestar psicológico (Ryff y Keyes, 1995) adaptada en Perú por Cueva (2019) se compone por 35 ítems y 6 dimensiones. Su medición se obtiene por medio de los puntajes totales, para el global y por dimensiones.	Relaciones positivas	asertividad, empatía, respeto y honestidad	14,16,21,27,34	De nivel ordinal.
			Autoaceptación	comunicación clara, aceptación de virtudes y defectos y seguridad.	1,6,7,10,15,23,30	
			Propósito en la vida	Proyectos a futuro, desarrollo personal, impacto positivo y aprendizaje constante.	8,11,12,18,20,26,29,31	Con opciones de respuesta tipo Likert
			Dominio en el entorno	control sobre el ambiente y capacidad de influenciar positivamente.	5,17,24,28,32,35	
			Autonomía	convicción, independencia y resistencia a la presión social.	2,4,9,13,25	
			Crecimiento personal	empeño, interés y desarrollo de potencialidades.	3,19,22,33	

Nota: Elaboración propia.

Tabla 14

Matriz de Operacionalización de Desempeño Laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala De Medición
Desempeño laboral	El desempeño laboral se refiere al conjunto de acciones, de eficiencia y/o eficacia que se tiene para una determinada actividad, que se realiza con voluntad y dirigida hacia una meta alcanzable (Zerpa, 2014).	El instrumento es el Cuestionario de desempeño laboral (Zerpa, 2014) se compone de 24 ítems y 4 dimensiones, su medición se obtiene por puntajes totales, para que el global y por dimensiones.	Eficacia laboral	Logro de objetivos, actitudes y efectividad.	1,2,3,4,5 y 6	De nivel ordinal.
			Eficiencia laboral	Productividad, competencia y liderazgo.	7,8,9,10,11 y 12	
			Calidad laboral	Responsabilidad, atención y satisfacción.	13,14,15,16,17 y 18	Con opciones de respuesta tipo Likert
			Economía laboral	Distribución, recursos y presupuesto.	19,20,21,22,23 y 24	

Nota: Elaboración propia.

Anexo 3: Instrumentos

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Autor: Zerpa (2014)

INSTRUCCIONES: Su punto de vista es muy importante para conocer la percepción que existe sobre el desempeño laboral en la dependencia y específicamente en su departamento donde labora y poder determinar, conclusiones y recomendaciones en vías de una mejora continua. Este documento solo se aplicará en un solo acto al personal, al contestar el cuestionario deberá marcar con una "X" el valor de calificación correspondiente.

N°	Ítems	FACTORES DE LA CALIFICACION			
		NUNCA	RARAS VECES	A VECES	SIEMPRE
1	Considera que el trabajo que realiza con eficiencia aporta el logro de los objetivos que busca la empresa.	1	2	3	4
2	Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz, en el área laboral para el logro de los objetivos.	1	2	3	4
3	Considera que en la empresa los trabajadores tienen la actitud de compromiso con su trabajo.	1	2	3	4
4	Considera que los trabajadores tienen la actitud para innovar ideas de trabajo.	1	2	3	4
5	Considera que realiza su trabajo con efectividad y compromiso.	1	2	3	4
6	Considera que su equipo de trabajo es efectivo.	1	2	3	4
7	Considera que hay buena productividad en su equipo de trabajo.	1	2	3	4
8	Considera que la productividad que realiza es un desafío interesante para la realización personal.	1	2	3	4
9	Cree que la competencia entre los colaboradores permite que el área sea más eficiente.	1	2	3	4
10	Cree que los compañeros le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus habilidades laborales.	1	2	3	4
11	Considera que la empresa propicia el liderazgo en equipo.	1	2	3	4
12	Considera que cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo.	1	2	3	4
13	Considera Ud. que cumple con responsabilidad las tareas que se le encomienda.	1	2	3	4
14	Considera que entre sus compañeros hay responsabilidad y apoyo.	1	2	3	4
15	Considera que los acuerdos de sus superiores le permiten tener una mejor atención en su trabajo.	1	2	3	4
16	Considera que su jefe inmediato presta atención suficiente a su trabajo.	1	2	3	4
17	Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo.	1	2	3	4
18	Considera estar satisfecho con el respeto y consideración que el jefe inmediato le brinda.	1	2	3	4
19	Considera que la distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores.	1	2	3	4
20	Considera que los canales de distribución económica de la empresa han permitido nuevos proyectos.	1	2	3	4
21	Considera que la empresa le ofrece los recursos necesarios para realizar su trabajo.	1	2	3	4
22	Considera que los recursos que utiliza diariamente para realizar sus labores le permiten trabajar mejor.	1	2	3	4
23	Considera que el presupuesto es suficiente para la cantidad actual de colaboradores en el área.	1	2	3	4
24	Considera que la empresa brinda al área el presupuesto necesario para realizar su trabajo.	1	2	3	4

ESCALA DE BIENESTAR PSICOLÓGICO DE RYFF (1965)

Versión adaptada por Cueva (2019)

Instrucciones. A continuación, se presenta algunos enunciados sobre el modo como usted se comporta, siente y actúa. No existe respuesta correcta o incorrecta; por lo tanto, le pedimos responder con sinceridad anotando en los recuadros en blanco su respuesta de acuerdo a la siguiente escala:

1: Totalmente en desacuerdo
 2: Poco de acuerdo
 3: Moderadamente de acuerdo

4: Muy de acuerdo
 5: Bastante de acuerdo
 6: Totalmente de acuerdo

Ítems	Respuesta
1. Cuando repaso la historia de mi vida estoy contento con cómo han resultado las cosas	
2. No tengo miedo de expresar mis opiniones, incluso cuando son opuestas a las opiniones de la mayoría de la gente	
3. Me preocupa cómo otra gente evalúa las elecciones que he hecho en mi vida	
4. Me resulta difícil dirigir mi vida hacia un camino que me satisfaga	
5. Disfruto haciendo planes para el futuro y trabajar para hacerlos realidad	
6. En general, me siento seguro y positivo conmigo mismo	
7. No tengo muchas personas que quieran escucharme cuando necesito hablar	
8. Tiendo a preocuparme sobre lo que otra gente piensa de mí	
9. Me juzgo por lo que yo creo que es importante, no por los valores que otros piensan que son importantes	
10. He sido capaz de construir un hogar y un modo de vida a mi gusto	
11. Soy una persona activa al realizar los proyectos que propuse para mí mismo	
12. Siento que mis amistades me aportan muchas cosas	
13. Tiendo a estar influenciado por la gente con fuertes convicciones	
14. En general, siento que soy responsable de la situación en la que vivo	
15. Me siento bien cuando pienso en lo que he hecho en el pasado y lo que espero hacer en el futuro	
16. Mis objetivos en la vida han sido más una fuente de satisfacción que de frustración para mí	
17. Me gusta la mayor parte de los aspectos de mi personalidad	
18. Me parece que la mayor parte de las personas tienen más amigos que yo	
19. Tengo confianza en mis opiniones incluso si son contrarias al consenso general	

20. Las demandas de la vida diaria a menudo me deprimen	
21. Tengo clara la dirección y el objetivo de mi vida	
22. En general, con el tiempo siento que sigo aprendiendo más sobre mí mismo	
23. En muchos aspectos, me siento decepcionado de mis logros en la vida	
24. No he experimentado muchas relaciones cercanas y de confianza	
25. Es difícil para mí expresar mis propias opiniones en asuntos polémicos	
26. Soy bastante bueno manejando muchas de mis responsabilidades en la vida diaria	
27. En su mayor parte, me siento orgulloso de quién soy y la vida que llevo	
28. Sé que puedo confiar en mis amigos, y ellos saben que pueden confiar en mí	
29. A menudo cambio mis decisiones si mis amigos o mi familia están en desacuerdo	
30. No quiero intentar nuevas formas de hacer las cosas; mi vida está bien como está	
31. Pienso que es importante tener nuevas experiencias que desafíen lo que uno piensa sobre sí mismo y sobre el mundo	
32. Cuando pienso en ello, realmente con los años no he mejorado mucho como persona	
33. Tengo la sensación de que con el tiempo me he desarrollado mucho como persona	
34. Para mí, la vida ha sido un proceso continuo de estudio, cambio y crecimiento	
35. Si me sintiera infeliz con mi situación de vida daría los pasos más eficaces para cambiarla	

Anexo 4: Autorización de uso de instrumentos

Gmail in:sent 2 de 295

SE SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA EL USO DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL. Recibidos x

sully fernandez villanueva <sully.fiv@gmail.com> para zepa.andres2511
mié, 29 jun, 1:28 (hace 7 días)

SOLICITUD DE PER...

Andrés Alejandro Zerpa Sosa para mí
Buenos días
Sra. Sully Keiko Fernandez Villanueva, brindó autorización para el uso del cuestionario Desempeño laboral.
Saludos.

sáb, 2 jul, 1:05 (hace 4 días)

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Gmail in:sent 1 de 295

SE SOLICITA AUTORIZACION DEL CUESTIONARIO BIENESTAR PSICOLOGICO

sully fernandez villanueva <sully.fiv@gmail.com> para curi.gisela10
mié, 29 jun, 23:47 (hace 7 días)

SULLY KEIKO FERNANDEZ VILLANUEVA

CONSENTIMIENTO...

Responder Reenviar

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Anexo 5: Permiso para aplicar instrumentos

SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA
EL CUESTIONARIO DE BIENESTAR PSICOLÓGICO

Lima, 29 de Junio del 2022.

Sr. (a) autor: **CUEVA CURI GISELA MIRIAM**

De mi especial consideración y estima. Soy Sully Keiko Fernandez Villanueva, identificada con DNI. 73012701, de nacionalidad peruana. Actualmente curso el 10 ciclo de la carrera profesional de Psicología en la Universidad César Vallejo, motivo por el cual me encuentro planteando una investigación denominada "Bienestar psicológico y desempeño laboral de un Call center en lima metropolitana 2022"

Estoy muy interesada en utilizar su instrumento para la investigación mencionada, en tal sentido, solicito a usted me brinde la autorización para darle uso en mi proyecto de tesis. Cabe resaltar que la investigación no tiene fines de lucro, se respetará la propiedad intelectual con citas adecuadas y estaré bajo asesoría permanente.

Es propicia la oportunidad para solicitar el uso del cuestionario de Bienestar psicológico ha sido adaptada a Lima- Perú, pero en una población de trabajadores de call center en Lima Metropolitana 2022. Asimismo, solicito a usted el acceso pertinente a documentación

Quedo atenta a su respuesta y agradezco su gentil aceptación.

Atentamente.



Sully Keiko Fernandez Villanueva
DNI. 73012701

SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA
EL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Lima, 29 de Junio del 2022.Sr.

(a) autor: **Andrés Alejandro Zerpa Sosa**

De mi especial consideración y estima. Soy Sully Keiko Fernandez Villanueva, identificada con DNI. 73012701, de nacionalidad peruana. Actualmente curso el 10 ciclo de la carrera profesional de Psicología en la Universidad César Vallejo, motivo por el cual me encuentro planteando una investigación denominada "Bienestar psicológico y desempeño laboral de un Call center en lima metropolitana 2022"

Estoy muy interesada en utilizar su instrumento para la investigación mencionada, en tal sentido, solicito a usted me brinde la autorización para darle uso en mi proyecto de tesis. Cabe resaltar que la investigación no tiene fines de lucro, se respetará la propiedad intelectual con citas adecuadas y estaré bajo asesoría permanente.

Es propicia la oportunidad para solicitar el uso del cuestionario de Desempeño laboral ha sido adaptada a Lima- Perú, pero en una población de trabajadores de Call center en Lima Metropolitana 2022. Asimismo, solicito a usted el acceso pertinente a documentación.

Quedo atenta a su respuesta y agradezco su gentil aceptación.

Atentamente



Sully Keiko Fernandez Villanueva
DNI. 73012701

Anexo 6: Link del formulario

Bienestar psicológico y Desempeño laboral en colaboradores de un Call center en Lima Metropolitana 2022.

<https://forms.gle/VCLUeeikwptULzSK6>

Anexo 7: Estudio piloto

Consistencia interna de los instrumentos (N= 30)

Variables - Dimensiones	Ítems	α	ω
<i>Bienestar Psicológico</i>	35	.90	.93
Relaciones positivas	5	.85	.86
Autoaceptación	7	.78	.79
Propósito en la vida	8	.82	.83
Dominio en el entorno	6	.79	.80
Autonomía	5	.84	.85
Crecimiento personal	4	.77	.78
<i>Desempeño laboral</i>	24	.90	.91
Eficacia laboral	6	.74	.77
Eficiencia laboral	6	.76	.77
Calidad laboral	6	.75	.76
Economía laboral	6	.87	.88

Nota. α = alfa de Cronbach; ω = omega de McDonald



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CONCHA HUARCAYA MANUEL ALEJANDRO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Bienestar psicológico y Desempeño laboral en colaboradores de Calls Centers en Lima Metropolitana 2022", cuyo autor es FERNANDEZ VILLANUEVA SULLY KEIKO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 30 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CONCHA HUARCAYA MANUEL ALEJANDRO DNI: 07285283 ORCID: 0000-0002-8564-7537	Firmado electrónicamente por: MACONCHAC el 03- 02-2023 15:53:45

Código documento Trilce: TRI - 0529695