



## **FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y BIENESTAR PSICOLÓGICO EN  
COLABORADORES OPERARIOS DE UNA EMPRESA DE PAPELERÍA DE LIMA  
METROPOLITANA, 2021

**Línea de investigación:**

**Psicología de los procesos básicos y psicología educativa**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología con  
mención en Psicología Organizacional

**Autora:**

Matos Ramos, Gisela

**Asesora:**

Franco Guanilo, Roxana Lorena

ORCID: 0000-0002-2427-380X

**Jurado:**

Figueroa Gonzáles, Julio Lorenzo

Castillo Gómez, Gorqui Baldomero

Mendoza Huamán, Vicente Eugenio

**Lima - Perú**

**2023**

# COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y BIENESTAR PSICOLÓGICO EN COLABORADORES OPERARIOS DE UNA EMPRESA DE PAPELERÍA DE LIMA METROPOLITANA, 2021

## INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.unfv.edu.pe">repositorio.unfv.edu.pe</a> Fuente de Internet	4%
2	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="https://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://bonga.unisimon.edu.co">bonga.unisimon.edu.co</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://www.dspace.uce.edu.ec">www.dspace.uce.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="https://repositorio.usil.edu.pe">repositorio.usil.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%



# **FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

## **COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y BIENESTAR PSICOLÓGICO EN COLABORADORES OPERARIOS DE UNA EMPRESA DE PAPELERÍA DE LIMA METROPOLITANA, 2021**

Línea de investigación: Psicología de los Procesos básicos y Psicología  
educativa

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología con mención  
en Psicología Organizacional

**Autora:**

Matos Ramos, Gisela

**Asesora:**

Franco Guanilo, Roxana Lorena

Código ORCID: 0000-0002-2427-380X

**Jurado:**

Figueroa Gonzáles, Julio Lorenzo

Castillo Gómez, Gorqui Baldomero

Mendoza Huamán, Vicente Eugenio

**Lima- Perú**

**2023**

**Pensamiento**

*“El trabajo está matando a la gente y a nadie le importa”.*

Jeffrey Pfeffer

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo con profundo cariño a mi madre, quien estuvo a mi lado desde el inicio de mi vida. Y a mi familia, quienes son mi segunda motivación.

### **Agradecimientos**

Mi principal gratitud, claramente, es hacia mi madre, seguido del agradecimiento a mi pareja por el apoyo y empuje para culminar esta etapa de mi formación profesional y así continuar con nuestros proyectos.

A los profesores de mi universidad y mi asesora, quienes con sus acertados consejos y sugerencias me han servido de apoyo para la culminación de mi tesis.

## Índice

Resumen	ix
Abstract	x
<b>I. Introducción</b>	1
1.1. Descripción y formulación del problema	2
1.2. Antecedentes	5
1.3. Objetivos	9
1.3.1. Objetivo General	9
1.3.2. Objetivos Específicos	9
1.4. Justificación	9
1.5. Hipótesis	10
<b>II. Marco teórico</b>	11
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación	11
<b>III. Método</b>	22
3.1. Tipo de Investigación	22
3.2. Ámbito temporal y espacial	22
3.3. Variables	22
3.4. Población y muestra	24
3.5. Instrumentos	25
3.6. Procedimientos	27
3.7. Análisis de datos	28
<b>IV. Resultados</b>	29
<b>V. Discusión de resultados</b>	47
<b>VI. Conclusiones</b>	50

**VII. Recomendaciones**

51

**VIII. Referencias**

**IX. Anexos**



**Índice de Tablas**

Tabla 1	Operacionalización de la variable comunicación organizacional	23
Tabla 2	Operacionalización de la variable bienestar psicológico	23
Tabla 3	Análisis de confiabilidad de la escala de comunicación organizacional	29
Tabla 4	Análisis de confiabilidad de la escala de bienestar psicológico	31
Tabla 5	Distribución de los niveles en comunicación organizacional	32
Tabla 6	Distribución de los niveles en la dimensión comunicación descendente	33
Tabla 7	Distribución de los niveles en la dimensión comunicación ascendente	34
Tabla 8	Distribución de los niveles en la dimensión comunicación horizontal	35
Tabla 9	Distribución de los niveles en la dimensión comunicación diagonal	36
Tabla 10	Distribución de los niveles en la escala de bienestar psicológico	37
Tabla 11	Distribución de los niveles en la dimensión autoaceptación	38
Tabla 12	Distribución de los niveles en la dimensión relaciones positivas	39
Tabla 13	Distribución de los niveles en la dimensión dominio de mi entorno	40
Tabla 14	Distribución de los niveles en la dimensión crecimiento personal	41
Tabla 15	Distribución de los niveles en la dimensión autonomía	42
Tabla 16	Distribución de los niveles en la dimensión propósito en la vida	43
Tabla 17	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	45
Tabla 18	Relación entre comunicación organizacional y bienestar psicológico	45

**Índice de Figuras**

Figura 1	Representación de la muestra por niveles de comunicación organizacional	33
Figura 2	Representación de la muestra por niveles en la dimensión comunicación descendente	34
Figura 3	Representación de la muestra por niveles en la dimensión comunicación ascendente	35
Figura 4	Representación de la muestra por niveles en la dimensión comunicación horizontal	36
Figura 5	Representación de la muestra por niveles en la dimensión comunicación diagonal	37
Figura 6	Representación de la muestra por niveles en la escala de bienestar psicológico	38
Figura 7	Representación de la muestra por niveles en la dimensión de autoaceptación	39
Figura 8	Representación de la muestra por niveles en la dimensión relaciones positivas	40
Figura 9	Representación de la muestra por niveles en la dimensión dominio de mi entorno	41
Figura 10	Representación de la muestra por niveles en la dimensión crecimiento personal	42
Figura 11	Representación de la muestra por niveles en la dimensión autonomía	43
Figura 12	Representación de la muestra por niveles en la dimensión propósito en la vida	44

## Resumen

La investigación de enfoque cuantitativo, descriptivo–analítico, diseño no experimental-transversal, tuvo como objetivo determinar los niveles de comunicación organizacional y bienestar psicológico en colaboradores operarios de una empresa de papelería de Lima Metropolitana, 2021 y se aplicaron la escala de comunicación organizacional (Fernández, 1999) y la escala de bienestar psicológico de Riff (adaptación Díaz et al, 2006) a 109 operarios. Los resultados: la confiabilidad Alpha de comunicación organizacional (0.826) y bienestar psicológico (0.744) son altos. En comunicación organizacional, nivel muy bajo 76,1% y baja 23,9%. En bienestar psicológico, el 100,0% tiene nivel moderado. Existe correlación baja, directa y significativa ( $\rho=0.395$ ;  $p < 0.001$ ).

*Palabras clave:* comunicación organizacional, bienestar psicológico, personal operario, empresa de papelería, Lima metropolitana.

### **Abstract**

The research with a quantitative, descriptive-analytical approach, non-experimental-cross-sectional design, aimed to determine the levels of organizational communication and psychological well-being in operating collaborators of a stationery company in Metropolitan Lima, 2021 and the organizational communication scale (Fernández, 1999) and the Riff psychological well-being scale (adaptation Díaz et al, 2006) to 109 operators. The results: the Alpha reliability of organizational communication (0.826) and psychological well-being (0.744) are high. In organizational communication very low, level 76.1% and low 23.9%. In psychological well-being, 100.0% have a moderate level. There is a low, direct and highly significant correlation ( $\rho=0.395$ ;  $p < 0.001$ ).

*Keywords:* organizational communication, psychological well-being, operating personnel, stationery company, metropolitan Lima.

## I. INTRODUCCIÓN

El acelerado proceso de globalización que se ha desarrollado en los últimos años ha modificado a gran escala los procesos y actividades de toda índole que realizan las personas. Debemos partir del hecho que la unidad de la sociedad es el ser humano y éste a su vez es un ser social. En las organizaciones, por ejemplo, el ser humano es el trabajador base y, al igual que todo individuo, desarrolla vínculos de colaboración, identificación y pertenencia con los demás miembros de la organización.

Si bien es cierto, la comunicación es la base fundamental en todas las actividades que realizamos y permite el intercambio de ideas entre las personas y en las organizaciones (Quequejana y Alipazaga, 2018). Entonces, el entorno organizacional comunicativo, permite la retroalimentación simultánea y constante con el trabajador, así como el desarrollo de los objetivos empresariales generando un vínculo emocional entre los trabajadores con la organización en la que se ve condicionada la percepción sobre los niveles de bienestar que la empresa les ofrece (Vasconcelos, 2008).

A lo largo de la historia se ha venido cambiando el papel que juega el trabajador dentro de la organización. Al principio, se buscaba que éste solo produjera; después se enfocó en que fuera un trabajador mecánico. Pero con el paso del tiempo se ha visto cómo las organizaciones ya no simplemente ven a un trabajador sino más bien a un colaborador estratégico para la organización, teniendo su potencial como un talento valioso (Castañeda et al., 2017).

Sin embargo, los estudios sobre bienestar del personal en las organizaciones indican que hay muchas situaciones que dificultan mantener una buena comunicación y con ello un entorno laboral agradable; ya que hay factores situacionales que no facilitan la comunicación directa dentro de las empresas, como con la indiferencia entre colaboradores que disminuyen la probabilidad de interacciones dentro del equipo de trabajo; asimismo el cambio de contenido

del mensaje no permite que éste llegue tal cual a los receptores quienes pueden ser jefes inmediatos (Delibes, 2018).

Por último, el trabajo está distribuido por capítulos, en el capítulo I: tenemos la introducción, la descripción y formulación del problema, se mencionan los antecedentes de la investigación, el objetivo general y los objetivos específicos, la justificación de la investigación y la hipótesis. En el capítulo II, el marco teórico, enfatizando sus definiciones y entre otros datos. En el capítulo III, se explica el método, el tipo de investigación, ámbito espacial y temporal, población y muestra, las variables, instrumentos, procedimiento y técnicas de análisis de los datos.

En el capítulo IV se describen los resultados, las tablas y las figuras. En el capítulo V se discuten los resultados confrontándolos con los resultados de los antecedentes. En el capítulo VI, se exponen las conclusiones que dan respuesta a los objetivos específicos planteados; en el capítulo VII se ofrecen algunas recomendaciones según las conclusiones planteadas. En el capítulo VIII se presentan las referencias y, finalmente, en el capítulo IX, los anexos, donde se adjuntan la matriz de consistencia y los instrumentos usados.

### **1.1. Descripción y formulación del problema**

En el Perú, las investigaciones entre las dos variables que se presentan y para la población que se sugiere, son muy pocas; entendiéndose por ello que no se toma con la debida importancia el bienestar psicológico en los colaboradores de grados más bajos, tales como los operarios. Además, es sabido que nuestro contexto laboral actual está pasando por una fuerte crisis tanto a nivel nacional como internacional.

Asimismo, Marsollier y Aparicio (2011) mencionan que en los últimos años hemos venido familiarizándonos con términos como desempleo, condiciones laborales precarias, inestabilidad laboral, subempleo entre otros indicadores que caracterizan como conflictivo al

mundo laboral. A la vez, son los trabajadores quienes deben elaborar estrategias para afrontar y sobrellevar el escenario estresante actual.

También son relevantes los puntos que Pfeffer (2000) donde argumenta que debería surgir un movimiento social que le de la misma importancia a la sostenibilidad humana y al ambiente laboral propios que se dan actualmente a la sostenibilidad medioambiental. También indica que el cambio respecto al bienestar laboral y en la salud mental y física de los empleados solo se logrará de la mano con los empleados, que tendrán que aprender cuales son los riesgos físicos y psicológicos del trabajo seleccionado; la empresa, que tendrá que comprender y cuantificar los costes de un ambiente laboral perjudicial y; los gobiernos, que serán los primeros en reconocer, medir y actuar con las externalidades creadas por las empresas.

Visto de este modo, y aprovechando lo que indican Peiró et al. (2014), respecto al papel del psicólogo organizacional en el actual contexto de crisis, podemos decir que, los profesionales de la psicología tenemos una gran responsabilidad para abordar y transmitir a los altos mandos las problemáticas que se presentan en cada organización que nos toca. Es el caso particular que se aborda en el presente proyecto.

La empresa a investigar se dedica al rubro de la papelería, importación, conversión, distribución y servicio de imprenta. Maneja el típico esquema en el que existe mayor personal de mandos bajos. Entre los principales problemas que se evidencian dentro la organización son la rotación del personal, insatisfacción laboral, bajo desempeño, inadecuada comunicación y por ende evidencian un desequilibrado bienestar psicológico en las áreas de reparto, almacén y operarios manuales. La inestabilidad en esas áreas se debe principalmente a que son personas que rotan seguido, también el hecho que sean áreas de trabajo específico hace que, generalmente, se relacionen solo en su propio.

El alto índice de rotación implica que constantemente se esté buscando nuevo personal para cubrir la ausencia del personal, lo cual también genera problemas en el cumplimiento de

los pedidos por la sobre carga laboral que genera la rotación y si no es cubierto a tiempo, los colaboradores que se quedan asumen dicha carga, trabajando más, pero sin que se les incremente el sueldo y sólo asumiendo un mínimo pago por horas extra, esto sumado a la constante presión que los jefes ejercen sobre el personal para cumplir con las metas propuestas, genera estrés, descontento, resentimiento e insatisfacción en el personal operativo.

Por otro lado, cabe indicar que hace tres años la empresa cambió de dueños y, por lo tanto, ello implicó cambios en la política empresarial, generando inestabilidad al interior de la empresa y, por ende, también afectó los procesos de comunicación que se tenían al interior de la organización, tal como afirman Peiró y Bresó (2012), los mensajes inadecuados o confusos pueden producir problemas en ésta que pueden deteriorar su funcionamiento.

Así mismo, se debe considerar lo que plantean Aguirre et al. (2015) quienes mencionan que la persona, cuando pasa por problemas propios del trabajo, del entorno ambiental y del entorno extra laboral, desencadena en accidentes que evidencian la falta de adherencia laboral y enfermedades psicosomáticas que afectan directamente al bienestar en la organización.

Para la empresa, el problema de rotación del personal porque no se encuentra satisfecho le genera pérdidas económicas por incumplimiento de los contratos que se deben ejecutar en plazos fijos, afectando su competitividad dentro del mercado laboral. Asimismo, respecto a la comunicación entre jefes y operarios es vertical e impositiva, donde sí o sí tienen que cumplir con las tareas encomendadas. Como se puede ver, la empresa, al interior presenta muchos problemas.

Sin embargo, la presente investigación aborda las variables: comunicación organizacional y bienestar psicológico de los colaboradores, considerando ser las más estratégicas para recabar la información necesaria que permita abordar un futuro programa que se pueda aplicar a la realidad específica de la empresa.



En base a lo referido en líneas anteriores se formula el siguiente problema de investigación:  
¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y bienestar psicológico en colaboradores operarios de una empresa de papelería de Lima Metropolitana, 2021?

## **1.2. Antecedentes**

### ***1.2.1. Antecedentes Nacionales***

Villanueva y Alcántara (2021), realizaron un estudio con la finalidad de determinar la relación entre el clima organizacional y bienestar psicológico en el personal del hospital de apoyo Cajabamba durante el estado de emergencia por COVID-19. Esta investigación fue de enfoque cuantitativo de diseño no experimental, corte transversal, de tipo descriptivo y correlacional. La muestra del estudio estuvo conformada por 150 trabajadores y los instrumentos usados fueron la escala de clima organizacional de Palma (2004) y escala de bienestar psicológico de Ryff (1989). Los resultados evidenciaron que sí existe una relación significativa entre el clima organizacional y el bienestar psicológico ( $Rho=0,280$ ,  $p=0.001$ ).

Villegas (2020), planteó como objetivo determinar la relación entre comunicación interna y bienestar psicológico en personal operativo de una empresa en Huachipa, 2019. El tipo de estudio fue básico de diseño no experimental de corte transversal de nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 422 operarios. Los instrumentos aplicados fueron el cuestionario de comunicación interna organizacional, elaborada para el presente estudio, y la escala de bienestar psicológico de Ryff (1995). Como resultado obtuvieron una correlación alta y directa entre comunicación interna organizacional y bienestar psicológico ( $\rho=0.717$ ).

Aroni (2019) realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción laboral y la comunicación organizacional en operarios de una empresa privada de limpieza en Lima Metropolitana, para lo cual se aplicó un diseño correlacional – descriptivo. Los participantes fueron 83 operarios limpieza. Los instrumentos que se utilizaron fueron el cuestionario de comunicación organizacional (CO) de Portugal y la escala de satisfacción

laboral (SL-SPC) de Sonia Palma. Como resultado se encontró una asociación significativa positiva moderada.

Álvarez (2019), en su investigación referente al bienestar psicológico, su objetivo fue reportar las propiedades psicométricas de la escala de bienestar psicológicas de Díaz et al. (2006) conformada por 29 ítems. La prueba fue aplicada a 397 personas de Lima. Se proporcionaron evidencias de validez vinculadas al contenido de la prueba a través de un criterio de jueces conformado por 11 expertos. A partir de la calificación dada por los jueces, se estimó el coeficiente V de Aiken de .70 como valor mínimo aceptable para cada ítem. Asimismo, se reportaron evidencias de validez vinculadas a la estructura interna de la prueba. Por último, se obtuvieron las evidencias de confiabilidad de las puntuaciones mediante el método de consistencia interna al obtener el coeficiente de omega de .96 y el error estándar de medición (EEM = .134).

Anselmo (2018), tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la cultura organizacional en los colaboradores de la empresa Akron International S.A.C del distrito de Lince, 2018. Así mismo, se utilizó un diseño correlacional, teniendo una población de 60 colaboradores, también se les aplicó dos cuestionarios, uno de comunicación interna y la escala de cultura organizacional de Deninson. Se obtuvo como resultado que existe relación significativa y directa entre las variables comunicación interna y cultura organizacional.

Miranda y Pastor (2015) tuvieron como objetivo determinar la relación entre la comunicación organizacional y el clima social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque, 2015. Se utilizó el diseño transversal. La muestra fue 152 trabajadores de ambos sexos. Se utilizaron dos cuestionarios: la escala de comunicación organizacional (ECO) de Fernández (1999) y la escala de clima social de Moss & Trickett. Se concluyó que existe relación positiva altamente significativa entre las escalas descendente,

ascendente y horizontal con las áreas relaciones, desarrollo y estabilidad, así como no relación entre la escala diagonal con las áreas relaciones, desarrollo y estabilidad.

### ***1.2.2. Antecedentes Internacionales***

Ramos-Narváez, et al. (2020) realizaron un estudio entre el bienestar psicológico y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación superior de San Juan de Pasto, Colombia. La muestra estuvo conformada por 147 trabajadores del área administrativa, con un muestreo aleatorio estratificado. Tuvo un diseño no experimental transversal de tipo correlacional. Para la recolección de la información se utilizó la escala de bienestar psicológico de Ryff adaptada a adultos de una IES y la escala de satisfacción laboral NTP394. Los resultados obtenidos permitieron evidenciar que existe una relación entre las variables y dimensiones estudiadas.

Valenzuela, et al. (2020) investigaron las variables de comunicación interna y satisfacción y su objetivo fue analizar cómo se relaciona dicha comunicación interna con la satisfacción de los empleados y sus superiores de la empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila. Este estudio fue de corte transversal y de tipo descriptivo correlacional. Se utilizó una encuesta para la recolección de las percepciones de todos los empleados de la empresa. El resultado de la investigación demostró que los empleados están satisfechos con la comunicación interna que se realiza entre los mismos compañeros, así como con sus superiores.

García, et al. (2018) investigaron acerca del sentido de vida y bienestar psicológico en adultos emergentes españoles y tuvieron como objetivo analizar las relaciones entre el sentido de vida y el bienestar psicológico. Utilizaron una metodología de tipo cualitativa, con un diseño no experimental, descriptivo y comparativo. La muestra se conformó con 224 mujeres y 109 hombres, con rangos de edades entre los 17 y 26 años. Los instrumentos utilizados en el estudio fueron las versiones españolas del test purpose-in-life y la escala de bienestar psicológico de

Ryff. Como resultado se encontró una relación positiva y significativa entre las variables de sentido de vida y bienestar psicológico, de forma global y en sus dimensiones, según el coeficiente de correlación de Spearman-Brown.

Vásquez y Agudelo (2017) realizaron una investigación, la cual tuvo como objetivo reconocer la percepción sobre el bienestar psicológico, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en una muestra de 58 empleados de la biblioteca de una institución de educación superior en Colombia. Se utilizó un método cuantitativo con diseño descriptivo correlacional. Los instrumentos utilizados fueron el overall job satisfaction scale, el GHQ 12 y la organizational commitment scale. Los resultados obtenidos mostraron que el compromiso organizacional no está relacionado con el bienestar psicológico, pero sí con la satisfacción laboral.

Oblitas et al. (2016) desarrollaron una investigación en Colombia que buscó evaluar el efecto del mindfulness y qi gong en el estado de salud, bienestar psicológico, satisfacción vital y niveles de estrés laboral en un grupo de trabajadores administrativos de la Universidad de la Costa. El método fue pre-experimental con medidas de tipo pre-test y post-test. Participaron 52 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de salud sf-11, la escala de bienestar psicológico (Ryff & Keyes, 1995), la escala de satisfacción vital (Cortés, 2013) y la escala numérica de estrés laboral. La combinación de mindfulness y qi gong produjo una mejoría en el estado de salud de los trabajadores, salud general, energía, eficiencia, actividades domésticas y disminución del dolor, cambios importantes en el bienestar psicológico adaptación, confianza, claridad, apertura y autoestima, y mejoramiento de la satisfacción vital, salud y productividad.

Tipantuña (2015) elaboró una investigación entre comunicación organizacional y desempeño laboral. El objetivo fue conocer la existencia de la incidencia de la comunicación en el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Paris Quito S.A. La investigación

fue correlacional, no experimental. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de comunicación y cuestionario de evaluación del desempeño laboral, elaborados por la propia autora. Los resultados indicaron que la comunicación organizacional incide en el desempeño laboral obteniendo una puntuación de muy buena en las dos variables.

### **1.3. Objetivos**

#### ***1.3.1. Objetivo general***

Determinar la relación entre la comunicación organizacional y bienestar psicológico en colaboradores operarios de una empresa de papelería de Lima Metropolitana, 2021.

#### ***1.3.2. Objetivos específicos***

Realizar la confiabilidad de las escalas de comunicación organizacional y bienestar psicológico.

Describir los niveles de comunicación organizacional y sus dimensiones en colaboradores operarios de una empresa de papelería de Lima Metropolitana, 2021.

Describir los niveles de bienestar psicológico y sus dimensiones en colaboradores operarios de una empresa de papelería de Lima Metropolitana, 2021.

### **1.4. Justificación**

De la revisión de los antecedentes, solo se reportó la investigación realizada por Villegas (2020), quien presentó las mismas variables: comunicación interna y bienestar psicológico, pero, en una muestra con características diferentes. Así mismo, se reportaron más investigaciones en la parte de antecedentes, pero tanto la variable comunicación organizacional como bienestar psicológico se encontraron relacionadas con otras variables, tales como clima, satisfacción, compromiso, inteligencia emocional, entre otras.

En tal sentido, esta investigación, buscó establecer la relación entre la comunicación organizacional y bienestar psicológico en colaboradores operarios de una empresa de papelería

de Lima Metropolitana, 2021 con la finalidad de obtener una mayor comprensión del comportamiento de las variables en la determinada muestra.

Así mismo, el presente trabajo justificó su importancia ya que aporta literatura específica de ambas variables y los resultados obtenidos permitieron establecer un diagnóstico específico de las variables en la población que sirven para reflexionar y tomar decisiones. Finalmente, la investigación puede servir de impulso a los profesionales de la salud inmersos en el área organizacional a seguir en la labor investigativa de las variables presentadas y de otras que se relacionen con la finalidad de llenar un vacío en el conocimiento.

## **1.5. Hipótesis**

### ***1.5.1. Hipótesis general***

Ho: No existe relación significativa entre comunicación organizacional y bienestar psicológico en colaboradores operarios de una empresa de papelería de Lima Metropolitana, 2021.

Hi: Existe relación significativa entre comunicación organizacional y bienestar psicológico en colaboradores operarios de una empresa de papelería de Lima Metropolitana, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

#### 2.1.1. *Comunicación organizacional*

**2.1.1.1. Definición.** Haciendo una breve búsqueda, en el diccionario se encuentra, en su tercera acepción, el significado de comunicar como la transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor (Real Academia Española, 2022). Pasquali (1978) afirma que la comunicación surge en el mismo instante en que la estructura de la sociedad comienza a tomar forma, y, por el contrario, donde no existe comunicación no se forma ninguna estructura social.

Para Peiró y Bresó (2012), las organizaciones la componen las personas, y éstas, necesitan de la comunicación para poder desempeñarse con sus miembros. Además, las organizaciones, como sistemas sociales complejos, requieren de la comunicación para la diferenciar sus funciones y se caracterizan por existir en un determinado tiempo y lugar. En este sentido, Fernández (1999) refiere que la organización, para alcanzar sus objetivos, requiere de actividades de cooperación, y reconoce dos tipos de organización: la organización formal que es una empresa formalmente organizada y la informal, que no tiene un propósito colectivo claro pero que trabajan en conjunto.

La comunicación en una organización es básica, puesto que en las labores diarias se requiere de este proceso entre todo el personal ya que ayuda a la mejora de otros procesos y a optimizar recursos dando como resultado alta productividad, cuando la comunicación no es adecuada puede afectar los procesos o que se paralicen (Camino, 2019). Esta variable ha sido estudiada a lo largo de los años por muchos investigadores y teóricos a nivel nacional e internacional.

En este sentido, Kreps (1995), la define como el proceso por el cual cada miembro de la organización recolecta información pertinente acerca de su organización y los cambios que

ocurren dentro de la misma. Según Lucas (1997), la comunicación es un proceso a través del cual un conjunto de significados toma forma de mensaje y se pasa a una persona o un grupo de ellas, de modo que el significado recibido debe ser similar a lo que los indicadores de éste intentaron transmitir. Asimismo, Chiavenato (2009) define a la comunicación como parte esencial de las organizaciones a la que refiere como el proceso mediante el cual las personas intercambian información en la organización.

Para Fernández y Useche (2015) la comunicación en las organizaciones:

Es una herramienta fundamental para que los públicos internos conozcan sus funciones y más allá de ejercerlas por obligación se sientan comprometidos u motivados con y por la empresa: entiendan la misión, visión, filosofía y, además, las compartan como propia, generándose así una cultura y un clima organizacional armónico. (p.64)

Para fines de la presente investigación, se toma la definición que usa Fernández (1999), en la que indica que no es posible imaginar una organización sin comunicación, así, la “comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio”. (p.12)

**2.1.1.2. Teorías explicativas.** En el transcurso de su historia, la comunicación organizacional ha pasado por un proceso de evolución, y en torno a ello, existen teorías que indican sus cambios.

**2.1.1.3. Tipos y funciones.** La comunicación organizacional según Fernández (1999) citado por Orellana et al. (2013) puede dividirse en:

Comunicación interna: Cuando está dirigido al personal de la organización. Se define como el conjunto de actividades elaboradas por la organización para mantener un ambiente de buenas relaciones con y entre sus miembros y usando los diferentes medios de comunicación que los mantenga motivados e integrados para trabajar y contribuir al logro de los objetivos de la empresa.



Comunicación externa: Dirigido al público externo de la organización. Se define como el conjunto de mensajes emitidos por la organización hacia sus públicos externos, como los clientes, las instituciones, los medios de comunicación y la comunidad que convive alrededor; que buscan mantener y mejorar sus relaciones con ellos y, a proyectar una imagen favorable promoviendo sus productos y servicios.

Según Katz y Kahn citados por Orellana et al. (2013) el flujo se divide de la siguiente forma:

Comunicación descendente, es la comunicación que se da desde los niveles más altos de una organización como el directorio y gerencias, hasta los más bajos como los niveles operativos.

Comunicación ascendente, es la comunicación que se da desde los niveles más bajos de la organización hasta los más altos. Esta se presenta a través de los buzones de sugerencias, por ejemplo.

Comunicación horizontal, es la comunicación que se da entre las funciones que tiene la empresa y sirve para coordinar e integrar los diferentes trabajos que tiene la organización.

Comunicación Diagonal, es la comunicación que traspasa las diferentes funciones y niveles de una organización y sirve cuando sus miembros no pueden comunicarse por medio de los otros canales de comunicación.

Por otra parte, la comunicación se considera como un elemento fundamental dentro de la organización para su desarrollo; para esto, es necesario que cumpla ciertas funciones básicas como lo propone (Chiavenato, 2009):

Control, implica control, por ejemplo, cuando siguen normas y procedimientos del trabajo o cuando comunican incidentes a sus superiores.

Motivación, cuando define lo que deben hacer las personas y se orienta en las metas y resultados, promueve la comunicación.

Expresión de emociones, la comunicación se usa para que los colaboradores puedan expresar sus emociones en el momento y transmitir las al resto.

Información, se usa para la toma de decisiones individuales y grupales cuando transmite datos necesarios.

**2.1.1.4. Barreras.** Para Robbins y Judge (2009) existen determinadas barreras que pueden interferir o distorsionar en el proceso de comunicación, disminuyendo su eficacia, a continuación, se presentan las más resaltantes:

Filtrado, se refiere a la manipulación intencionada que realiza el emisor sobre el mensaje para que la información que reciba el receptor parezca más favorable.

Percepción selectiva, se refiere al proceso donde los receptores captan y decodifican la información proyectando sus motivaciones, intereses y necesidades.

Sobrecarga de información, sucede cuando la cantidad de información que se recibe, sobrepasa la capacidad de procesamiento de datos de las otras personas.

Emociones, el estado emocional que tenga la persona en el momento de recibir el mensaje influye en su interpretación.

Lenguaje, la edad, educación y antecedentes culturales influyen en el lenguaje que usa una persona y los significados que le atribuyan a las mismas palabras que otra persona lo haría de otra generación.

Comunicación aprensiva, consiste en la tensión y ansiedad indebidas que se generan en la persona y que debilita el proceso de comunicación.

Diferencias de género, implica que la forma en cómo se comunica, generalmente, una mujer va diferir de la forma en cómo lo hace un hombre.

Comunicación “políticamente correcta”, es una barrera que impide la espontaneidad y la libre expresión, ya que trata de cuidar en exceso lo que se quiere decir.

### **2.1.2. Bienestar psicológico**

**2.1.2.1. Definición.** La psicología positiva plantea que la psicología no solo debe abarcar el estudio de la enfermedad; sino también, se debe enfocar en la fuerza, la virtud y las cualidades positivas del ser humano. Por ende, el tratamiento debe construir aspectos positivos y no solo tratar la enfermedad (Seligman, 2002). En este contexto, inicia un interés hacia el estudio del concepto de bienestar en el ser humano.

El bienestar psicológico es una experiencia personal que se va construyendo a través del desarrollo psicológico de la persona y de la capacidad para relacionar y relacionarse de manera positiva e integrada con las experiencias de vida que va experimentando, considerando la incorporación activa de medidas positivas para ello y no solo la ausencia de los aspectos negativos que va vivenciando (Sandoval et al. 2017)

Se define el bienestar psicológico como el juicio realizado por los individuos acerca de su propia vida. Desde esta perspectiva, se considera que el bienestar es la opinión individual que las personas tienen acerca de su vida y de su nivel de satisfacción con la misma, la cual se considera, según las experiencias vividas como positiva o negativa (Manrique et al., 2008; Rivera-Porras et al., 2018).

Para Manrique et al. (2008), el bienestar es definido como la satisfacción con la vida, es decir, como el juicio global que las personas hacen de su vida. Por lo que, desde esta perspectiva, se consideraría que el bienestar es aquella opinión que cada persona tiene acerca de su vida y el nivel de satisfacción que tiene de la misma, la cual se genera con base a sus experiencias agradables o desagradables.

Para Véliz et al. (2017) el bienestar psicológico se encuentra fundamentado en un constructo multidimensional, puesto que consideran que este ha sido un concepto utilizado en muchos más ámbitos y se ha visto relacionado con diferentes términos. Marsollier y Aparicio (2011), afirman de cómo el bienestar laboral puede ser trabajado y aún más puede llegar a ser

potencializado bajo las doctrinas de la psicología positiva y las estrategias de afrontamiento adecuadas para sobreponerse a las dificultades que se presentan diariamente.

Por lo tanto, para el presente estudio se toma la definición que ofrece Ryff (1989), quien define el bienestar como “el ideal en el sentido de la excelencia y perfección hacia la cual uno se esfuerza y le da sentido y dirección a la vida” (p. 1070). Es decir, es el estado en el cual la persona tiene un accionar óptimo con el progreso de sus habilidades, así como el desarrollo personal como indicador de ajuste psicológico fabricando emociones agradables, saludables y positivas.

**2.1.2.2. Perspectivas y modelos explicativos.** El concepto de bienestar lo abarcan dos corrientes: la perspectiva hedonista (bienestar subjetivo) y la perspectiva eudaimónica (bienestar psicológico), cada una con análisis diferentes. Sin embargo, ambas perspectivas se esmeran en responder las mismas preguntas en relación a la naturaleza de una buena vida o una vida bien vivida (Huta y Waterman, 2013).

El hedonismo, representado por Aristipo y Epicuro menciona que las personas debemos aumentar nuestras experiencias de placer. Mientras que Aristóteles sugiere que debemos conocer y cultivar las virtudes y vivir de manera congruente con nosotros mismos, la eudaimonia (Peterson, 2006).

A continuación, se desarrolla con mayor detalle cada una de las perspectivas mencionadas.

**Perspectiva hedónica:** Se desarrolla dos tipos de bienestar: el bienestar afectivo y el subjetivo. El bienestar afectivo se refiere a la experiencia frecuente de afecto positivo y a pocas experiencias de afecto negativo (Diener y Larsen, 1993). Por otra parte, Warr (2013) refiere el bienestar afectivo de dos formas, como un constructo amplio que se extiende a la vida y como un constructo de medio alcance referido a un segmento específico de la vida, y su importancia abarca también en su relación con la salud mental.

Por otra parte, Diener (2009) propone que el bienestar subjetivo tiene componentes estables y variables: la manera en la que recibimos los acontecimientos puede cambiar y esto cambia nuestras emociones. Al mismo tiempo, las emociones pueden regresar a una línea base lo que puede permitir cierta estabilidad a largo plazo.

Para Huta (2016), la perspectiva hedónica del bienestar nos hace conectar con una necesidad emocional y hace que la persona se llene de nuevas experiencias y recuerdos agradables. Asimismo, indica que se pueden conocer las emociones que van aparecer que ayuda para el cuidado personal. Además, manifiesta la importancia de una conexión a nivel más emocional con la vida.

Los autores refieren que, en la actualidad, el constructo de bienestar subjetivo no sola hace referencia a la felicidad en sí, si no que se refiere a las diferentes maneras de evaluación que tienen una persona sobre su vida o sus experiencias emocionales. En, este sentido, Lyubomirsky (2008) define la felicidad como una combinación de sentir alegría, estar satisfechos, vivir un estado de bienestar pleno y tener la sensación de que nuestra vida es buena, con sentido y que vale la pena.

Perspectiva eudaimónica: Para Aristóteles, el bienestar del ser humano se da en relación a los valores de cada uno para poder alcanzar lo mejor que existe en cada persona y vivir con el máximo potencial personal. Por ende, el enfoque eudaimónico incluye tanto búsqueda como resultado (Disabato et al., 2016; Ryff, 2014; Huta y Waterman, 2013). Asimismo, Bertrand Russell (1958), comparte la misma visión aristotélica, manifiesta que la felicidad no es algo que nos pasa, sino algo por lo cual tenemos que luchar, y que posee dos elementos centrales: el estar interesado y comprometido con la vida y tener relaciones significativas con los demás.

De este modo, se abre una ventana de investigación sobre el bienestar, basada en el marco del funcionamiento positivo. Esto sirve como marco teórico para generar un modelo multidimensional del bienestar (Ryff y Keyes, 1995). El modelo de Ryff (1989) incluye seis

elementos en ese funcionamiento positivo: la auto-aceptación, las relaciones positivas con los demás, la autonomía, el dominio del entorno, el propósito en la vida, y el crecimiento personal.

La perspectiva eudaimónica del bienestar es importante porque permite a las personas dirigir sus actividades en congruencia con lo que les da sentido y valor para sus vidas. Asimismo, facilita que puedan seguir creciendo a través del aprendizaje, los logros y desarrollo de habilidades (Huta, 2016). Según Huta y Waterman (2013), la diferencia entre hedonía y la eudaimonía se da en las conceptualizaciones de la felicidad; la eudaimonía se refiere al desarrollo de las virtudes y la excelencia y la hedonía tiene que ver más con el gozo de los placeres y la ausencia del dolor. De estas dos perspectivas surge la definición del bienestar psicológico.

Por otro lado, Tarragona (2016) expone los tres modelos del bienestar más utilizados en la investigación:

**Modelo PERMA:** Seligman (2011) indica que el término “PERMA” es un acrónimo en el que cada letra es la inicial en inglés de uno de los elementos que componen el bienestar. Positive emotion, se refiere a las emociones positivas. Engagement, al compromiso. Relationships, a las relaciones interpersonales. Meaning, al significado y Achievement, se refiere al logro.

**Modelo SPIRE:** Ben-Shahar y su equipo del Wholebeing Institute proponen un modelo del bienestar que más que se basa en cinco áreas de la experiencia personal. La S, se refiere a al bienestar espiritual. La P, tiene que ver con el bienestar físico. La I, al bienestar intelectual. La R, al bienestar relacional y la E se refiere al bienestar emocional (Wholebeing Institute, s.f.).

**Modelo de Bienestar Psicológico:** Es uno de los primeros modelos de bienestar a mediados de los años 90 (Ryff y Singer, 1996; Ryff y Singer, 2006). Estos autores señalan que, se basa en un fuerte sustento teórico para el que ha encontrado corroboración empírica, y está compuesto de seis elementos:

- Autonomía: sentir que uno toma sus propias decisiones.

- Dominio del ambiente: capacidad de manejar el mundo que nos rodea.
- Crecimiento personal: la sensación de estar creciendo continuamente como persona.
- Relaciones interpersonales positivas: tener relaciones de calidad con los demás.
- Propósito de vida: la creencia de que la vida de uno tiene un propósito y sentido.
- Auto aceptación: evaluación de uno mismo y aceptación del pasado.

**2.1.2.3. Importancia y factores de riesgo.** Las personas que presentan bienestar psicológico se sienten bien consigo mismos, pero están conscientes de sus limitaciones, desarrollan un sentido de individualidad y de manejo de su medio para la satisfacción de sus necesidades y tienen propósitos que guían sus esfuerzos (Ryff, y Keyes, 1995).

Para Tarragona (2016), el bienestar psicológico es algo que vale la pena estudiar y promover ya que enriquece la vida de las personas, y que muchas investigaciones han revelado que el bienestar subjetivo no sólo es valioso por sí mismo, sino que trae muchas consecuencias positivas en distintos ámbitos.

Pfeffer (2000), como resultado del estudio que realizó y de las muchas historias individuales que presenta en su libro, recoge los diez factores de riesgo principales que tiene que ver con las decisiones del empleador y que afectan a la salud de los empleados:

- Estar desempleado (en la mayoría de los casos consecuencia de un despido).
- Carecer de seguro médico, en países como EE.UU. y principalmente en la mayoría de las empresas privadas que burlan las normativas que tampoco controlan los gobiernos adecuadamente.
- Trabajar por turnos (en lugar de tener un horario fijo) o jornadas laborales más largas, 10-12 horas por un salario bajo.
- Trabajar muchas horas durante la semana (por ejemplo, más de 40).
- Sentir inseguridad en el trabajo (al ver, por ejemplo, que han despedido a compañeros con o sin justificación).

- Tener dificultades para conciliar la vida laboral y familiar.
- Tener poco control sobre el propio trabajo y el entorno.
- Trabajar en entornos muy exigentes (por ejemplo, la presión de tener que trabajar muy deprisa).
- Carecer de apoyo social en el trabajo (por ejemplo, al no estrechar lazos con compañeros, cuyo apoyo mitigaría en parte los efectos del estrés).
- Tener que acatar decisiones injustas con relación al trabajo o al puesto.



### III. MÉTODO

#### 3.1. Tipo de investigación

Desde el punto de vista metodológico la investigación tiene un enfoque cuantitativo. Por el tipo de investigación el diseño es No Experimental, de acuerdo con Kerlinger (2004) se afirma que la investigación no experimental es una indagación empírica y sistemática en la cual el investigador no tiene control directo sobre las variables independientes porque sus manifestaciones ya han ocurrido y no son manipulables.

Y según refieren Hernández et al. (2014), la investigación es de corte transversal, dado que la obtención de los datos se hace en un solo momento, y tiene un nivel correlacional, dado que se busca medir el nivel de relación que hay entre las dos variables.

#### 3.2. Ámbito temporal y espacial

Se realizó en colaboradores de una organización empresarial del distrito de Lima Metropolitana entre los meses de octubre y diciembre del 2021.

#### 3.3. Variables

Las variables consideradas para el presente trabajo de investigación fueron las sucesivas y se detallan a continuación:

##### 3.3.1. *Comunicación organizacional*

Definición conceptual: Es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio (Fernández, 1999 p. 12).

Definición operacional: Evaluado por la escala de comunicación organizacional (ECO) de Fernández (1999), que contiene 28 ítems y la cual está dividida en 4 dimensiones: comunicación descendente, ascendente, horizontal y diagonal.

En la tabla 1, se presenta la Operacionalización de la variable comunicación organizacional. Expone sus dimensiones, los indicadores por ítems, el instrumento de medición, la escala de respuestas y el nivel de medición.

**Tabla 1***Operacionalización de la variable comunicación organizacional*

Dimensiones	Indicadores (N° de ítems por dimensión)	Instrumento	Escala de respuesta	Nivel de medición
Comunicación descendente	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	Escala de comunicación organizacional (ECO) de Fernández (1999)	Escala tipo Likert:	Muy baja comunicación
Comunicación ascendente	11,12,13,14,15,16,17,18,19		0= nunca	Baja comunicación
Comunicación horizontal	20,21,22,23,24		1= rara vez	Moderada (promedio) comunicación
Comunicación diagonal	25,26,27,28		2= a veces	Alta comunicación
			3= regularmente	
			4= casi siempre	Muy alta comunicación
			5= siempre	

**3.3.2. Bienestar psicológico**

Definición conceptual: “El ideal en el sentido de la excelencia y perfección hacia la cual uno se esfuerza y le da sentido y dirección a la vida” (Ryff, 1989, p. 1070).

Definición operacional: Estará evaluado por la estandarización de la escala de bienestar psicológico de 29 ítems de Díaz et al. (2006), adaptación del instrumento original de Ryff (1989), la cual está dividida en 6 dimensiones: auto aceptación, relaciones positivas, autonomía, dominio del entorno, crecimiento personal y propósito en la vida.

En la tabla 2, se presenta la Operacionalización de la variable bienestar psicológico. Expone sus dimensiones, los indicadores por ítems, el instrumento de medición que se usará, la escala de respuestas y el nivel de medición.

**Tabla 2***Operacionalización de la variable bienestar psicológico*

Dimensiones	Indicadores (N° de ítems por dimensión)	Instrumento	Escala de respuesta	Nivel de medición
Autoaceptación	1, 7, 17 y 24		Escala tipo	
Relaciones positivas	12, 25, 2, 8 y 22	Escala de bienestar psicológico de	Likert: 0= totalmente en desacuerdo	Muy bajo nivel
Autonomía	3, 18, 4, 9,13 y 23	Díaz et al. (2006).	1= en desacuerdo	Bajo nivel
Dominio del entorno	10, 14, 29, 5 y 19	Adaptación de la versión original de	2= algo en desacuerdo	Moderado (promedio) nivel
Propósito en la vida	6, 11, 15, 16, 20	Ryff (1989)	3= algo de acuerdo	Alto nivel
Crecimiento personal	21, 27, 28 y 26		4= de acuerdo 5= totalmente de acuerdo	Muy alto nivel

### 3.4. Población y muestra

Para la presente investigación, la población estuvo conformada por todo el personal de una empresa papelerera: 180 trabajadores, entre los cuales se tienen el personal operario, supervisores, personal administrativo, las gerencias y el directorio. El personal operario, entre varones y mujeres, ocupan la mayor parte de la población y dado que en este grupo es donde más se presentan las consecuencias de la inestabilidad de ambas variables de estudio, es por ello, que se decidió seleccionarlos como parte de la muestra de la investigación con el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia.

Se seleccionó de manera intencionada, dado que la participación a la investigación fue voluntaria. La muestra se determinó a través de la fórmula para poblaciones finitas iguales o menores a 100,000.

Valores estadísticos para determinar la muestra

$$N = 152; \quad P = 0,50; \quad q = 0,50; \quad d = 0,05; \quad z = 1,96$$

**Fórmula:**

$$n = \frac{Z^2 p q}{d^2}$$

**Sustituyendo los valores**

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(0,05)^2} \quad \boxed{n = 384,16}$$

**Cálculo de la muestra**

$$nf = \frac{N}{1 + \frac{N}{n}} \quad \boxed{N = 108,57}$$

Por lo tanto, la muestra estuvo conformada por 109 trabajadores que representa el 71% de la población de estudio.

Después de aplicar las fórmulas se obtiene el total de 109 trabajadores entre varones y mujeres, entre personal de reparto, vigilancia, etiquetado, embalado, maquinistas y auxiliares. Los criterios de exclusión que se usaron fueron: personal administrativo, supervisores, gerencias y directorio. (28 trabajadores). Y los criterios de inclusión, el personal de operaciones.

### **3.5. Instrumentos**

#### **3.5.1. Escala de Comunicación Organizacional (ECO)**

La presente escala fue elaborada por Fernández (1999), teniendo por objetivo medir la percepción del trabajador frente a la Comunicación Organizacional que desempeña la organización evaluando las siguientes variables: Niveles de percepción global y específica con relación a la comunicación descendente, comunicación ascendente, comunicación horizontal, comunicación transversal o diagonal. Su campo de aplicación es a nivel organizacional. De administración individual o colectiva. Contiene 28 ítems y la duración es de 30 min. aproximadamente.

**Validez:** En el Perú ha sido utilizada y adaptada en varias investigaciones. Para el presente estudio, se utilizó la adaptación realizada por Miranda y Pastor (2015), quienes validaron a través de criterio de expertos, donde consultaron a tres psicólogos para la revisión de los ítems de la escala de percepción en la comunicación organizacional. Siendo su decisión final que la escala mide el constructo planteado. Asimismo, El método utilizado para hallar la validez fue el del Ítem-Test, este consiste en correlacionar cada ítem con el puntaje total. Por lo tanto, la validez permitió medir si la prueba mide lo que debe medir.

**Confiabilidad.** Para la confiabilidad de la escala se obtuvo un valor de coeficiente de confiabilidad en el alfa de Cronbach: 0.92 dando a mostrar una alta confiabilidad interna del instrumento.

### ***3.5.2. Escala de bienestar psicológico***

Para la medición del bienestar psicológico, se utilizó la estandarización de la Escala de Bienestar Psicológico de 29 ítems de Díaz et al. (2006). Dicha prueba es una adaptación española de la revisión de la versión de D. Van Dierendonck (2004) del instrumento original, creado por Carol Ryff (1989), quien plantea un modelo multidimensional compuesto por seis dimensiones: autoaceptación, relaciones positivas con otras personas, autonomía, dominio del entorno, propósito en la vida, y crecimiento personal. Está conformada por 29 reactivos con un formato de respuesta de tipo Likert.

Para el contexto peruano, se realizaron varias investigaciones de la variable, en diferentes poblaciones. Por ejemplo, Cubas (2003) tradujo y validó la versión de Riff et al. (1994) de 84 ítems en una muestra de estudiantes universitarios. Esta adaptación ha sido utilizada en poblaciones como practicantes de yoga (Chávez, 2008), en practicantes de danza contemporánea por Meza (2010). Guimet (2011), también adaptó la escala en una población de mujeres privadas por su libertad en un penal de máxima seguridad de Lima.

Pérez (2017) determinó las Propiedades Psicométricas de la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff en trabajadores de empresas industriales ubicadas en el distrito de Los Olivos y obtuvo la confiabilidad por medio de la consistencia interna, los coeficientes fueron altamente significativos, donde el más alto fue 0.909 de la subescala Autonomía y la más baja fue 0.894 de la subescala Relaciones Positivas.

**Validez:** Para el presente estudio se tomó en cuenta la adaptación que realizó Álvarez (2019) en 397 personas residentes de Lima Metropolitana. Se proporcionaron evidencias de validez vinculadas al contenido de la prueba a través de un criterio de jueces conformado por once expertos. A partir de la calificación dada por los jueces, se estimó el coeficiente V de Aiken de .70 como valor mínimo aceptable para cada ítem. Y evidencias de validez vinculadas a la estructura interna de la prueba, por medio del análisis factorial exploratorio utilizando el método ULS de Jöreskog (1977) para extraer el número de factores y el método de rotación oblicua Promin (Lorenzo-Seva, 1999).

**Confiabilidad:** Se obtuvieron las evidencias de confiabilidad de las puntuaciones mediante el método de consistencia interna al obtener el coeficiente de omega de .96 y el error estándar de medición ( $EEM = .134$ )

### 3.6. Procedimientos

Para la presente investigación, se solicitó una autorización a la gerencia general y se coordinó con la administración los días y horas para la aplicación del instrumento. Se evaluó a grupos pequeños de 5 a 10 colaboradores internos para no interferir con el trabajo que realizan en la empresa. Antes de ser evaluados se les brindó la información de los objetivos de la investigación y luego se procedió a solicitar su consentimiento verbal para su participación. Se procedió a leer las instrucciones y la forma de cómo debían responder a cada alternativa de respuesta. Se recogieron las encuestas previa revisión del correcto relleno.

Posteriormente, se elaboró la base de datos en Excel con las codificaciones previamente establecidas para luego transferir al programa SPSS. Se realizó el análisis exploratorio de la variable para determinar la bondad de ajuste de las variables con la prueba no paramétrica K – S. Se realizó la confiabilidad de constructo de las escalas utilizando el SPSS (Alpha de Cronbach). De este modo se procedió a procesar los datos en el programa SPSS para generar el análisis inferencial de los resultados y la contrastación de las hipótesis estadísticas.

### **3.7. Análisis de datos**

Para el análisis de los datos se empleó las técnicas estadísticas a través del paquete estadístico SPSS versión 25.0 versión en español. Se utilizó en dos etapas:

Estadística descriptiva: con la cual se obtuvieron los datos de frecuencia y porcentajes. Medidas de tendencia central (media aritmética) y medida de dispersión (desviación estándar).

Estadística inferencial: el Alpha de Cronbach para establecer la confiabilidad de las escalas. La finalidad de la correlación de Pearson es comprobar si los resultados de una variable están relacionados con los resultados de la otra variable (Greene y D'Oliveira 2006), teniendo en cuenta los siguientes criterios de aceptación o rechazo de la  $H_0$  de acuerdo con Ávila (1998).

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Confiabilidad de los instrumentos

Se abarca el objetivo específico 1, que exige realizar la confiabilidad de las escalas de ambas variables de estudio.

#### 4.1.1. Comunicación organizacional

La fiabilidad de la escala de comunicación organizacional se estimó calculando el índice de consistencia interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach. En la tabla 3, se observa que el valor  $\alpha = 0,826$  se evidencia un alto grado de confiabilidad la cual garantiza la fiabilidad de los datos obtenidos por la escala en la muestra investigada. Entre los estadísticos de la escala presenta una media de 21,69; su varianza de 42,698 y con una desviación típica de 6,534. En la tabla se presenta el valor de Alfa de Cronbach por cada ítem, en total 28 ítems.

**Tabla 3**

*Análisis de confiabilidad de la escala de comunicación organizacional*

	Alfa de Cronbach	N de elementos		
	0,826	28		
<b>Estadísticos total-elemento</b>				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Ítem1	18,76	43,239	-,113	,840
Ítem2	20,83	38,905	,473	,816
Ítem3	20,54	38,473	,608	,812
Ítem4	19,12	41,254	,187	,826
Ítem5	21,14	35,268	,728	,801
Ítem6	21,34	39,023	,576	,814
Ítem7	21,17	35,898	,734	,802
Ítem8	18,76	43,239	-,113	,840
Ítem9	19,83	41,158	,248	,824
Ítem10	21,39	40,167	,381	,820



Ítem11	21,29	37,820	,569	,811
Ítem12	21,28	39,076	,352	,821
Ítem13	20,62	38,255	,386	,820
Ítem14	21,55	40,546	,425	,820
Ítem15	21,39	38,241	,523	,813
Ítem16	19,64	39,028	,374	,820
Ítem17	21,69	42,698	,187	,827
Ítem18	21,28	37,409	,529	,812
Ítem19	21,23	39,919	,258	,825
Ítem20	21,27	37,308	,575	,810
Ítem21	21,67	42,834	-,088	,828
Ítem22	21,63	41,605	,352	,823
Ítem23	21,69	42,698	,132	,827
Ítem24	21,59	41,671	,240	,824
Ítem25	21,58	41,765	,205	,825
Ítem26	21,61	42,111	,142	,826
Ítem27	20,28	39,090	,326	,823
Ítem28	21,40	40,132	,341	,821
<b>Estadísticos de la escala</b>				
Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos	
21,69	42,698	6,534	28	

#### **4.1.2. Bienestar psicológico**

La fiabilidad de la escala de bienestar psicológico se estimó calculando el índice de consistencia interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach. En la tabla 4, se observa que el valor  $\alpha = 0,744$  se evidencia un alto grado de confiabilidad la cual garantiza la fiabilidad de los datos obtenidos por la escala aplicada en la muestra investigada. Entre los estadísticos de la escala presenta una media de 76,77; su varianza de 23,160 y con una desviación típica de 4,812. En la tabla se presenta el valor de Alfa de Cronbach por cada ítem, en total 29 ítems.

**Tabla 4***Análisis de confiabilidad de la escala de bienestar psicológico*

	Alfa de Cronbach	N de elementos		
	0,744	29		
<b>Estadísticos total-elemento</b>				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Ítem1	73,01	21,565	,309	,787
Ítem2	73,28	23,127	-,345	,725
Ítem3	74,27	22,975	-,326	,724
Ítem4	74,09	22,473	,465	,711
Ítem5	74,63	22,494	,349	,714
Ítem6	75,38	21,163	,114	,703
Ítem7	73,14	22,305	,462	,712
Ítem8	74,61	23,017	-,335	,726
Ítem9	75,41	22,726	-,406	,724
Ítem10	74,94	20,886	,291	,784
Ítem11	74,55	19,824	,415	,739
Ítem12	74,24	23,072	-,334	,723
Ítem13	73,10	23,221	-,475	,734
Ítem14	74,67	21,001	,121	,769
Ítem15	73,79	21,964	,368	,696
Ítem16	75,72	23,775	-,464	,770
Ítem17	73,61	22,239	,127	,722
Ítem18	73,95	22,396	,578	,709
Ítem19	75,10	20,221	,138	,755
Ítem20	73,72	23,016	-,350	,732
Ítem21	73,24	22,646	,355	,712
Ítem22	73,79	21,964	,468	,696
Ítem23	74,55	19,824	,115	,739
Ítem24	74,81	23,120	-,342	,724

Ítem25	73,90	21,888	,344	,698
Ítem26	73,96	23,610	-,339	,742
Ítem27	74,67	21,001	,221	,769
Ítem28	73,35	23,674	-,151	,763
Ítem29	75,08	19,743	,374	,743
<b>Estadísticos de la escala</b>				
Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos	
76,77	23,160	4,812	29	

## 4.2. Análisis descriptivo

### 4.2.1. Niveles de comunicación organizacional y sus dimensiones

En este punto se abarca la resolución del objetivo específico 2, que exige describir los niveles de comunicación organizacional y sus dimensiones en colaboradores operarios de una empresa de papelería de Lima Metropolitana. En este sentido, en la tabla 5 y figura 1, se presenta la distribución de los niveles en comunicación organizacional, teniendo en el nivel muy baja comunicación un 76,1% y en el nivel baja comunicación un 23,9% del total de la muestra evaluada.

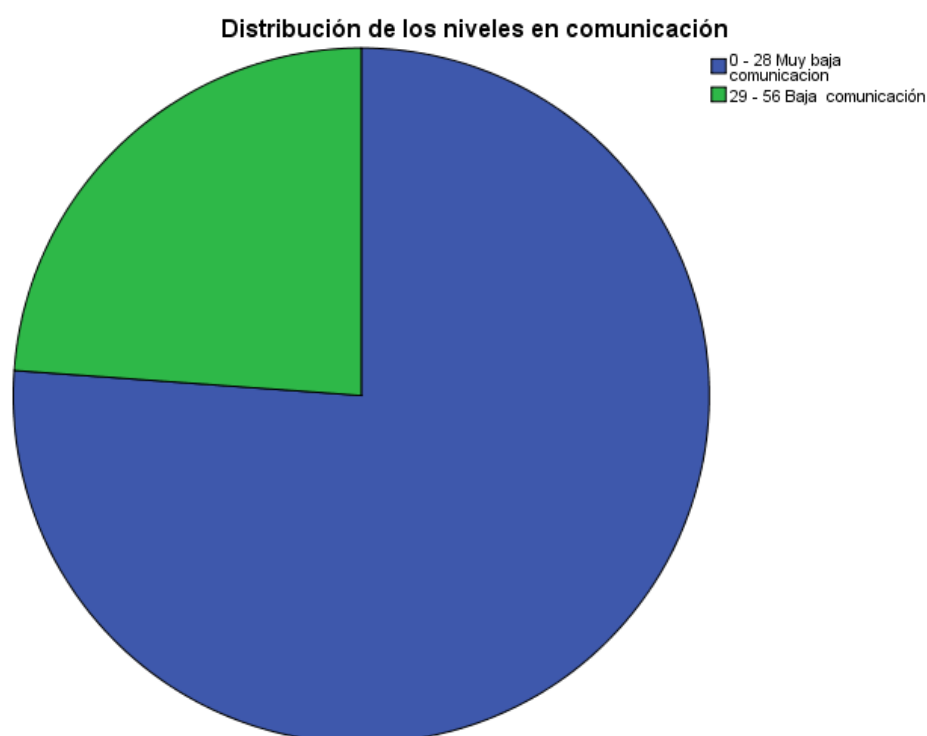
**Tabla 5**

*Distribución de los niveles en comunicación organizacional*

Niveles en comunicación organizacional	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja comunicación	83	76,1
Baja comunicación	26	23,9
Total	109	100,0

**Figura 1**

*Representación de la muestra por niveles de comunicación organizacional*



En la tabla 6 y figura 2, se muestra la distribución de los niveles en la dimensión de la comunicación descendente, donde presenta en el nivel muy baja comunicación descendente un 67,9% y, en el nivel baja comunicación descendente un 32,1% del total de la muestra evaluada.

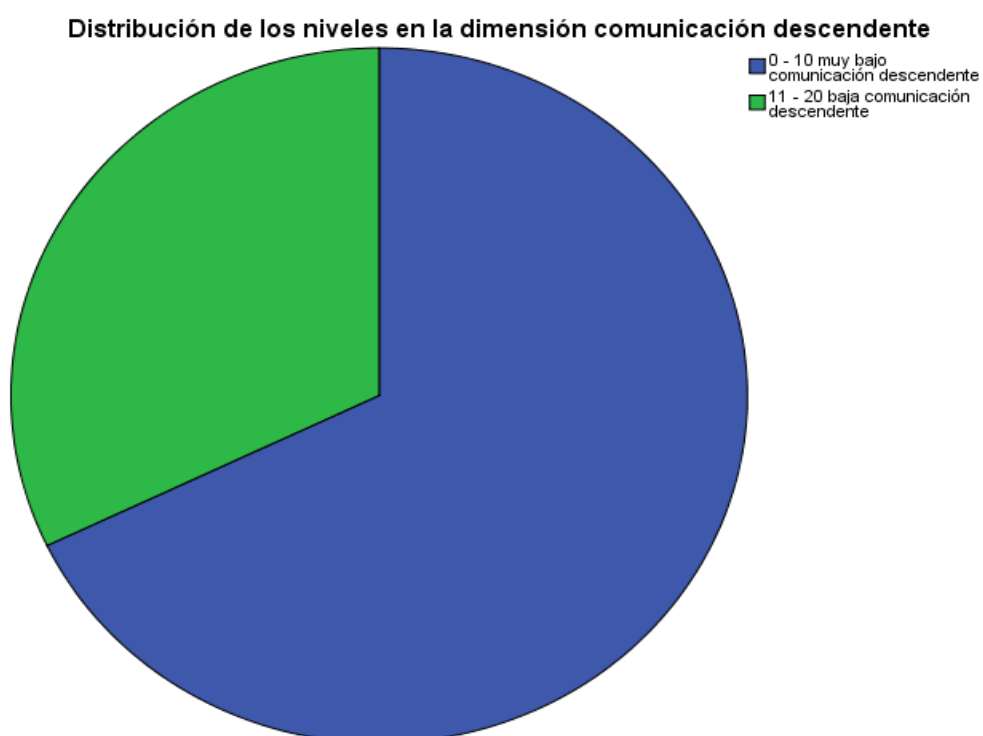
**Tabla 6**

*Distribución de los niveles en la dimensión comunicación descendente*

Niveles en la dimensión comunicación descendente	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja comunicación descendente	74	67,9
Baja comunicación descendente	35	32,1
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100,0</b>

**Figura 2**

*Representación de la muestra por niveles en la dimensión comunicación descendente*



En la tabla 7 y figura 3, se muestra la distribución de los niveles en la dimensión de la comunicación ascendente, donde presenta en el nivel muy baja comunicación ascendente un 87,2% y, en el nivel baja comunicación ascendente un 12,8% del total de la muestra evaluada.

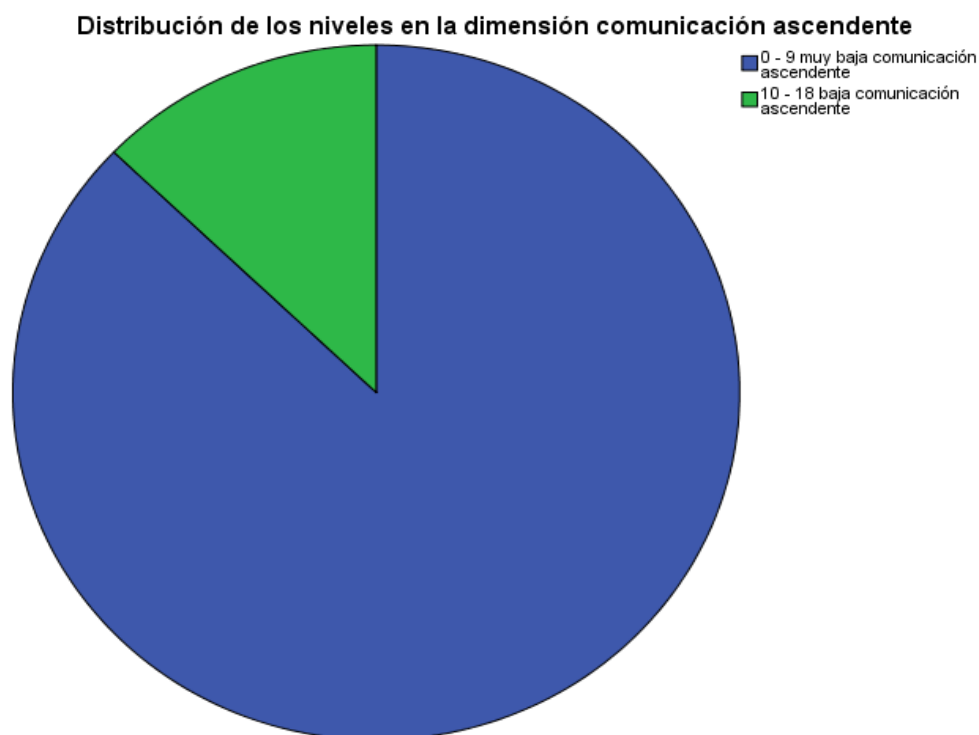
**Tabla 7**

*Distribución de los niveles en la dimensión comunicación ascendente*

Niveles en la dimensión comunicación ascendente	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja comunicación ascendente	95	87,2
Baja comunicación ascendente	14	12,8
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100,0</b>

**Figura 3**

*Representación de la muestra por niveles en la dimensión comunicación ascendente*



En la tabla 8 y figura 4, se muestra la distribución de los niveles en la dimensión de la comunicación horizontal, donde presenta en el nivel muy baja comunicación horizontal un 100,0% que implica el total de la muestra evaluada.

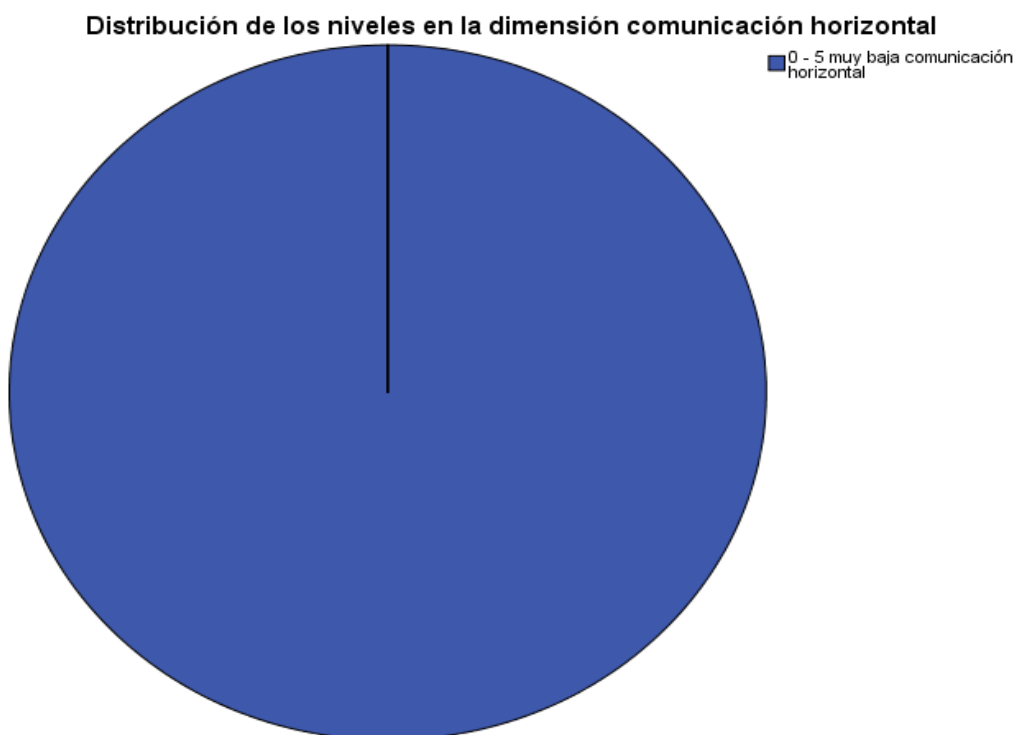
**Tabla 8**

*Distribución de los niveles en la dimensión comunicación horizontal*

<i>Niveles en la dimensión comunicación horizontal</i>	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja comunicación horizontal	109	100,0

**Figura 4**

*Representación de la muestra por niveles en la dimensión comunicación horizontal*



En la tabla 9 y figura 5, se muestra la distribución de los niveles en la dimensión de la comunicación diagonal, donde presenta en el nivel muy baja comunicación diagonal un 99,1% y, en el nivel baja comunicación diagonal un 0,9% del total de la muestra evaluada.

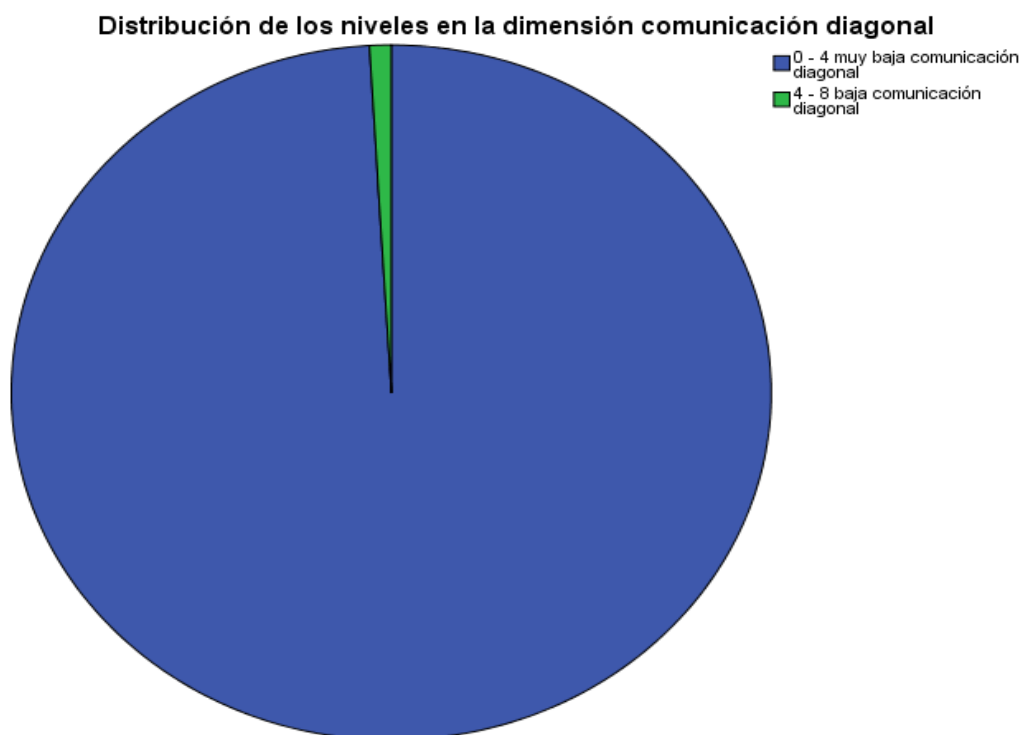
**Tabla 9**

*Distribución de los niveles en la dimensión comunicación diagonal*

<i>Niveles en la dimensión comunicación diagonal</i>	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja comunicación diagonal	108	99,1
Baja comunicación diagonal	1	,9
Total	109	100,0

**Figura 5**

*Representación de la muestra por niveles en la dimensión comunicación diagonal*



#### **4.2.2. Niveles de bienestar psicológico y sus dimensiones**

En este punto se abarca la resolución del objetivo específico 3, que exige describir los niveles de bienestar psicológico y sus dimensiones en colaboradores operarios de una empresa de papelería de Lima Metropolitana. En este sentido, en la tabla 10 y figura 6, se presenta la distribución de los niveles en la escala de bienestar psicológico, teniendo en el moderado nivel de bienestar psicológico un 100,0% que implica el total de la muestra evaluada.

**Tabla 10**

*Distribución de los niveles en la escala de bienestar psicológico*

<i>Niveles en la escala de bienestar psicológico</i>	Frecuencia	Porcentaje
Moderado nivel	109	100,0



**Figura 6**

*Representación de la muestra por niveles en la escala de bienestar psicológico*



En la tabla 11 y figura 7, se muestra la distribución de los niveles en la dimensión de autoaceptación, donde presenta en el moderado nivel un 59,6% y, en el alto nivel un 40,4% del total de la muestra evaluada.

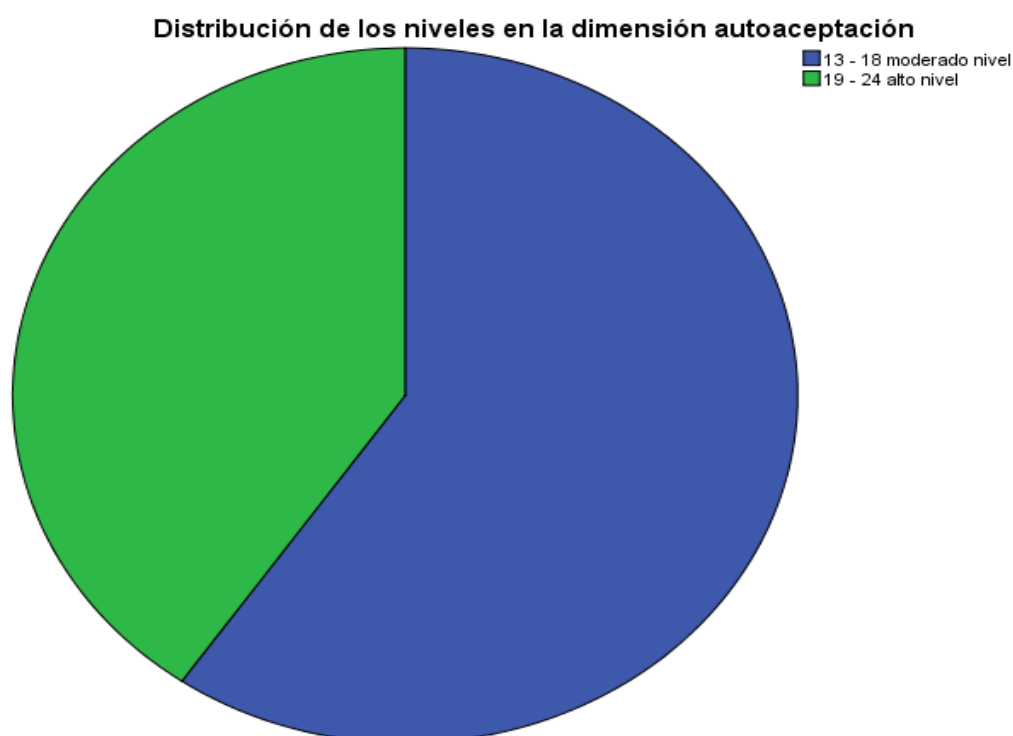
**Tabla 11**

*Distribución de los niveles en la dimensión autoaceptación*

<i>Niveles en la dimensión autoaceptación</i>	Frecuencia	Porcentaje
Moderado nivel	65	59,6
Alto nivel	44	40,4
Total	109	100,0

**Figura 7**

*Representación de la muestra por niveles en la dimensión de autoaceptación*



En la tabla 12 y figura 8, se muestra la distribución de los niveles en la dimensión de relaciones positivas, donde presenta en el moderado nivel un 17,4% y, en el alto nivel un 82,6% del total de la muestra evaluada.

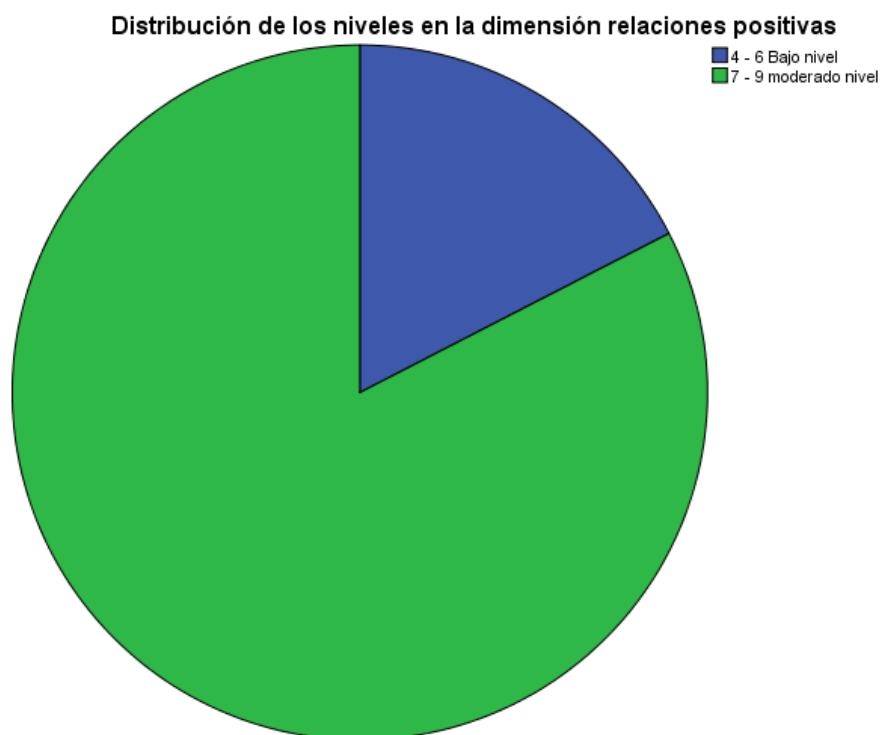
**Tabla 12**

*Distribución de los niveles en la dimensión relaciones positivas*

<i>Niveles en la dimensión relaciones positivas</i>	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel	19	17,4
Moderado nivel	90	82,6
Total	109	100,0

**Figura 8**

*Representación de la muestra por niveles en la dimensión relaciones positivas*



En la tabla 13 y figura 9, se muestra la distribución de los niveles en la dimensión dominio de mi entorno, donde presenta en el bajo nivel un 6,4%, en el moderado nivel un 88,1% y, en el alto nivel un 5,5% del total de la muestra evaluada.

**Tabla 13**

*Distribución de los niveles en la dimensión dominio de mi entorno*

<i>Niveles en la dimensión dominio de mi entorno</i>	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel	7	6,4
Moderado nivel	96	88,1
Alto nivel	6	5,5
Total	109	100,0

**Figura 9**

*Representación de la muestra por niveles en la dimensión dominio de mi entorno*



En la tabla 14 y figura 10, se muestra la distribución de los niveles en la dimensión crecimiento personal, donde presenta en bajo nivel un 1,8%, en el moderado nivel un 86,2% y, en el alto nivel, un 11,9% del total de la muestra evaluada.

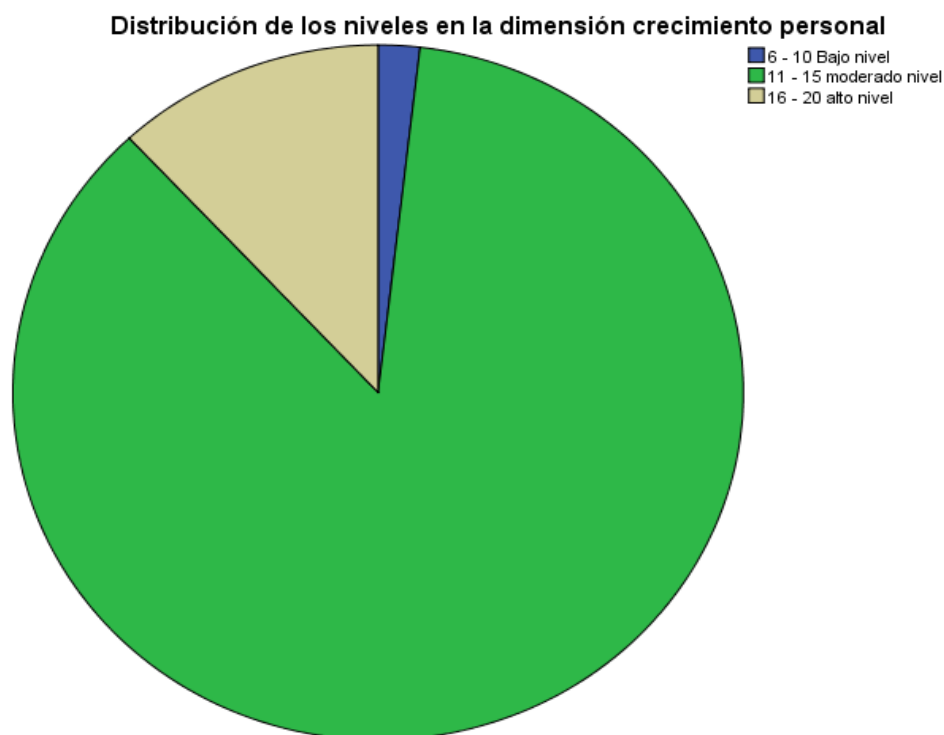
**Tabla 14**

*Distribución de los niveles en la dimensión crecimiento personal*

<i>Niveles en la dimensión crecimiento personal</i>	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel	2	1,8
Moderado nivel	94	86,2
Alto nivel	13	11,9
Total	109	100,0

**Figura 10**

*Representación de la muestra por niveles en la dimensión crecimiento personal*



En la tabla 15 y figura 11, se muestra la distribución de los niveles en la dimensión autonomía, donde presenta en el bajo nivel un 5,5%, en el moderado nivel un 92,7% y, en el alto nivel un 1,8% del total de la muestra evaluada.

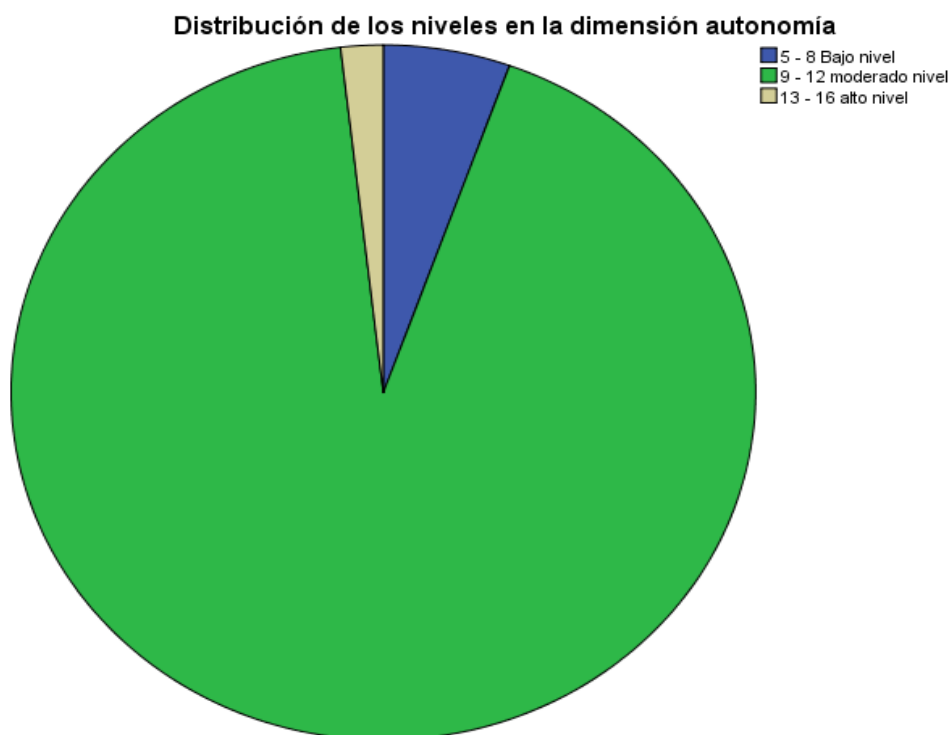
**Tabla 15**

*Distribución de los niveles en la dimensión autonomía*

<i>Niveles en la dimensión autonomía</i>	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel	6	5,5
Moderado nivel	101	92,7
Alto nivel	2	1,8
Total	109	100,0

**Figura 11**

*Representación de la muestra por niveles en la dimensión autonomía*



En la tabla 16 y figura 12, se muestra la distribución de los niveles en la dimensión propósito en la vida, donde presenta en el bajo nivel un 44,0% y, en el moderado nivel un 56,0% del total de la muestra evaluada.

**Tabla 16**

*Distribución de los niveles en la dimensión propósito en la vida*

<i>Niveles en la dimensión propósito en la vida</i>	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel	48	44,0
Moderado nivel	61	56,0
Total	109	100,0

## Figura 12

*Representación de la muestra por niveles en la dimensión propósito en la vida*



### 4.3. Análisis del ajuste de los datos a la distribución normal

A partir de este punto se presentan las pruebas de las hipótesis específicas. Se reitera que en la presente investigación no se formularon hipótesis estadísticas para los objetivos específicos 1, 2 y 3 porque son objetivos específicos descriptivos.

En la tabla 17 se realiza el análisis exploratorio de las variables y se observa que la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov muestra que la variable comunicación organizacional tiene un valor de significancia de 0,000, lo que indica que no existe una distribución normal y para la variable bienestar psicológico, se encontró un valor de significancia de 0,412, siendo su valor de significancia mayor al 0,05, lo que indica que dicha variable tiene una distribución normal. Por lo tanto, para los análisis estadísticos correspondientes se usaron pruebas no paramétricas como el coeficiente de correlación de Spearman.

**Tabla 17***Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra*

Prueba de Kolmogórov-Smirnov		Comunicación organizacional	Bienestar psicológico
N		109	109
Parámetros normales	Media	21,69	76,73
	Desviación típica	6,534	4,709
Diferencias más extremas	Absoluta	0,215	0,085
	Positiva	0,215	0,085
	Negativa	-0,161	-0,059
Z de Kolmogórov-Smirnov		2,244	0,886
Sig. asintót. (bilateral)		0,000	0,412

**4.4. Análisis de relación**

Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación entre comunicación organizacional y bienestar psicológico en colaboradores operarios de una empresa de papelería de Lima Metropolitana, 2021.

Hi: Existe relación significativa entre comunicación organizacional y bienestar psicológico en colaboradores operarios de una empresa de papelería de Lima Metropolitana, 2021.

**Tabla 18***Relación entre comunicación organizacional y bienestar psicológico*

Correlaciones Rho de Spearman		Comunicación org.	Bienestar psicológico
Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	0,395
	Sig. (bilateral)	.	0,000
N		109	109



Bienestar psicológico	Coefficiente de correlación	0,395	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	109	109

En la tabla 18, se aprecia un coeficiente rho de Spearman de 0.395, lo cual indica que existe una correlación baja, directa o positiva y con significancia ( $p < 0.001$ ) por lo tanto, existe una relación estadísticamente significativa, en este sentido se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la  $H_1$ : existe relación entre comunicación organizacional y bienestar psicológico en colaboradores operarios de una empresa de papelería de Lima Metropolitana, 2021.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con relación a la confiabilidad de los instrumentos, respondiendo al objetivo específico 1, exige realizar la confiabilidad de las escalas de ambas variables de estudio. Esta operación estadística es también una operación importante que todo investigador debe considerar dado que la investigación se basa en datos obtenidos por escalas. Dichas escalas presentan validez de contenido y de constructo referidos por otras investigaciones por lo que no se realiza la validez de contenido ni de constructo en la presente investigación.

La fiabilidad de la escala de comunicación organizacional se estima calculando el índice de consistencia interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach. Se evidencia que el valor  $\alpha = 0,826$  lo que indica un alto grado de confiabilidad la cual garantiza la consistencia de los datos evitando posibles sesgos en los resultados, lo cual es reforzado por Miranda y Pastor (2015) en su investigación sobre la relación entre la comunicación organizacional y el clima social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque, demostrando validez y confiabilidad adecuada para la escala de comunicación organizacional, la cual se utiliza en la presente investigación.

Asimismo, en la fiabilidad de la escala de bienestar psicológico se estima calculando el índice de consistencia interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach. Se evidencia que el valor  $\alpha = 0,744$  que indica un alto grado de confiabilidad la cual garantiza la consistencia de los datos evitando posibles sesgos en los resultados, lo cual es coincidente respecto a los resultados reportados por Álvarez (2019), en su investigación referente a la variable bienestar psicológico, donde proporciona evidencias de validez vinculadas al contenido de la prueba a través de un criterio de jueces conformado por once expertos, y evidencias de confiabilidad mediante el método de consistencia interna al obtener el coeficiente de omega de .96.

En el análisis descriptivo de los niveles de comunicación organizacional y sus dimensiones, que corresponde al objetivo específico 2, en los niveles de comunicación

organizacional predomina el nivel muy baja comunicación con un 76,1%. Así mismo, en la dimensión comunicación descendente, predomina el nivel muy baja comunicación descendente con un 67,9%. En la dimensión de la comunicación ascendente presenta mayor dominancia en el nivel muy baja comunicación ascendente con un 87,2%. En la dimensión de la comunicación horizontal, presenta dominancia total en el nivel muy baja comunicación horizontal con el 100,0% y en la dimensión de la comunicación diagonal predomina el nivel muy baja comunicación diagonal con un 99,1% del total de la muestra evaluada.

En los niveles de bienestar psicológico, que corresponde al objetivo específico 3, predomina el moderado nivel de bienestar psicológico con el 100,0% de la muestra evaluada. En la dimensión de autoaceptación, presenta dominancia el moderado nivel con 59,6%. En la dimensión de relaciones positivas predomina el alto nivel con 82,6%. En la dimensión dominio de mi entorno, predomina el moderado nivel con el 88,1%. En la dimensión crecimiento personal, predomina el moderado nivel con el 86,2%. En la dimensión de autonomía, predomina el moderado nivel con 92,7% y, por último, en la dimensión propósito en la vida, presenta mayor dominancia en el moderado nivel un 56,0% del total de la muestra evaluada.

Respecto al análisis exploratorio de las variables, esta operación es importante dado que tiene como finalidad determinar hasta qué punto la muestra investigada presenta o no una distribución normal de los datos. Al aplicarse la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov muestra que la variable comunicación organizacional tiene un valor de significancia de 0,000, lo que indica que no existe una distribución normal y para la variable bienestar psicológico, se encuentra un valor de significancia de 0,412, siendo su valor de significancia mayor al 0,05 lo que indica que dicha variable tiene una distribución normal. Dado que en una variable no presenta una distribución normal y en la otra sí, se toma la decisión de utilizar pruebas no paramétricas como el coeficiente de correlación de Spearman.

El establecimiento de relación entre las variables corresponde al objetivo general, donde la  $H_0$  (No existe relación entre comunicación organizacional y bienestar psicológico) y su  $H_1$  (Existe relación significativa entre comunicación organizacional y bienestar psicológico), se determina un coeficiente rho de Spearman de 0.395, lo cual indica que existe una correlación baja, directa o positiva y con significancia ( $p < 0.001$ ) entre las variables investigadas, por lo tanto, existe una relación estadísticamente significativa, en este sentido se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la  $H_1$ .

Esta baja correlación entre las variables investigadas ( $\rho=0.395$ ) si bien son significativas ( $p<0.001$ ), son diferentes a las reportadas por Villegas (2020), quien plantea como objetivo del estudio determinar la relación entre comunicación interna y bienestar psicológico en personal operativo dedicado al rubro de limpieza de una empresa en Huachipa, teniendo como resultado una correlación alta y directa entre comunicación interna organizacional y bienestar psicológico ( $\rho=0.717$ ) y estadísticamente significativa ya que el p-valor es de 0.037 ( $p<0.05$ ).

Si se toma en cuenta las investigaciones reportadas, la mayor parte de ellas se refieren a investigaciones de comunicación y bienestar psicológico relacionadas con otras variables, tales como clima, cultura, satisfacción, desempeño, entre otras. En este caso, respecto a comunicación organizacional con otras variables, se tiene la investigación reportada por Aroni (2019) y Anselmo (2018); y a nivel internacional a Valenzuela, et al (2020) y Tipantuña (2015). Respecto al bienestar psicológico relacionado con otras variables, se tiene a Villanueva y Alcántara (2021), Álvarez (2019), y a nivel internacional tenemos a Ramos-Narváez, et al (2020), García, et al. (2018), Vásquez y Agudelo (2017) y Oblitas et al. (2016).

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1 Se concluye que existe una correlación baja positiva y significativa ( $\rho=0.395$ ;  $p < 0.001$ ) entre la comunicación organizacional y el bienestar psicológico del personal operario de una empresa de papelería de la ciudad de Lima Metropolitana.
- 6.2 La escala de comunicación organizacional (Alpha 0.826) y la escala de bienestar psicológico (Alpha 0.744) tienen altos índices de fiabilidad.
- 6.3 Con respecto a la comunicación organizacional, se evidencia una dominancia en el nivel muy baja comunicación con el 76,1%. Así mismo, en los niveles de las dimensiones comunicación descendente, comunicación ascendente, comunicación horizontal y comunicación diagonal, también predomina el nivel muy baja comunicación.
- 6.4 En cuanto al bienestar psicológico, el 100,0% presenta un nivel moderado. Así mismo, en sus dimensiones de autoaceptación, relaciones positivas, dominio de mi entorno, crecimiento personal, autonomía y propósito en la vida, todas presentan dominancia en el nivel moderado con los porcentajes más altos.

## VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 En base al resultado y conclusión obtenidos respecto a la relación entre las variables, se recomienda a los investigadores buscar una relación más significativa entre dichas variables sin desmerecer la importancia de cada una ya que la realidad actual laboral lo exige.
- 7.2 Respecto a la variable de comunicación, se sugiere a las gerencias modificar el modelo de comunicación que manejan en el área de operaciones, debido a los bajos niveles que confirma la prueba tomada a todo el personal operario. Siendo el nivel horizontal el más afectado.
- 7.3 Respecto a la variable de bienestar psicológico, se sugiere aprovechar los resultados obtenidos de la prueba para establecer planes de mejora en el aspecto comunicativo, ya que indica que el personal operario, en promedio, tiene un moderado nivel de bienestar psicológico que le permite recibir los cambios y adaptarse a ellos.
- 7.4 Se recomienda a los investigadores que tomen como referencia los resultados de esta investigación para poder realizar más investigaciones en ámbito organizacional y en similares poblaciones. De este modo contribuir al entendimiento de la importancia del bienestar psicológico y una adecuada comunicación.

## VIII. REFERENCIAS

- Aguirre, C., Vauro, M., R. y Labarthe, J. (2015). Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina. *Ciencias Psicológicas*, 9(2), 292 – 308. [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-42212015000300007&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-42212015000300007&script=sci_abstract)
- Álvarez, N. (2019). *Propiedades psicométricas de la escala de bienestar psicológico*. (Tesis de licenciatura, Universidad de Lima). <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10604>
- Anselmo, M. (2018). *Comunicación interna y cultura organizacional en la empresa AKRON International S.A.C, Lince – 2018*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24663>
- Aroni, L. (2019). *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en operarios de una empresa privada de limpieza*. (Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola). <https://repositorio.usil.edu.pe/items/02a88c3a-ffc3-4c32-a2f3-5a37f715e764>
- Ávila R. (1998). *Estadística elemental*. Estudios y Ediciones S.A.
- Camino, G. (2019). *Estrategia para la mejora de la comunicación organizacional en una empresa de producción de Tungurahua*. (Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2732>
- Castañeda, Y., Betancourt, J., Salazar, N. y Mora, A. (2017). Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *Revista Psyconex*, 9(14), 1-13. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/328547/20785360>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2ª ed.). Mc Graw Hill.

- Chávez, S. (2008). *Bienestar psicológico en practicantes de yoga*. (Tesis de licenciatura).  
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/627>
- Cubas, M. (2003). *Bienestar subjetivo, bienestar psicológico y rendimiento académico en estudiantes universitarios*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Lima.
- Delibes, M. (2018). El mobbing en el trabajo. *Bioéticas org.*  
[https://www.bioeticacs.org/iceb/investigacion/EL\\_MOBBING\\_EN\\_EL\\_TRAB\\_AJO.pdf](https://www.bioeticacs.org/iceb/investigacion/EL_MOBBING_EN_EL_TRAB_AJO.pdf)
- Diener, E., y Larsen, R. J. (1993). The experience of emotional wellbeing. In M. Lewis, y J.M. Javilan. (Eds.), *Handbook of emotions* (pp. 405-415). Guilford Press.
- Diener, E. (2009). *The science of wellbeing the collected works of Ed Diener*. Springer.  
<https://link.springer.com/content/pdf/bfm:978-90-481-2350-6/1.pdf>
- Félix, A. (2014). La comunicación en las teorías de las organizaciones. El cruzar del siglo XX y la revolución de las nuevas tecnologías. Una visión histórica. *Historia y Comunicación Social*, 19(esp), 195-210.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5040059>
- Fernández, C. (1999). *La comunicación en las organizaciones*. Trillas
- Fernández, L. y Useche, M. (2015). Identidad y alteridad en la comunicación organizacional. *Quórum Académico*, 12 (1), 60-77. <https://www.redalyc.org/pdf/1990/199040067005.pdf>
- García, M., Hurtado, P., Quintero, D., Rivera, D. y Ureña, Y. (2018). La gestión de las emociones, una necesidad en el contexto educativo y en la formación profesional. *Revista Espacios*, 39 (49), 8-21.  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n49/a18v39n49p08.pdf>



- Guimet, M. (2011). *Bienestar psicológico en un grupo de mujeres privadas de su libertad que realizan ejercicio físico*. (Tesis de licenciatura). <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/718>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación (6ª ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Huta, V. (2016). Eudaimonic and hedonic orientations: theoretical considerations and research findings. En J. Vitterso (Ed.), *Handbook of Eudaimonic Well-Being* (pp. 215-231). Switzerland: Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-42445-3>
- Huta, V. y Waterman, A. (2013). Eudaimonia and its distinction from hedonia: developing a classification and terminology for understanding conceptual and operational definitions. *Journal of Happiness Studies*, 15(6), 1425-1456. <https://doi.org/10.1007/s10902-013-9485-0>
- Jöreskog, K. (1977). Factor analysis by least-squares and maximum-likelihood methods. En: K. Enslein, A. Ralston, y H. Wilf (Eds.). *Statistical methods for digital computers*. (pp. 125-153). Wiley
- Kerlinger, F. (2004). *Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales*. (4ª ed.). McGraw Hill Interamericana. <https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf>
- Kreps, G. (1995). *La Comunicación en las Organizaciones*. Addison-Wesley Iberoamericana. <https://perio.unlp.edu.ar/catedras/wp-content/uploads/sites/116/2020/03/KREPS-GARY-La-comunicaci%C3%B3n-en-las-organizaciones.-Caps.-3-y-4..pdf>
- Lorenzo-Seva, U. (1999). Promin: a method for oblique factor rotation. *Multivariate Behavioral Research*, 34(3), 347-365. [https://doi.org/10.1207/S15327906MBR3403\\_3](https://doi.org/10.1207/S15327906MBR3403_3)

- Lucas, A. (1997). *La Comunicación en la Empresa y en las Organizaciones*. Editorial Colección Boch Comunicación.
- Lyubomirsky, S. (2008). *La ciencia de la felicidad: Un método probado para conseguir el bienestar*. Urano.
- Manrique, K., Martínez, M. y Turizo, Y. (2008). *Estudio correlacional entre el bienestar psicológico, subjetivo y social y el fatalismo, el trauma y las cogniciones irracionales postraumáticas, en personas adultas, desplazadas por la violencia sociopolítica, radicadas en la ciudad de Barranquilla*. (Tesis de licenciatura, Universidad del Norte de Barranquilla). <https://manglar.uninorte.edu.co/handle/10584/2122#page=1>
- Marsollier, R. y Aparicio, M. (2011). El bienestar psicológico en el trabajo y su vinculación con el afrontamiento en situaciones conflictivas. *Psicoperspectivas*, 10 (1), 209-220. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-69242011000100011&script=sci\\_abstract](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-69242011000100011&script=sci_abstract)
- Meza, B. (2010). *Bienestar psicológico en practicantes de danza contemporánea*. (Tesis de licenciatura). <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/1217>
- Miranda, F. y Pastor, P. (2015). *Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque – 2015*. (Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán). <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/827>
- Oblitas, L., Turbay, R., Soto, K., Crissien, T., Cortes, O., Puello, M. y Ucrós, M. (2016). Incidencia de mindfulness y qi gong sobre el estado de salud, bienestar psicológico, satisfacción vital y estrés laboral. *Revista Colombiana de Psicología*, 26(1), 99-113. <https://doi.org/10.15446/rcp.v26n1.54371>
- Orellana, G., Bossio, S. y Cahuallanqui, J. (2013). *Comunicación organizacional en la facultad de ciencias de la comunicación de la Universidad Nacional del Centro del Perú*. (Tesis

- de licenciatura, Universidad Nacional del Centro).  
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1179/ArticuloComunicacion%20Organizacional%20en%20la%20fcc-uncp2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pasquali, A. (1978). *Comprender la Comunicación*. Monte Ávila.  
[https://perio.unlp.edu.ar/catedras/teoriascatedra2/wp-content/uploads/sites/141/2020/07/A-Pasquali-La-comunicacion-un-modelo-simplificado-de-definicion-Cap.II\\_.pdf](https://perio.unlp.edu.ar/catedras/teoriascatedra2/wp-content/uploads/sites/141/2020/07/A-Pasquali-La-comunicacion-un-modelo-simplificado-de-definicion-Cap.II_.pdf)
- Peiró, J., Ayala Y., Tordera, N., Lorente, L. y Rodríguez, I. (2014). Bienestar sostenible en el trabajo: revisión y reformulación. *Papeles del Psicólogo*, 35(1), 5-14  
<https://www.redalyc.org/pdf/778/77830184002.pdf>
- Peiró, J. y Bresó, I. (2012). La comunicación en las organizaciones: Una aproximación desde el modelo de análisis multifacético para la gestión y la intervención organizacional (modelo Amigo). *Persona*, (15), 41-70.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147125259003>
- Pérez, M. (2017). *Adaptación de la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff en trabajadores de empresas industriales del Distrito de Los Olivos*. (Tesis de licenciatura).  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11339>
- Pfeffer, J. (2000). *El trabajo nos está matando*. Lid editorial.  
<https://www.tagusbooks.com/leer?isbn=9788417880002&li=1&idsource=3001#>
- Peterson, C. (2006). *A primer in positive psychology*. Oxford University Press.
- Quequejana, C. y Alipazaga, R. (2018). *Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del servicio de nefrología del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2017*. (Tesis de licenciatura, Universidad

Privada

Norbert

Wiener).

[http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1523/TITULO %20-%20Quequejana%20Iquise%2C%20Carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1523/TITULO%20-%20Quequejana%20Iquise%2C%20Carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramos-Narváez, A. D., Coral-Bolaños, J. A., Villota-López, K. L., Cabrera-Gómez, C., Herrera-Santacruz, J. P., & Ivera-Porras, 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>

Real academia española: diccionario de la lengua española, 23ª ed., (versión 23.6 en línea). (15 de setiembre del 2022). *Concepto de comunicación*. <https://dle.rae.es>

Ryff, C. (2014). Psychological well-being revisited: advances in the science and practice of eudaimonia. *Psychotherapy and Psychosomatics*, 83(1), 10-28. <https://doi.org/10.1159/000353263>

Ryff, C. (1989). Happiness is everything, or is it? Exploration 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. y Keyes, C. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(4), 719-727. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.69.4.719>

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13ª ed.). Pearson Educación. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

- Russell, B. (1958). *The conquest of happiness*. Liveright. <https://www.holybooks.com/wp-content/uploads/The-Conquest-of-Happiness-by-Bertrand-Russell.pdf>
- Sandoval, S., Dorner, A. y Véliz, A. (2017). Bienestar psicológico en estudiantes de carreras de la salud. *Investigación en educación médica*, 6(24), 260-266. <http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v6n24/2007-5057- iem-6-24-00260.pdf>.
- Seligman, M. E. (2002). Positive psychology, positive prevention, and positive therapy. En C. Snyder y S. Lopez. (Ed.), *Handbook of Positive Psychology* (pp. 3-9). Oxford University Press. [http://ldysinger.stjohnsem.edu/@books1/Snyder\\_Hndbk\\_Positive\\_Psych/Snyder\\_Lopez\\_Handbook\\_of\\_Positive\\_Psychology.pdf](http://ldysinger.stjohnsem.edu/@books1/Snyder_Hndbk_Positive_Psych/Snyder_Lopez_Handbook_of_Positive_Psychology.pdf)
- Seligman, M.E. (2011). *Flourish: A visionary new understanding of happiness and wellbeing*. New York: Simon and Schuster. <https://www.d-pdf.com/electronic-book/3620>
- Tarragona, M. (2016). El estudio científico del bienestar psicológico. En J. Gaxiola. y J. Palomar. (Ed). *El bienestar psicológico: una mirada desde Latinoamérica*. (pp. 11-30). Qartuppi. S. de R.L. de C.V. <http://www.qartuppi.com/2016/BIENESTAR.pdf>
- Tipantuña, N. (2015). *La comunicación organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Paris Quito s.a.* (Tesis de licenciatura, Universidad central del Ecuador). <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7843>
- Valenzuela Salazar, N. L., Martínez, C. P. B., Sánchez, V. L. V., y Briones, C. T. R. (2020). Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 7(1), 129-141. <https://doi.org/10.22579/23463910.206>

- Van Dierendonck, D. (2004). The construct validity of Ryff's Scales of Psychological well-being and its extensión with spiritual well-being. *Personality and Individual Differences*, 36(2), 629-643. [https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(03\)00122-3](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(03)00122-3)
- Vasconcelos, A. (2008). Broadening even more the internal marketing concept. *European journal of marketing*, 42(11/12), 1246 - 1264. <https://doi.org/10.1108/03090560810903664>
- Vásquez, D. y Agudelo, C. (2017). *El bienestar psicológico, la satisfacción laboral y el compromiso de organizacional en los empleados del sistema de bibliotecas de una institución educativa superior*. (Tesis de licenciatura, Universidad de Antioquia). [http://200.24.17.74:8080/jspui/bitstream/fcsh/1084/1/VasquezDavid\\_2017\\_BienestarPsicologicoSatisfaccion.pdf](http://200.24.17.74:8080/jspui/bitstream/fcsh/1084/1/VasquezDavid_2017_BienestarPsicologicoSatisfaccion.pdf)
- Véliz, A., Dorner, A. y Ripoll, M. (2017). Bienestar psicológico y nivel de sedentarismo de pescadores artesanales de la Región de Los Lagos, Chile. *Humanidades Médicas*, 17(2), 323-337. <http://scielo.sld.cu/pdf/hmc/v17n2/hmc06217.pdf>.
- Villanueva, B. y Alcántara, L. (2021). *Clima organizacional y bienestar psicológico en el personal del Hospital de Apoyo Cajabamba*. (Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión). <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4912>
- Villegas, J. (2020). *Comunicación Interna y Bienestar Psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa en Huachipa, 2019*. (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65632?show=full>

Warr, P. (2013). Fuentes de felicidad e infelicidad en el trabajo: una perspectiva combinada.

*Journal of Work and Organizational Psychology*, 29 (3), 99-106.

<https://www.redalyc.org/pdf/2313/231329411002.pdf>

Wholebeing Institute. (s.f.). *SPIRE wellbeing*. [http:// wholebeinginstitute.com/about/spire](http://wholebeinginstitute.com/about/spire)

## IX. ANEXOS

### Anexo A. Matriz de consistencia

TÍTULO: “COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y BIENESTAR PSICOLÓGICO EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE PAPELERÍA DE LIMA METROPOLITANA – 2021”						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INSTRUMENTO	METODOLOGIA
¿Cómo se presenta los niveles de comunicación organizacional y bienestar psicológico en colaboradores operarios de una empresa de papelería de Lima Metropolitana, 2021 y su relación-comparación según sexo y nivel laboral?	<p><b>Objetivo general</b> Determinar los niveles de comunicación organizacional y bienestar psicológico en colaboradores operarios de una empresa de papelería de Lima Metropolitana, 2021 y su relación-comparación según sexo y nivel laboral.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> 1. Realizar la confiabilidad de las escalas de comunicación organizacional y bienestar psicológico.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b> Para los objetivos específicos 1, 2 y 3 no se formulan hipótesis estadísticas porque son objetivos específicos descriptivos.</p> <p>Ho: No existe relación entre comunicación organizacional y bienestar psicológico en colaboradores operarios de una empresa de papelería de Lima Metropolitana, 2021.</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre comunicación organizacional y bienestar psicológico en colaboradores operarios de una empresa de papelería</p>	Comunicación organizacional	<p>Descendente</p> <p>Ascendente</p> <p>Horizontal</p> <p>Diagonal</p> <p>Autoaceptación</p> <p>Relaciones positivas</p> <p>Autonomía</p> <p>Dominio del entorno</p> <p>Propósito en la vida</p> <p>Crecimiento personal</p>	<p>Escala de comunicación organizacional ECO (Fernández, 1999)</p> <p>Escala de bienestar psicológico (Díaz et al, 2006)</p>	<p>Este trabajo seguirá un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo – analítico</p> <p>Por el tipo de investigación, el diseño será no experimental.</p> <p>Por el tipo de obtención de datos, será transversal.</p> <p>Población: conformada por 180 trabajadores que pertenezcan al sexo masculino y al sexo femenino, que estén laborando en la organización.</p> <p>Muestra:</p>



---

2. Describir los de Lima Metropolitana,  
niveles de 2021.

comunicación  
organizacional en  
colaboradores  
operarios de una  
empresa de papelería  
de Lima  
Metropolitana, 2021.

3. Describir los  
niveles de bienestar  
psicológico en  
colaboradores

operarios de una  
empresa de papelería  
de Lima  
Metropolitana, 2021.

4. Hallar la relación  
entre comunicación  
organizacional con  
bienestar psicológico  
en colaboradores  
operarios de una  
empresa de papelería  
de Lima  
Metropolitana, 2021.

---

Conformada por  
109 colaboradores.

*Anexo B. Escala de Comunicación Organizacional (ECO)*

**Edad:** ..... **Sexo:** ..... **Nivel laboral:** ..... **Fecha:** .....

Instrucciones: A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con la comunicación del área de trabajo. Cada una tiene tres opiniones para responder de acuerdo a lo que describa mejor. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas malas ni buenas.

<b>ITEMS</b>	<b>Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
<b>Comunicación Descendente</b>			
1. Mi jefe me ha explicado claramente las funciones de mi puesto y mis límites de responsabilidades.			
2. La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros.			
3. Mi jefe usualmente utiliza los medios de comunicación como: reuniones, correo electrónico, teléfono, circulares, etc.			
4. El jefe se preocupa por mantener un buen trabajo en equipo.			
5. El jefe me informa cuando hay cambios en las prioridades de mi trabajo.			
6. El jefe se preocupa por lograr un clima de apertura y confianza al interior del equipo.			
7. Mi jefe reconoce cuando hago bien mi labor.			
8. Regularmente se ejercita la retroalimentación y cómo tú trabajas respecto de las expectativas.			
9. Tu jefe te incita regularmente a que hables o expreses tus puntos de vista de una manera franca.			
10. Existe retroalimentación regular, por parte de la jefatura, centrada más bien en el desempeño de tu trabajo.			
<b>Comunicación Ascendente</b>			
11. Usualmente en la organización cuando hay una ceremonia se realizan reuniones con los jefes.			
12. Mantengo una buena comunicación con mi jefe.			
13. Tengo conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro			

de mi área de trabajo.			
14. Se reconoce la cooperación y el trabajo de equipo en tu unidad.			
15. Me parece que la forma de comunicación a través de mail es efectiva.			
16. La institución cuenta con un buzón de sugerencias para los trabajadores.			
17. Cuando resuelvo alguna duda lo comunico a mis superiores.			
18. La comunicación entre las personas que laboran en la institución se da como un hecho natural por estar inmersos en una organización.			
19. En mi área de trabajo y/o institución tengo dificultades para que llegue la información a tiempo.			
<b>Comunicación Horizontal</b>			
20. En la organización donde usted trabaja se han establecido procedimientos o mecanismos para la comunicación entre personas del mismo nivel de puesto.			
21. En la institución compartimos funciones entre los trabajadores de la misma área de trabajo.			
22. El área de contabilidad apoya al área administrativa.			
23. Cree que en otras áreas de trabajo existen los rumores.			
24. Existe una buena comunicación entre otras áreas de trabajo.			
<b>Comunicación Oblicua o transversal</b>			
25. En el área de trabajo compartimos la información y coordinamos las actividades con otras áreas de trabajo.			
26. Es fácil contactarse con los demás trabajadores que hacen parte de su departamento de trabajo.			
27. La información que se emite a otras áreas es organizada.			
28. Existe una buena coordinación para el procesamiento de la información para otras áreas de trabajo.			

**Edad:** ..... **Sexo:** ..... **Nivel laboral:** ..... **Fecha:** .....

En el estudio del bienestar subjetivo también resulta de especial importancia ahondar en los niveles de bienestar interno o de fortaleza interna. Lee cada ítem y señala en qué medida sientes o experimentas estas emociones de **manera general en tu vida cotidiana**, usando la siguiente escala de respuesta:

	T. en desacuerdo						T. de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
1. Cuando repaso la historia de mi vida, estoy contento/contenta con cómo han resultado las cosas.	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
2. No tengo miedo de expresar mis opiniones, incluso cuando son opuestas a las opiniones de la mayoría de las personas.	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
3. Me preocupa la opinión que los demás tienen sobre las decisiones que he tomado en mi vida.	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
4. Me resulta difícil dirigir mi vida hacia las metas que tengo.	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
5. Disfruto haciendo planes para el futuro.	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
6. Disfruto trabajar para alcanzar lo que me he propuesto para el futuro.	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
7. En general, me siento seguro/segura conmigo mismo/misma.	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
8. En general, me siento positivo/positiva conmigo mismo/misma.	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
9. Suelo preocuparme sobre lo que los demás piensan de mí.	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
10. He sido capaz de construir un modo de vida a mi gusto.	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
11. Soy una persona proactiva a la hora de realizar los proyectos que me he propuesto.	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
12. Siento que mis amigos me aportan muchas cosas.	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

13. En general, siento que soy responsable de la situación en la que vivo.	1	2	3	4	5	6
14. Me siento bien cuando pienso en lo que he hecho en el pasado.	1	2	3	4	5	6
15. Me siento bien cuando pienso en lo que espero hacer en el futuro.	1	2	3	4	5	6
16. Mis objetivos en la vida han sido más una fuente de satisfacción que de frustración para mí.	1	2	3	4	5	6
17. Me gustan la mayoría de características de mi personalidad.	1	2	3	4	5	6
18. Tengo confianza en mis opiniones aun cuando son opuestas a lo que la mayoría opina.	1	2	3	4	5	6
19. Las exigencias del día a día muchas veces me deprimen.	1	2	3	4	5	6
20. Tengo claro los objetivos de mi vida.	1	2	3	4	5	6
21. En general, con el tiempo siento que sigo aprendiendo más sobre mí mismo.	1	2	3	4	5	6
22. La mayoría de las veces, me siento orgulloso/orgullosa de quien soy.	1	2	3	4	5	6
23. La mayoría de las veces, me siento orgulloso/orgullosa de la vida que llevo.	1	2	3	4	5	6
24. Sé que puedo confiar en mis amigos.	1	2	3	4	5	6
25. Para mí, la vida ha sido un proceso continuo de cambio y crecimiento.	1	2	3	4	5	6
26. Mis amigos saben que pueden confiar en mí.	1	2	3	4	5	6
27. Pienso que con los años no he mejorado mucho como persona.	1	2	3	4	5	6
28. Tengo la sensación de que con el tiempo he mejorado mucho como persona.	1	2	3	4	5	6
29. La vida ha sido un proceso continuo de aprendizaje.	1	2	3	4	5	6
30. Si me sintiera infeliz con mi situación de vida, daría los pasos más eficaces para cambiarla.	1	2	3	4	5	6

## Anexo D: Permisos del autor del Instrumento de Bienestar Psicológico

The screenshot shows a Gmail interface with a search bar at the top and a sidebar on the left. The main content area displays an email thread. The first email is from GIMARA MATOS to Naomi Alvarez, dated May 7, 2023. The second email is a reply from Naomi Alvarez, dated May 8, 2023.

**GIMARA MATOS** <giselamatosramos16@gmail.com> para nalvarez96.21@gmail.com 7 may 2023, 3:41 a.m.

Estimada Naomi,

Te saluda Gisela Matos Ramos, soy egresada de la carrera de Psicología de la Universidad Nacional Federico Villarreal y actualmente estoy realizando un proyecto para mi tesis de licenciatura.

Mi proyecto aborda la variable de bienestar psicológico en colaboradores operarios de una papelería de Lima Metropolitana que al igual que la muestra que usaste, está en similar rango de edades y también es en una población peruana. Por este motivo te escribo para solicitarte el permiso respectivo para usar la adaptación de la escala de Bienestar Psicológico de Ryff que realizaste en el año 2019 y con ello poder continuar el proceso de mi proyecto.

Agradezco de antemano tu atención y me despido muy amablemente quedando a la espera de tu pronta respuesta.

Saludos cordiales.

**Naomi Alvarez** <nalvarez96.21@gmail.com> para mí 8 may 2023, 10:32 a.m.

Hola Gisela,

Claro que puedes utilizar el instrumento, lo adjunto por aquí