REVISTA CIENTÍFICA RETOS DE LA CIENCIA
http://retosdelacienciaec.com
mcrevistas@gmail.com

Julio – diciembre, 2019
Vol. 3, No. 7
ISSN 2602-8247
https://doi.org/10.53877/rc.3.7.20190701.04

CLIMA ORGANIZACIONAL, BIENESTAR LABORAL Y WORK ENGAGEMENT EN UNA EMPRESA DE PAQUETERIA

ORGANIZATIONAL CLIMATE, WORK WELL-BEING AND WORK ENGAGEMENT IN A PACKAGE COMPANY

Rogelio Vicente Gómez Sánchez[1]
Manuel Pando Moreno[2]
Isabel de la Asunción Valadez Figueroa[3]
Sandra Margarita Rubio Ávila[4]
Carolina Aranda Beltrán[5]
Silvia Graciela León Cortes[6]

Recibido: 2019-01-19 / **Revisado**: 2019-03-28 / **Aceptado**: 2019-04-01 / **Publicado**: 2019-07-01

Forma sugerida de citar: Gómez-Sánchez, R. V., Pando-Moreno, M., Valadez-Figueroa, I., Rubio-Ávila, S. M., Beltrán, C. A. y León-Cortes, S. G. (2019). Clima organizacional, bienestar laboral y Work Engagement en una empresa de paqueteria. *Retos de la* Ciencia, 3(7), pp. 37-47. https://doi.org/10.53877/rc.3.7.20190701.04

RESUMEN

El presente estudio está dirigido a determinar la relación entre el clima organizacional con el bienestar laboral y el *Work Engagement*, a través de un estudio cuantitativo, transversal y correlacional con un muestreo aleatorio simple n=72, un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 5% en trabajadores de una empresa de paquetería. Se encontró en el análisis descriptivo que las dimensiones de clima organizacional (autotomía, confianza y apoyo) se encuentran adecuadas; mientras que los trabajadores reportaron un nivel medio de bienestar laboral; en lo que refiere al *Work Engagement* se identificaron niveles altos en sus dimensiones vigor, dedicación y absorción. Del análisis inferencial se encontraron correlaciones moderadas y positivas en equidad y bienestar laboral y; autonomía

[1]Doctor en Ciencias de la Salud Ocupacional. Universidad de Guadalajara. México. Email: roy.gomez01@gmail.com
[2]Doctor en Ciencias de la Salud Ocupacional. Universidad de Guadalajara. México. Email: manolo777@yahoo.com.mx
[3]Doctor en Ciencias de la Salud Ocupacional. Universidad de Guadalajara. México. Email: dravaladez@hotmail.com
[4]Doctor en Ciencias de la Salud Ocupacional. Universidad de Guadalajara. México. Email: s.rubioavila@gmail.com
[5]Doctor en Ciencias de la Salud Ocupacional. Universidad de Guadalajara. México. Email: caracnda2000@yahoo.com.mex
[6]Doctor en Ciencias de la Salud Ocupacional. Universidad de Guadalajara. México. Email: Silvia_leon1@hotmail.com

con *Work Engagement*. Se concluye que un adecuado clima organizacional se encuentra relacionado de forma positiva con Bienestar Laboral y *Work Engagement.*

Palabras clave: satisfacción laboral, clima organizacional, bienestar en el trabajo.

ABSTRAC

The present study is aimed at determining the relationship between the organizational climate with work well-being and work commitment, quantitative, cross-sectional study and simple random sampling n = 72, a confidence level of 90% and a margin of error of 5 % of workers in a parcel delivery company. They are found in the descriptive analysis of the dimensions of the organizational climate (autotomy, trust and support). while workers reported a medium level of work welfare; Regarding the Work Commitment, high levels are identified in its dimensions. From the inferential analysis, moderate and positive correlations were found in equity and labor welfare and; autonomy with Work Engagement. It is concluded that an adequate organizational climate is positively related to the research variables.

Keywords: job satisfaction, organizational climate, well-being at work.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas se encuentran enfrentando retos relacionados con la competitividad y el cambio súbito de factores externos e internos que pueden ocasionar pérdidas y retrocesos; una ventaja competitiva en el mundo globalizado de hoy, sin duda es el recurso humano y sus características personales y profesionales, quienes hacen la diferencia entre empresas, servicios y la preferencia de los usuarios (Cuesta, 2009).

Un enfoque de gestión sistémico, multidisciplinario, participativo y articulado del talento humano, precisa de estudios científicos de Clima Organizacional (CO), Bienestar Laboral (BL) y W*ork Engament (*WE*)*; las empresas visionarias, se atreven a indagar sobre variables latentes que les permitirán establecer estrategias, objetivos e indicadores con base a resultados confiables a partir de conocer a sus recursos humanos; tal como menciona Cuesta en (2009) no se puede gestionar lo que no se conoce; de tal forma que una gestión eficiente se construye mediante información confiable.

Una variable que debe ser monitoreada y considerada para la toma de decisiones estratégicas y operativas es el Clima Organizacional. Definida como las características del medio ambiente de la empresa, que la hace diferente a otras (Segredo, et. al. 2017), son características relativamente estables que influyen en los procesos y el comportamiento de los trabajadores; de tal manera que los diagnósticos y programas de intervención para dinamizarlo es un reto para las empresas que desean mejorar continuamente. Existen diferentes tipos de clima organizacional; se reconocen el clima autoritario explotador, que consiste en un liderazgo que no confía en sus colaboradores, amenazas y recompensas ocasionales y comunicación unidireccional; toma de decisiones con criterios que solo el líder conoce. El clima autoritario paternalista, que se caracteriza por existir confianza entre la alta dirección y los colaboradores, control descendente, uso de recompensas y castigos como factores motivadores y decisiones que ocasionalmente recaen en los colaboradores. Clima participativo consultivo que muestra relaciones de confianza entre la alta dirección y los colaboradores; tiene

implementados satisfactores de prestigio y autoestima; los castigos son utilizados ocasionalmente; y por último el tipo participativo en grupos; donde a través de plena confianza, se establecen objetivos de rendimiento, se promueve la implicación activa de los colaboradores y la toma de decisiones se realiza a través de comités o equipos de alto rendimiento (Jiménez y Mosqueda, 2017).

El CO se ha estudiado en diferentes tipos de organizaciones; en una empresa de emprendimiento, se encontró un nivel de CO bajo que incide negativamente con el desarrollo de emprendimiento sostenible (Araque, Merino y Martínez, 2018). Así mismo se encontró que en una empresa de servicios de salud, el CO mantenía relación positiva con liderazgo transformacional (Erickson, et. al 2019). Lo cual significa que el CO está relacionado con el comportamiento de las personas en la organización.

Respecto al Bienestar, Gómez, et. al. (2019) asegura que es "[…] el sentido percibido de la felicidad" (p. 6); asimismo reconoce que el concepto se utiliza como sinónimo de satisfacción; por lo que se puede identificar que el concepto de BL tuene varios sinónimos, todos relacionados con la percepción de estados del individuo. En este sentido el BL es reconocido como un estado personal donde se cuenta con la capacidad y posibilidad de una vida valiosa relacionado con el trabajo (Castañeda, et. al. 2017), las dimensiones que lo integran son, características del trabajo, prácticas del rendimiento y entorno del trabajo.

En cuanto a la correlación de BL con otras variables latentes, se ha encontrado relación con factores psicosociales (Luceño-Moreno, et. al 2017); clima organizacional (González, 2017) y estrés laboral (Durán, 2010), entre otras. Por lo anteriormente expresado, se puede considerar que el BL es un indicador del sistema de gestión de talento humano primordial para el logro de los objetivos organizacionales (Castañeda, et. al. 2017); de interés general para la alta dirección y objeto de estudio en el campo de la salud de las personas trabajadoras.

En este mismo orden de ideas se encuentra el WE; traducido como el compromiso organizacional, se trata de un concepto emergente de la psicología de la salud ocupacional que se puede definir como el estado positivo, satisfactorio y motivacional que genera bienestar relacionado con el trabajo, la mayoría de los autores lo relacionan con tres dimensiones contrarias a las utilizadas para explicar el síndrome de bournot. Las dimensiones consideradas como elementos que integran el WE son vigor, dedicación y absorción. Además, el constructo se ha identificado como predictor del fortalecimiento de recursos laborales como, autonomía, aceptación de retroalimentación y entrenamiento de supervisión, entre otros. Así mismo predice recursos personales como pueden ser autoestima, optimismo, auto eficacia, etc. (Schmitt, Den y Belschak, 2016).

Por lo anteriormente expuesto, resulta comprensible que las empresas de servicio deseen abordar y conocer el CO BL, y WE que perciben sus colaboradores a fin de contar con información confiable para el diseño y desarrollo de planes y programas que permitan fortalecer la competitividad de las organizaciones a través de personas trabajadoras comprometidas y felices que generen un ambiente de trabajo favorable para el desempeño de sus funciones en la generación de un servicio.

El presente estudio tiene el objetivo de determinar estadísticamente la correlación entre el CO con BL y WE en trabajadores de una empresa de paquetería en Jalisco, México, mediante el estadístico r de Pearson. Para el presente estudio se ha planteado la hipótesis que asegura que un Clima Organizacional adecuado, incrementa el Bienestar Laboral y el W*ork Engagement*; es decir, que cuando los

trabajadores se encuentran en ambientes organizacionales adecuados, perciben mayor bienestar y compromiso en el trabajo.

METODOLOGÍA

Es un estudio cuantitativo, transversal y correlacional, realizado en trabajadores de una empresa de paquetería en Guadalajara, Jalisco. Se realiza la selección de los participantes a través de un muestreo aleatorio simple, con un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 5%, participando en el estudio 72 trabajadores, contando con el consentimiento informado por parte de la Alta dirección y de la fuerza laboral.

La investigación se realizó en una empresa de la zona metropolitana de Guadalajara, en 5 sedes de la organización: corporativo (sede 1), matriz (sede 2), externas (sede 3,4,5), las cuales se encuentran en condiciones adecuadas para los procesos administrativos y operativos de la actividad del giro que realizan (mensajería, paquetería, ocurre, recolección, entrega a domicilio, etc.). Sin embargo, algunos puestos operativos se encuentran expuestos a riesgos físicos dado la naturaleza de éste (temperatura, lluvia, ruido, contaminación, etc.), en el cual, los trabajadores al momento de realizar sus actividades están en contacto directo con estas condiciones laborales.

Los trabajadores indicaron laborar un promedio de 48 horas semanales de lunes a sábado, teniendo un día de descanso por semana y un periodo durante su jornada laboral para ingerir sus alimentos de aproximadamente 30 minutos. Mencionaron mantener contacto directo con los clientes internos y externos (mediante la atención al público en el desempeño de sus actividades laborales). Comentaron que no cuentan con protocolos de atención a usuarios documentados, así como contar con una excesiva carga de trabajo, mencionan tener las prestaciones de ley vigentes.

La recolección de la información se realiza mediante el apoyo de instrumentos con validez y confiabilidad, aplicados en el siguiente orden:

1. *Cuestionario de datos socio demográfico y laboral*. Está integrado por enunciados que hacen referencia a cuestiones socio demográficas (sexo, estado civil, edad, escolaridad, etc.) y laborales (puesto, antigüedad, turno, etc.), diseñado para la recolección de la información de la empresa.
2. *Instrumento de Clima Organizacional* de Koys y Decottis (1991), que está compuesto por 40 ítems, en formato de respuesta de Likert de cinco puntos, que van desde 1 (totalmente en desacuerdo) hasta 5 (totalmente de acuerdo). Las puntuaciones de las dimensiones se obtienen a través de la suma de los valores, 6 ítems negativos, los cuales son valorados de forma inversa. En cuanto a su fiabilidad, presenta una puntuación global alfa de Cronbach α=0.929, en lo que refiere a la fiabilidad por dimensiones: Autonomía α=0.803 (toma de decisiones del trabajador en sus actividades laborales), Cohesión α=0.841 (relaciones amigables entre los trabajadores en su centro de trabajo), Confianza α=0.802 (libertad que el trabajador percibe para expresarse), Presión α=0.338 (percepción del trabajador con respecto al desempeño de sus actividades), Apoyo α=0.821 (percepción del apoyo recibido de la empresa hacía los trabajadores), Reconocimiento α=0.700 (percepción de los trabajadores sobre la recompensa que reciben por parte de la organización por su trabajo), Equidad α=0.639 (percepción del trabajador sobre políticas equitativas entre los trabajadores) Innovación α=0.861 (percepción del trabajador para poder desarrollar, crear nuevos retos dentro de la empresa).

3. *Sub escala de Bienestar Laboral* de Sánchez Cánovas (2013), está compuesta por un total de 10 ítems, en formato de respuesta tipo Likert de cinco puntos, que van desde 1 punto (Nunca o Casi Nunca) hasta 5 puntos (Siempre). Obteniendo una puntuación máxima de 50 puntos, la cual hace referencia a la satisfacción laboral; en cuanto a su fiabilidad presenta una puntuación alfa de Cronbach α=0.873.
4. Escala Utrecht de *Engagement* en el trabajo de Schaufeli y Bakker (2003), compuesta por un total de 17 ítems, en formato de respuesta tipo Likert de 6 puntos, que van desde 0 (nunca) hasta 6 (siempre). Obteniendo una puntuación máxima de 102 puntos. En cuanto a su fiabilidad, presenta una puntuación global alfa de Cronbach α=0.93, para la dimensión de Vigor α=0.82 (esfuerzo y persistencia en el trabajo) Dedicación α=0.89 (estar involucrado, entusiasmo, inspiración) y Absorción α=0.83 (concentración e inmersión feliz en el trabajo).

La empresa proporcionó las aulas para la investigación de campo, en las diferentes sedes. La recolección de los datos se realiza en un periodo de una semana para cubrir la totalidad de la muestra.

Una vez aplicados los instrumentos, se hizo un vaciado en una base previamente diseñada en Microsoft Excell, para después exportar la información recabada al Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) v22 para su análisis estadístico mediante frecuencias y porcentajes para variables cualitativas; media y desviación estándar para variables cuantitativas. En cundo al análisis inferencial, se utilizó el estadístico r de Pearson para las correlaciones de las variables latentes, dado que los datos obtenidos presentaron una distribución normal.

RESULTADOS

Del total de la muestra (72 participantes), la distribución en cuanto a la variable sociodemográfica sexo fueron: 64% (46) del sexo masculino y 36% (26), femeninos. La edad promedio fue 35 años, ± 12.72. El estado civil predominante fue casado en 42% (30) participantes. En cuanto a la escolaridad el 28% (20) indico tener licenciatura. Con relación a la variable antigüedad en la empresa, la moda es igual a 1 año y el trabajador con mayor tiempo en la empresa es igual 20 años. (Ver Tabla 1)

Tabla 1.
Variables socio laborales de trabajadores de una empresa de paquetería

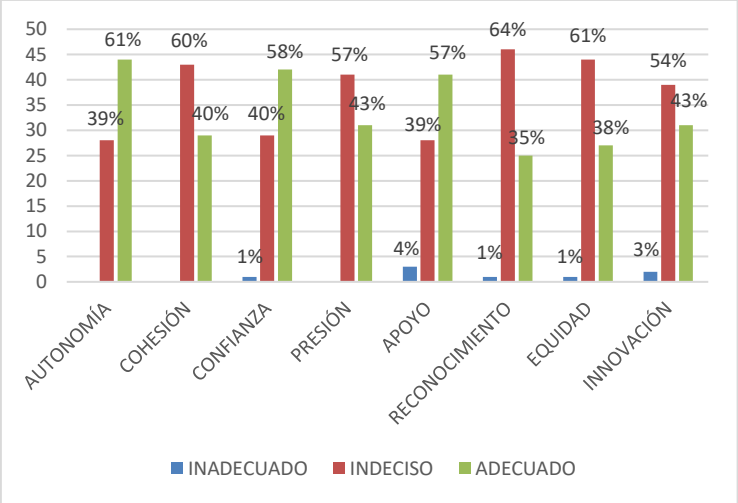
Variable	Frecuencia	Porcentaje
Estado Civil		
Soltero	28	39
Casado	30	42
Unión libre	9	12
Divorciado	5	7
Escolaridad		
Primaria	6	8
Secundaria	14	20
Preparatoria	19	26
Carrera técnica	13	18
Licenciatura	20	28
Trabajadores por sede		
Corporativo	33	46
Matriz	34	47
Externas	5	7
Turno de trabajo		

Matutino	39	54
Vespertino	8	11
Mixto	25	35
Cambio de turno		
Si	9	12
No	63	88
Otro empleo		
Si	6	8
No	66	92

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados de la investigación

Con relación a la variable Clima Organizacional (CO), se utilizó el Instrumento de CO de Koys y Decottis (1991), encontrando que las dimensiones de autonomía 61% (44), confianza 58% (42) y apoyo 57% (41) se encuentran con un adecuado CO, mientras que el resto de las dimensiones se encuentran indecisos sobre el nivel del clima en su centro de trabajo. (Ver Gráfico 1)

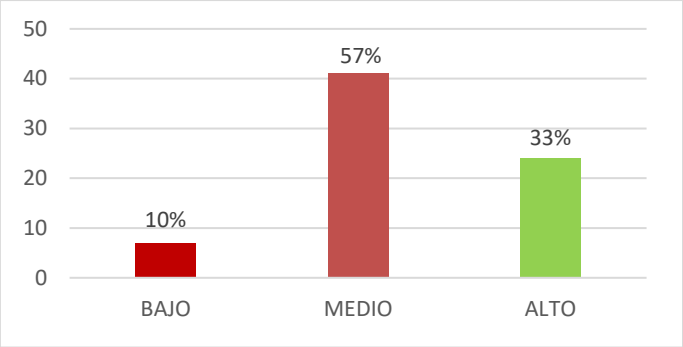
Gráfico 1.
Clasificación de los trabajadores de una empresa de paquetería según su clima organizacional



Fuente: Elaboración propia con base a los resultados de la investigación

Se valoró el Bienestar Laboral (BL) mediante la Sub escala de BL de Sánchez Cánovas (2013), donde el 57% (41) de los trabajadores reportaron un nivel medio, mientras el 33% (24) reportó un nivel alto; el cual refiere a la satisfacción percibida por parte de los trabajadores en su organización. (Gráfica 2)

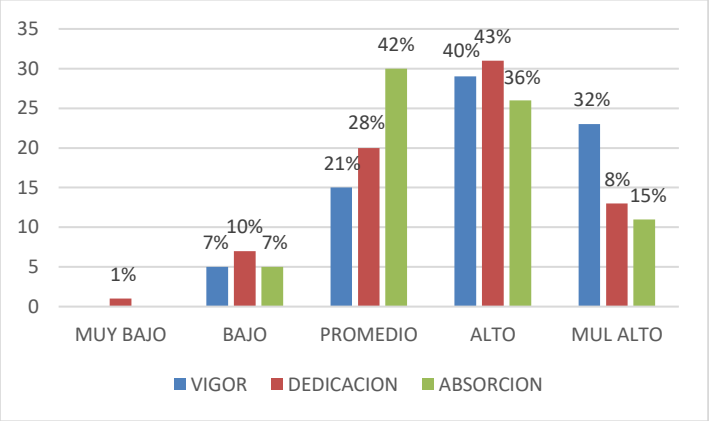
Gráfico 2.
Clasificación de los trabajadores de una empresa de paquetería según su Bienestar Laboral



Fuente: Elaboración propia con base a los resultados de la investigación

A través de la aplicación de la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo de Schaufeli y Bakker (2003) se valoró el *Work Engagement*, el cual lo define: como "un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo […]" (pag.6), en donde se reportaron niveles altos en las dimensiones de: Vigor 40% (29), Dedicación 43% (31) y Absorción 36% (26). (Ver Gráfico 3).

Gráfico 3.
Clasificación de los trabajadores de una empresa de paquetería según su Work Engagement



Fuente: Elaboración propia con base a los resultados de la investigación

Del análisis inferencial de la correlación entre Clima Organizacional, Bienestar Laboral y *Work Engagement*, se utilizó el estadístico r de Pearson, obteniendo los siguientes resultados:

- Se identificó una correlación moderada y positiva entre la variable de Equidad con la variable de Bienestar Laboral (r=.403) teniendo un valor de p=.000, la cual indica que cuando los trabajadores perciben que la organización donde trabajan tiene políticas justas y no favoritismo, se incrementa su Bienestar Laboral (satisfacción en el trabajo). De igual forma se encontraron correlaciones bajas y positivas en algunas de las dimensiones del CO, Autonomía (r=.377), Confianza (r=.294), Apoyo (r=.316), Reconocimiento (r=.264) e Innovación (r=.361), con un nivel de significancia p= <.005, la cual refiere que cuando los empleados perciben que tienen

la capacidad de decidir sobre la organización de su trabajo, comunicación efectiva con sus superiores, sentirse apoyados y reconocidos por la empresa, además de permitirles, ser creativos y desarrollar nuevas ideas, se eleva su Bienestar Laboral.

- En lo que respecta, a la variable Clima organizacional y *Work Engagement*, se identificó una correlación moderada y positiva entre la dimensión de Autonomía con las dimensiones de Vigor (r=.409), Dedicación (r=.407) y Absorción (r=.447), con un nivel de significación de p=.000, la cual indica que los trabajadores al sentirse libres de decidir sobre la toma de decisiones en sus actividades laborales, experimentan una sensación de satisfacción, sintiéndose más comprometidos con la organización (entusiasmados, absortos de forma positiva en el trabajo).
- Así como correlaciones bajas y positivas entre algunas de las dimensiones del Clima Organizacional: Cohesión (r=.280), Equidad (r=.325), Innovación (r=.361) con la dimensión de Vigor, obteniendo un nivel de significancia p= <.005. En el cual se destaca que en ambientes laborales que propicien la creatividad, el compañerismo y el trato justo entre los miembros de la organización, los trabajadores presentan mayor persistencia ante los retos.
- Por su parte las dimensiones de: Confianza (r=.284), Apoyo (r=.265), Reconocimiento (r=.302), Equidad (r=.380), Innovación (r=.357) presentaron una correlación estadísticamente significativa con la dimensión de Dedicación.
- Indicando que los ambientes organizacionales, donde se reconoce el desempeño, la libertad de expresarse, se propicia la creatividad, desarrollo de habilidades, se percibe un trato justo, los trabajadores se sienten más integrados, involucrados y le dan significado y pertenencia a la organización en la que laboran.
- En lo que refiere a las dimensiones de Equidad (r=.299) e Innovación (r=.293) se encontró una correlación con la dimensión de absorción obteniendo un nivel de significancia p= <.005. La cual nos indica que en empresas donde los trabajadores perciban un trabajo libre de favoritismo y que propicie el desarrollo de sus ideas, habilidades y creatividad, los trabajadores se concentran y absorben de manera positiva en el desempeño de sus actividades laborales. (Tabla 2)

Tabla 2.
Correlación bivariada de Pearson entre Clima Organizacional con Bienestar Laboral y Work Engagement

		Bienestar Laboral	**Vigor**	**Dedicación**	**Absorción**
Autonomía	Pearson	.377**	.409**	.407**	.447**
	Sig. (bilateral)	.001	.000	.000	.000
Cohesión	Pearson	.139	.280*	.187	.212
	Sig. (bilateral)	.243	.017	.116	.074
Confianza	Pearson	.294*	.191	.284*	.149
	Sig. (bilateral)	.012	.108	.016	.213
Presión	Pearson	.032	.175	.054	.066
	Sig. (bilateral)	.790	.141	.654	.582
Apoyo	Pearson	.316**	.213	.265*	.163
	Sig. (bilateral)	.007	.072	.024	.172
Reconocimiento	Pearson	.264*	.194	.302**	.082
	Sig. (bilateral)	.025	.103	.010	.495
Equidad	Pearson	.403**	.325**	.380**	.299*
	Sig. (bilateral)	.000	.005	.001	.011
Innovación	Pearson	.361**	.273*	.357**	.293*

Sig. (bilateral)	.002	.020	.002	.012

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados de la investigación

DISCUSIONES

La presente investigación identificó niveles altos de clima organizacional en las dimensiones de autonomía, confianza y apoyo; datos diferentes a los encontrados por Solis, Zamuduo, Matzumura y Gutiérrez en el 2016, donde identificaron un clima organizacional medio (81%).

Por su parte González (2015) investigó la relación entre clima y bienestar laboral en una empresa de comunicaciones, encontrando una correlación significativa entre el clima con las expectativas laborales (bienestar laboral), entendiéndose éstas como motivación, gestión de la carga de trabajo, satisfacción, realización personal y compromiso; de tal manera que, mientras haya un clima organizacional favorable, se presentará un bienestar solo en la dimensión de expectativas laborales; no así en las dimensiones de alienación, agotamiento y somatización; resultados que coinciden con el presente estudio, respecto a la correlación entre clima organizacional en sus dimensiones autonomía, confianza, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación y bienestar laboral (Satisfacción).

En este mismo sentido encontramos el estudio de García, Hernández, González y Polo en el 2017, donde analizaron la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en tres empresas de servicios, donde identificaron que los factores de clima organizacional están relacionados con los factores de satisfacción laboral; concluyendo que cuando el clima organizacional es favorable, los trabajadores están más satisfechos (remuneraciones, prestaciones, satisfacción intrínseca al trabajo, satisfacción laboral con el ambiente físico, satisfacción con la cantidad y calidad de la producción; datos que concuerdan con la presente investigación y con Manosalvas, Manosalvas y Nieves (2015) y Vallejos (2017).

Por su parte, Montoya et. al (2017) , llevaron a cabo una investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre satisfacción laboral y clima laboral en el personal de una institución educativa, encontrando que la percepción de clima organizacional alto se asocia a un mayor nivel de satisfacción laboral, encontrando la relación más fuerte en apoyo con satisfacción laboral; sin embargo, en el presente trabajo se encontró una correlación baja y significativa con la dimensión de apoyo; respecto a la dimensión más alta, el presente estudio encontró equidad. Así mismo ambas investigaciones concuerdan en que la dimensión presión no se correlaciona con las variables de estudio.

En lo que respecta a la relación de las variables de Clima organizacional con *Work Engagement*, Chiang, Fuentealba y Nova (2017), encontraron asociación significativa entre las dimensiones de clima: autonomía, cohesión, confianza, apoyo e innovación con las dimensiones de *Work Engagement* de vigor. Cohesión, confianza, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación se relacionó con dedicación; y autonomía, confianza, reconocimiento, equidad e innovación, se relacionó con absorción. Resultados que coinciden en el presente estudio al encontrar correlaciones bajas y significativas en las dimensiones de CO: cohesión, equidad, innovación con Vigor, por su parte las dimensiones de confianza, reconocimiento, equidad e innovación se correlacionan significativamente con la dimensión de dedicación. La dimensión de absorción presento correlaciones estadísticamente significativas con equidad e innovación.

En cuanto a los niveles de *Work Engagement* en un estudio con personal académico realizado por Alzate, Soto y Rubio en el 2018, identificaron niveles altos de dedicación (56.6%), vigor (53.33%) y absorción (31.3%). Datos coincidentes con la presente investigación al encontrar puntuaciones altas en las 3 dimensiones que conformar el *Work Engament*.

En este mismo orden de ideas, en el estudio de Fierro-Moreno, Alvarado- Ibarra y García-Larios (2018) asegura que el *Work Engagement* es influenciado por el clima organizacional favorable, donde se incluye apoyo, colaboración, liderazgo e innovación; sin embargo, en la presente investigación se relacionan estadísticamente las dimensiones de equidad e innovación con el *Work Engagement.*

En cuanto a la relación positiva de *Work Engagement* y clima organizacional ($r=30$, $p<.01$) Rios (2019) encontró una correlación fuerte y positiva, por su parte en el presente estudio se encontró una relación moderada y positiva en la dimensión de autonomía de clima organizacional con vigor, dedicación y absorción.

Por lo anteriormente expuesto, se concluye que en las organizaciones de servicio cuando los trabajadores tienen la libertad de tomar decisiones sobre sus actividades laborales, perciben que existen políticas equitativas entre los trabajadores y se fomenta un ambiente que propicie la innovación, se elevan los niveles de bienestar laboral y *Work Engagement.*

REFERENCIAS

Alzate, A., Soto, M., & Rubio, M. (2019). Salario Emocional y Engagement en un grupo de trabajadores de una Universidad de Pereira, Risaralda en el año 2018.

Araque, C., del Valle, Y., Meriño Córdoba, V. H., & Martínez de Meriño, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, (84), 43-61.

Castañeda, Y. Betancur, J., Salazar, N. & Mora, A. Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *Revista Electrónica Psyconex*, *9*(14), 1-13.

Cuesta, S. A. (2009). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Retrieved from https://ebookcentral.proquest.com

Durán, M. M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de administración*, *1*(1), 71-84.

Ericson, F. Ã., Reyes, M. A. M., Trujillo, J. V. B., Alfaro, C. E. R., & Jara, C. I. A. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, *45*(2).

García Velázquez, M., Rosario, D., Hernández Gracia, T. J., González Villegas, E., & Polo Jiménez, S. D. (2017). Asociación Del Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral En Empresas De Servicios (The Relationship between Organizational Climate and Job Satisfaction in Service Companies). *Revista Internacional Administración & Finanzas*, *10*(1), 37-48.

Gómez, R.; Pando, M.; Figueroa, I.; Preciado, M.; Rubio, S.; y Amaral, H. (2018) Bienestar Psicológico y estrés laboral en trabajadores de un centro de atención telefónica. Revista Internacional de PIENSO en Latinoamérica. Revista de divulgación trimestral del Programa de Investigación en Salud Ocupacional, A.C. Año: 2 Trimestre: Enero-marzo 2019. Volumen: 1. Número: 3 Pág. 05-12.

González, P. (2015). Relación del Clima Organizacional en el Bienestar Laboral en una Corporación de Telecomunicaciones en el Ecuador. *Revista Científica Ciencia y tecnología*, *2*(8).

Jiménez Viteri, H. D., & Mosquera Ojeda, A. K. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas* (Bachelor's thesis, Quito: Universidad Del Pacífico).

Manosalvas C., Monosalvas, L. & Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, (26), 5-15.

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

Montoya Cáceres, P., Beiio-Escamlila, N., Bermúdez Jara, N., Burgos Ríos, F., Fuentealba Sandoval, M., & Padilla Pérez, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & trabajo*, *19*(58), 7-13.

Schmitt, A., Den Hartog, D. N., & Belschak, F. D. (2016). Transformational leadership and proactive work behaviour: A moderated mediation model including work engagement and job strain. *Journal of occupational and organizational psychology*, *89*(3), 588-610.

Segredo Pérez, A. M., García Milian, A. J., León Cabrera, P., & Perdomo Victoria, I. (2017). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *Infodir (Revista de Información para la Dirección en Salud)*, *13*(24), 86-99.

Vallejos Patiño, M. I. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres 2017.