



Bienestar psicológico y compromiso organizacional en
trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos
SAC, Lima, 2018.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión del Talento Humano

AUTOR:

Br. José Lope García Delgado

ASESOR:

Dr. Jacinto Joaquin Vertiz Osoreo

SECCIÓN:

Ciencias administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Comportamiento organizacional

PERÚ – 2018

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **GARCÍA DELGADO, JOSÉ LOPE**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión del Talento Humano*, ha sustentado la tesis titulada:

BIENESTAR PSICOLÓGICO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA CORPORACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS SAC, LIMA, 2018

Fecha: 1 de setiembre de 2018

Hora: 11:00 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Gliria Mendez Ilizarbe

Firma: 

SECRETARIO: Mg. Abner Chávez Leandro

Firma: 

VOCAL: Dr. Jacinto Joaquín Vertiz Osoreo

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobar por mayoría?*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

- *Evitar fotografías en texto*
 - *Mejorar redacción en estilo APA*
-
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

Este trabajo lo dedico lo dedico a mi familia
quien siempre está conmigo.

Agradecimientos

A dios quien me permitió tener las ventajas en la vida que me permitieron llegar donde estoy ahora.

Declaración de Autoría

Yo, José Lope García Delgado, estudiante del Programa de Maestría en Gestión del Talento Humano, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César, sede/filial Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado “Bienestar psicológico y compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018”, presentada, en 91 folios para la obtención del grado académico de Doctora en Educación, es de mi autoría.

Declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 08 de agosto del 2018

.....

Br. José Lope García Delgado

DNI: 47298759

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis “Bienestar psicológico y compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018”, que tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el bienestar psicológico y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

La investigación representa una gran contribución al conocimiento científico del bienestar psicológico y el compromiso organizacional, cuyo objetivo planteado fue determinar la relación que existe entre el bienestar psicológico y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

El presente informe ha sido estructurado en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de Posgrado. En el capítulo I se presentan los antecedentes y fundamentos teóricos, la justificación, el problema, las hipótesis, y los objetivos de la investigación. En el capítulo II, se describen los criterios metodológicos empleados en la investigación y en el capítulo III, los resultados tanto descriptivos como inferenciales. El capítulo IV contiene la discusión de los resultados, el V las conclusiones y el VI las recomendaciones respectivas. Finalmente se presentan las referencias y los anexos que respaldan la investigación.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea tomada en cuenta para su evaluación y aprobación.

El autor

Índice	Pág.
Página del jurado	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I. Introducción	15
1.1 Realidad problemática	16
1.2 Trabajos previos	18
1.2.1 Trabajos previos internacionales	18
1.2.2 Trabajos previos nacionales	20
1.3 Teorías relacionas al tema	22
1.3.1 Bienestar psicológico	22
1.3.2 Compromiso organizacional	35
1.4 Formulación del problema	42
1.4.1 Problema general	42
1.4.2 Problemas específicos	42
1.5 Justificación de la investigación	42
1.5.1 Valor teórico	43
1.5.2 Implicancia práctica	43
1.5.3 Utilidad metodológica	43
1.6 Hipótesis	44
1.6.1 Hipótesis general	44
1.6.2 Hipótesis específicas	44
1.7 Objetivos	45

1.7.1 Objetivo general	45
1.7.2 Objetivos específicos	45
II. Método	46
2.1 Diseño de estudio	47
2.2 Variables, operacionalización	48
2.2.1 Bienestar psicológico	48
2.2.2 Compromiso organizacional	48
2.2.3 Operacionalización de las variables	49
2.3 Población, muestra y muestreo	51
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	51
2.5. Método de análisis de datos	55
2.6 Aspectos éticos	56
III. Resultados	57
3.1 Resultados descriptivos	58
3.1.1 Bienestar psicológico	58
3.1.2 Bienestar psicológico por dimensiones	59
3.1.3 Compromiso organizacional	60
3.1.4 Compromiso organizacional por dimensiones	61
3.2. Resultados correlacionales	62
3.2.1 Bienestar psicológico y compromiso organizacional	62
3.2.2 Aceptación control y compromiso organizacional	63
3.2.3 Autonomía y compromiso organizacional	64
3.2.4 Vínculos y compromiso organizacional	65
3.2.5 proyectos y compromiso organizacional	66
IV. Discusión	68
V. Conclusiones	74
VI. Recomendaciones	76
VII. Referencias	79
Anexos	85
Anexo 01: Matriz de consistencia	86
Anexo 02: Cuestionario Bienestar psicológico	89

Anexo 03: Cuestionario Bienestar psicológico	90
Anexo 04: Base de datos	92

Tabla de tablas

		Pág.
Tabla 1:	Matriz de operacionalización del bienestar psicológico	52
Tabla 2:	Matriz de operacionalización del compromiso organizacional	53
Tabla 3:	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
Tabla 4:	Resultados de la validez de contenido de los instrumentos	55
Tabla 5:	Resultados de la confiabilidad de los instrumentos	56
Tabla 6:	Ficha técnica del instrumento 1	57
Tabla 7:	Ficha técnica del instrumento 2	58
Tabla 8:	Distribución de frecuencias y porcentajes del bienestar psicológico en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.	61
Tabla 9:	Distribución de frecuencias y porcentajes del bienestar psicológico por dimensiones de los trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018	62
Tabla 10:	Distribución de frecuencias y porcentajes del compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.	63
Tabla 11:	Distribución de frecuencias y porcentajes del compromiso organizacional por dimensiones en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.	64
Tabla 12:	Coeficiente de correlación entre el bienestar psicológico y el compromiso organizacional	66
Tabla 13:	Coeficiente de correlación entre la dimensión aceptación/control y el compromiso organizacional	67
Tabla 14:	Coeficiente de correlación entre la dimensión autonomía y el compromiso organizacional	68
Tabla 15:	Coeficiente de correlación entre la dimensión vínculos y el compromiso organizacional	69

Tabla 16:	Coeficiente de correlación entre la dimensión proyectos y el compromiso organizacional	70
-----------	--	----

Tabla de figuras

	Pág.
Figura 1: Esquema del diseño de investigación correlacional	51
Figura 2: Niveles del bienestar psicológico de los trabajadores	61
Figura 3: Niveles del bienestar psicológico por dimensiones de los trabajadores	62
Figura 4: Niveles del compromiso organizacional de los trabajadores	63
Figura 5: Niveles del compromiso organizacional por dimensiones de los trabajadores	64

Resumen

La presente investigación titulada “Bienestar psicológico y compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018”, tuvo como objetivo fue determinar la relación que existe entre el bienestar psicológico y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

El estudio corresponde al enfoque cuantitativo, de tipo básica, de diseño no experimental – transversal, de alcance descriptivo correlacional, utilizando un método hipotético deductivo; en una muestra de 100 trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios: Escala de Bienestar Psicológico para adultos (Bieps– A) y Cuestionario sobre compromiso organizacional, los cuales pasaron por un procedimiento para establecer su validez y confiabilidad.

Se llegó a la siguiente conclusión: existe una relación significativa y positiva ($r=0,426$ y $p=0,000$) entre el bienestar psicológico y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

Palabras clave: bienestar psicológico, compromiso organizacional.

Abstract

The present research entitled "Psychological well-being and organizational commitment in workers of the company Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018", aimed to determine the relationship between psychological well-being and organizational commitment in workers of the company Corporación de Basic Services SAC, Lima, 2018.

The study corresponds to the quantitative approach, of a basic type, of a non - experimental - transversal design, with a correlational descriptive scope, using a deductive hypothetical method; in a sample of 100 workers of the Corporation of Basic Services SAC. The data collection technique was the survey and the instruments were two questionnaires: Scale of Psychological Wellbeing for adults (Bieps-A) and Questionnaire on organizational commitment, which went through a procedure to establish its validity and reliability.

The following conclusion was reached: there is a significant and positive relationship ($r = 0.426$ and $p = 0.000$) between psychological well-being and organizational commitment in workers of the Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

Keywords: psychological well-being, organizational commitment.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

En la actualidad el panorama laboral está caracterizado por una alta exigencia y una constante adaptación a los cambios que son generados por los diversos acontecimientos en el plano económico, tecnológico, político, social, religioso, entre otros, cambios que influyen en el comportamiento de las personas y de las instituciones. En este contexto, existe un consenso mundial acerca de que las personas representan el recurso más valioso para una organización, por ello en los últimos años existe la tendencia a mejorar las condiciones de trabajo y promover el bienestar de los trabajadores dentro de las organizaciones.

En el mundo, el bienestar psicológico es interpretado como el grado de satisfacción de sí mismo o dicho de otra manera la felicidad que experimenta el individuo. Estadísticas mundiales sobre el bienestar psicológico en diferentes países muestran que en una escala del 1 -10, Dinamarca aparece como uno de los países con mejor percepción de bienestar en el mundo con media de 8.3, mientras que Zimbabwe es la cara opuesta con solo un 3.0, (Organización Mundial de la Salud , 2013). La discusión expuesta por los autores muestran que las condiciones asociadas al bienestar o malestar dentro de la organización influyen en el comportamiento de los trabajadores, por ello cuando un trabajador no se siente satisfecho tiende a manifestar comportamientos negligentes, de protesta, renuncia o de desesperanza (Robbins & Judge, 2009); además, el bienestar psicológico influye en rendimiento, las actitudes y en la salud de las personas.

En Latinoamérica, el panorama económico está caracterizado por la incertidumbre. Actualmente existe recesión económica y un aumento de las tasas de desempleo en los diferentes países de la región (6.9%), además a nivel social existe cierta tensión frente a cambios políticos y sociales del mundo, (Organización Internacional del trabajo, 2016). En lo que respecta a la situación educativa ha habido mejoras especialmente en la alfabetización e inclusión pero aún son poco significativos en comparación con los objetivos globales. Las condiciones de vida de la persona tiene una repercusión directa en la salud mental de la persona, lo cual a su vez posibilita o limita el desarrollo de sus capacidades, habilidades tanto en el

plano intelectual como emocional, además, el bienestar individual es un factor que contribuye al desarrollo y la prosperidad como sociedad, (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura , 2012).

En el Perú, la realidad problemática tiende a ser similar a los demás países de la región. En el plano laboral (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2012), en los últimos años, existe una desaceleración de la economía, aumento de la tasa de desempleo, insatisfacción en el trabajo (20%), alta rotación de personal (12%). En lo que respecta al bienestar psicológico estadísticas mundiales refieren que el Perú presenta una media de 6.2 (escala de 1 – 10), siendo caracterizado por una percepción de bienestar regular, (Organización Mundial de la Salud , 2013). Actualmente en el Perú, el estado y las organizaciones realizan poca inversión en la salud mental de las personas, a pesar de que existen diversas medidas y políticas que la promueven, diversos estudios reflejan que la situación no ha mejorado.

En el aspecto institucional, en la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, se observa diversas problemáticas las cuales son una preocupación no solo para los directivos sino también para los colaboradores. Al respecto, la organización pertenece al rubro comercial, cuyas actividades son la venta al por mayor de alimentos, bebidas y tabaco; logrando posicionarse en el sector sur de Lima en los últimos años, lo que ha generado un aumento en el valor de la marca y obtener una mayor rentabilidad para la misma; sin embargo, este aparente crecimiento de la organización no ha ido de la mano con el mejoramiento de las condiciones y del desarrollo de los trabajadores, esto se puede apreciar en las largas jornadas de trabajo (hasta 12 horas diarias), no se promueve el desarrollo del personal, falta equipamiento y mejoras en la infraestructura, los salarios son percibidos como bajos, entre otras. Estas condiciones generan en los trabajadores descontentos con su trabajo, con sus relaciones interpersonales y con el cumplimiento de sus objetivos; además se observa poco involucramiento, dificultades para trabajar en grupo, altos índices de tardanzas y ausentismo, además de una alta tasa de rotación.

De lo antes mencionado, en el presente estudio se tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el bienestar psicológico y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos

SAC, Lima, 2018; la comprensión del comportamiento de las variables en la población permitirá diseñar estrategias y alternativas de solución, con la finalidad de mejorar el estado de problemática que se presentan en la actualidad.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Trabajos previos internacionales

Vásquez y Agudelo (2017) en su estudio denominado *El bienestar psicológico, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en colaboradores de un Institución de Educación Superior*, en Medellín, Colombia; cuyo objetivo de estudio fue identificar la percepción de bienestar psicológico, satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Para ello se utilizó un enfoque cuantitativo de investigación, de diseño no experimental, de alcance descriptivo correlacional; en una muestra conformada por 46 trabajadores de una institución de educación superior de Medellín, los cuales fueron escogidos mediante un método no probabilístico. Para la recolección de información se utilizó tres instrumentos: La Overall Job Satisfaction Scale, el GHQ 12 y la Organizational Commitment Scale; dichos instrumentos contaron con validez y confiabilidad. Se concluyó que el 60% de los trabajadores presentan un nivel adecuado de satisfacción, bienestar psicológico y presentan a la vez un compromiso categorizado como positivo; así mismo se determinó que entre las variables existe una relación positiva.

Gamarra (2015) en su estudio titulado *El capital psicológico, bienestar psicológico y rendimiento laboral en trabajadores*, en Ciudad del Este – Paraguay, en dicho estudio se planteó como objetivo establecer la asociación entre el capital psicológico, bienestar psicológico y rendimiento laboral en trabajadores. El estudio correspondió a un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional – causal; se utilizó una muestra de 132 trabajadores de Shopping de productos santuarios en Ciudad del Este, Paraguay. En lo que respecta a la recolección de información de las variables se utilizó la Escala de capital psicológico, el Cuestionario PCQ – 24 y la Escala BIEPS-A. La conclusión del estudio fue: entre el capital psicológico, bienestar psicológico y el rendimiento laboral existe relaciones

estadísticamente significativas ($p < 0,05$); así mismo, el entrenamiento en capital psicológico permite generar incremento en los niveles bienestar psicológico y rendimiento, laboral. En el antecedente se puede resaltar la importancia del capital psicológico, como variable que no solo se encuentra relacionada, sino influye tanto en el bienestar como en los resultados del desempeño de los trabajadores.

Calderón, Laca, Pando y Pedroza (2015) estudio *La socialización organizacional y el compromiso organizacional en empleados mexicanos*; donde se tuvo como objetivo principal establecer la relación entre identificar el grado de relación entre la socialización organizacional y el compromiso organizacional en empleados mexicanos. La metodología que se utilizó corresponde al enfoque cuantitativo, al diseño descriptivo correlacional; se trabajó con una muestra de 169 trabajadores, los cuales se les aplico dos instrumentos: el Inventario de socialización Organizacional y el Cuestionario de Compromiso Organizacional. Las conclusiones del estudio fueron: existe una correlación significativa y positiva entre la socialización organizacional y el compromiso organizacional ($p < 0,01$). Del estudio se puede sostener que el vínculo afectivo que se desarrollen entre los trabajadores mediante la interacción diaria, permite fortalecer el compromiso que estos desarrollan con su organización.

López (2015) en su investigación *Bienestar psicológico de los trabajadores en una empresa portuaria*, tuvo como objetivo determinar el nivel de bienestar psicológico de los *trabajadores* de la empresa portuaria. Para el estudio se utilizó un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental - descriptivo – transaccional; en una muestra de 72 empleados de la empresa portuaria en el puerto de Quetzal, seleccionados mediante un muestreo probabilístico - aleatorio simple. La recolección de información se realizó a través de un cuestionario elaborado por la autora del estudio, el cual permitió medir el bienestar psicológico en el trabajo. Las conclusiones del estudio fueron las siguientes: los colaboradores de la empresa portuaria presentan un nivel de bienestar psicológico categorizado como alto, identificándose una buena calidad de vida dentro de la organización.

Maldonado, Ramírez, García y Chairez (2014) en su investigación realizada sobre *“el compromiso organizacional de los docentes de una universidad pública”*, en

Aguascalientes – México; donde se tuvo como objetivo diagnosticar el nivel de compromiso organizacional en docentes de una universidad pública. Para alcanzar los objetivos del estudio se planteó un estudio cuantitativo, de tipo descriptivo, de diseño no experimental; utilizando una muestra de 58 profesores perteneciente a una universidad pública de Aguas Calientes. La información sobre el compromiso organizacional fue recolectada por medio de un cuestionario denominado Cuestionario de compromiso organizacional de Allen y Meyer, el cual contó con una alta confiabilidad ($\alpha=0.807$). Las conclusiones del estudio fueron: existe un nivel medio de compromiso organizacional tanto en la escala general como en cada una de sus dimensiones. Por otro lado, en cuanto al análisis según género, estado civil y antigüedad no se encontraron diferencias significativas.

1.2.2 Trabajos previos nacionales

Portilla (2018) estudió *La satisfacción y el compromiso organizacional de los trabajadores de un hospital de salud mental*, en Lima; en referido estudio se tuvo como objetivo identificar el grado de asociación que existe entre la satisfacción y el compromiso organizacional. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo correlacional; donde se utilizó una muestra de 200 trabajadores pertenecientes a un hospital de salud mental de Lima, los cuales fueron escogidos mediante un muestreo no probabilístico. Para recolectar la información sobre las variables se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral S21/26 de Meliá y la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Se concluyó que existe una relación significativa y directa entre la satisfacción y el compromiso organizacional; así mismo, se determinó que tanto el nivel de satisfacción como el nivel de compromiso se encuentran en un nivel regular.

Flores y Gómez (2018) en investigación *Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima*; cuyo objetivo fue establecer el grado de asociación entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional en una institución privada de Lima. La metodología que se utilizó corresponde al enfoque cuantitativo, investigación de tipo básica, de diseño no experimental, de nivel correlacional; en 135 teleoperadores de ambos sexos, de

una empresa de Call Center de la ciudad de Lima, los cuales fueron escogidos como muestra mediante un muestreo no probabilístico. Los datos sobre las variables fueron recogidos mediante la utilización de dos instrumentos: la Escala de apoyo Organizacional percibido de Eisenberger y la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Las conclusiones del estudio fueron: se demostró que entre apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional presentan una relación positiva.

Escobedo (2017) en su estudio *Bienestar psicológico y compromiso organizacional en trabajadores de una Municipalidad provincial – La Libertad*; se tuvo como objetivo determinar el grado de relación que existe entre el bienestar psicológico y el compromiso organizacional de los trabajadores de una municipalidad provincial de la libertad. La metodología utilizada responde al enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo sustantiva, de alcance descriptivo correlacional; en una muestra conformada por 152 trabajadores que laboran en una municipalidad provincial de La Libertad. En la investigación se utilizaron dos instrumentos para la recolección de datos: la Escala de Bienestar psicológico de Sánchez – Cánovas y el Cuestionario de Compromiso Organizacional (CO) de Córdoba. Se llegó a las siguientes conclusiones: entre la variable bienestar psicológico y compromiso organizacional existe una correlación estadísticamente significativa y positiva ($p < 0,05$; así mismo, se encontró un nivel regular de bienestar psicológico y un nivel regular con tendencia bajo del compromiso organizacional.

Pérez (2017) realizó un estudio sobre *El bienestar psicológico y compromiso organizacional en docentes de dos instituciones educativas públicas, Los Olivos, 2017* en Lima; donde se tuvo como objetivo conocer el grado de asociación entre el nivel de bienestar psicológico y el grado de compromiso organizacional. El estudio correspondió al enfoque cuantitativo, al tipo de investigación básica, utilizando un diseño no experimental y el nivel de investigación fue identificada como descriptiva correlacional; la muestra estuvo conformada por 105 docentes que laboran en dos instituciones públicas cuyas edades oscilan entre 35 y 55 años; a quienes se les aplicó la Escala de Bienestar Psicológico de Sánchez y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer, con finalidad de recolectar la

información sobre las variables de estudio. Las conclusiones del estudio demostraron que entre el bienestar psicológico y el compromiso organizacional existe una relación estadísticamente significativas ($p=0,008$) y positiva. Así mismo, la relación entre el bienestar y las dimensiones del compromiso fueron significativas y positivas ($p<0,05$).

Amasifuen (2016) en su tesis *Bienestar psicológico e involucramiento laboral en trabajadores de un organismo del gobierno provincial de Trujillo*; se planteó como objetivo de estudio establecer la relación que existe entre el bienestar psicológico e involucramiento laboral en empleados de un organismo del gobierno provincial de Trujillo. La metodología utilizada responde al enfoque cuantitativo, tipo de investigación sustantiva, diseño no experimental – descriptivo correlacional; la muestra de estudio estuvo representada por 301 trabajadores de ambos sexos con edades entre 20 y 63 años, de un organismo del gobierno provincial de Trujillo; seleccionados mediante una procedimiento probabilístico aleatorio simple. La información recolectada se logró a través de la utilización de dos instrumentos: Escala de Bienestar Psicológica de Sánchez y el Cuestionario de Engagement de Arévalo y Roseell. Las conclusiones a las cuales llegaron en el estudio fueron: entre el bienestar psicológico y el involucramiento laboral existe una correlación positiva y significativa; además se puede apreciar que las dimensiones del bienestar psicológico también se correlacionan con el involucramiento.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Bienestar psicológico

El bienestar se explica como el efecto fruto de una valoración cognitiva que realiza la persona, haciendo referencia a un juicio general sobre su vivencia. Así mismo, las personas que tienden a tener elevados niveles de bienestar son aquellos con alto optimismo, autoestima elevada, sentido de vida, motivación intrínseca, entre otros aspectos en relación al desarrollo personal, (Barrantes & Ureña, 2015).

El bienestar psicológico es conceptualizado como el resultante de la mezcla entre sentirse bien y de tener realmente un sentido en alguna ocupación, labor, actividad que nos guste o nos apasione, además de mantener buenas relaciones

interpersonales y contar con objetivos y metas que sean retadoras para que se puedan convertir en logros, (Seligman, 2011).

En relación, la Organización Mundial de la Salud lo define como un continuo dinámico de la dimensión psicológica del persona, donde se refleja una armonía entre los aspectos positivos y negativos del individuo, tomando en consideración su desempeño personal a lo largo de su vida, (Organización Mundial de la Salud, 2010). Por ello, el bienestar psicológico debe considerarse como una variante multidimensional el cual está determinado por la interacción de la persona con el medio que lo rodea.

De igual manera, Veenhoven (2007) apoya que el bienestar psicológico es el grado de complacencia u gozo que tiene la persona, sobre sí mismo en base a una valoración cognitiva de las aspiraciones y los logros que obtenidos a lo largo de su vida.

Para, Casullo (2006) “el bienestar psicológico se refiere a la experimentación de niveles altos de gozo de la vida, caracterizado por un adecuado estado de anímico y con pocas emociones negativas”, (p.72). Este estado de bienestar es resultado de una autovaloración sobre los diferentes aspectos de la vida de la persona.

Lucas, Diener y Scollon (2006) Mantuvieron que el bienestar psicológico se define como la autovaloración del individuo sobre el significado de su propia vida, en tal sentido todas las personas con alto nivel de bienestar prevalecen en ellos los aspectos positivos sobre los negativos. Así mismo, destacaron que una persona feliz es aquella que tiene un deseable funcionamiento psicológico, el cual influye en los diferentes aspectos de desempeño y la salud psicológica.

Además, Ryff (1989b) sostuvo que el bienestar psicológico es el producto de una autoevaluación sobre la forma como se ha desenvuelto la persona a lo largo de la vida. Es decir el resultado que ha tenido el individuo en base a la utilización de sus recursos personales en las varias situaciones y experiencias.

De los autores, se considera que el bienestar psicológico se refiere al nivel de bienestar que un individuo experimenta, luego de autovaloración cognitiva que realiza sobre diversos aspectos de su vida. Las personas que gozan de un alto nivel

de bienestar, tienen las características de poseer un alto optimismo, autoestima elevada, sentido de vida, motivación intrínseca, emociones y sentimientos positivos, entre más aspectos con relación al desarrollo personal.

Teorías del bienestar psicológico

Teorías universalistas

Son también conocidas como las teorías telicas, las cuales se basan en el hipótesis que el bienestar psicológico se obtiene al cumplir y satisfacer sus necesidades básicas y de la obtención de ciertos objetivos. Las necesidades tienden a ser reguladas por el aprendizaje, el desarrollo vital y los factores emocionales; por las necesidades particulares en cada individuo y en cada etapa por la se atraviesa a largo de la vida. Estas necesidades pueden ser desde universales como las propuestas por Maslow o necesidades personales como las que describe en su estudio realizado por Murray, (Blanch, Espuny, Gala, & Martin, 2003).

En los estudios de Ryan, Sheldon, Kasser y Deci (1996, citado en Castro, 2009) se plantearon tres necesidades fundamentales de carácter universal las cuales son: Autonomía, competencia y relaciones. Los autores sostuvieron que al satisfacer estas necesidades el nivel de bienestar de la persona es mayor. El sentido de estos modelos teóricos es que el bienestar psicológico tiene relación con la satisfacción de necesidades intrínsecas (desarrollo personal, autonomía, etc.), de ello se deduce que las personas que tienen un nivel de bienestar psicológico más alto son aquellas que tienen metas vitales más intrínsecas.

Con respecto a ello, Emmons (1998) sostuvo que el bienestar psicológico está relacionado con las prioridades de las personas, las mismas que están influenciadas por los objetivos personales de cada individuo. De tal afirmación se infiere que los objetivos que se plantea cada persona en la vida son los culpables del bienestar psicológico que cada persona experimenta.

Las necesidades y los objetivos tienen a variar según el grado de significancia para el proyecto de vida de la persona; y el éxito que cada persona obtenga depende de cómo utilice sus recursos y estrategias para afrontar ciertas circunstancias ocurridas en el ambiente.

Teorías situacionales (Bottom up) vs Teorías personológicas (Top Down)

Las posturas situacionales presentan como supuesto teórico que la adición de momentos significantes y felices en la vida trae como consecuencia la satisfacción del individuo. Por consiguiente, las personas que tienen más experiencias agradables tienden a estar más satisfechas consigo mismas. Se denominan teorías situacionales porque atribuyen notable relevancia a las circunstancias que experimentan las personas, (Castro, 2009).

Por otro lado, “Los modelos personológicos sostienen que el bienestar psicológico es una disposición general de la personalidad, por lo tanto tiende a ser duradero en el tiempo” (Castro, 2009, pág. 48). Es decir las personas que tienen adecuados niveles de bienestar psicológico, lo reflejan en sus diferentes aspectos de vida como el trabajo, amigos, familia, etc.

De lo anterior, los modelos situacionales sostienen que son las circunstancias las que originan que el individuo se sienta satisfecho, por el contrario los modelos personológicos sostienen que la satisfacción que experimentan está amarrada independientemente a los rasgos de personalidad que tenga la persona.

Múltiples estudios realizados probaron que los rasgos psicológicos (componentes temperamentales) del individuo, están asociados al bienestar y a la satisfacción de la misma. Por lo tanto, tiende a ser estable en el tiempo, sosteniendo además que si bien los eventos o circunstancias ocurridos en su vida pueden alterar momentáneamente el estado de bienestar posteriormente la persona vuelve a su línea base de bienestar, (Blanch et al., 2003). Estos supuestos hacen considerar que el bienestar psicológico es una variable que representa un estado psicológico complicado de modificar.

Teorías de la adaptación

Estas teorías representan a un grupo de teóricos quienes defienden la hipótesis teórica, que se basa en que la adaptación es el factor clave para comprender el bienestar psicológico de las personas. En tal sentido proponen de que ante la

presencia de circunstancias altamente estresantes o perturbadoras, las personas tienden adaptarse por lo que vuelven a su anterior estado de bienestar.

Esta teoría sostiene que por más difícil que sea un acontecimiento y por más que el mismo genera resultados adversos, las personas tienden adaptarse y volver a un estado de bienestar similar al que se tenían antes del evento. Esto representa un modelo de adaptación automático, donde las personas tienden a responder de acuerdo a las desviaciones de los niveles de adaptación, utilizando sus recursos personales ante los estímulos que requieren de una atención urgente, (Castro, 2009).

Bajo esta óptica teórica, el estado de bienestar que experimentan las personas, tiende a ser habitual en el tiempo, asumiendo que los factores externos no tienen una influencia contundente en dicho estado. En tal sentido, el bienestar psicológico es el resultado de la utilización de medios personales para adaptarse a los hechos y sucesos del ambiente. En este punto Lucas, Diener y Suh (1996) si bien los medios externos como el dinero, condiciones físicas, gracia externa, representan modificaciones en el bienestar psicológico, estas son mínimas o poco significativas.

Al respecto, Lucas, et al. (1996) sostuvieron que si bien la persona regresa a un estado de bienestar positivo seguidamente de estar emboscados a la presencia de estímulos adversos, este no regresa precisamente al estado de bienestar original. Por ello, de acuerdo a los recursos personales, los cuales varían de una persona a otra, los individuos se acercan a la gran medida al estado original.

El modelo de adaptación del bienestar psicológico identifica como dimensiones del constructo al afecto positivo, afecto negativo y el juicio del propio bienestar. Sobre ello, se sostiene que los afectos negativos tienden a ser más invariables que los positivos. Concluyendo además que no todas las personas se adaptan a las situaciones adversas que se presentan en su existencia.

Modelo multidimensional del bienestar psicológico

El Modelo Multidimensional de Ryff, igualmente conocido como el Modelo Integrado de Desarrollo Personal, representa la base teórica más importante para el presente estudio, el cual ha tenido influencia en los múltiples modelos de evaluación del

bienestar psicológico, como en el caso de la escala de evaluación de bienestar psicológica desarrollada por Casullo.

Desarrollada por Carol Ryff en el afán de comprender y puntualizar el bienestar psicológico, repasa las propuestas de Maslow y Rogers, de las cuales sostuvo que el bienestar psicológico surge como resultado del interés de los individuos hacia la autorrealización y desarrollo del potencial unipersonal; por ello el bienestar se asocia al grado de efectividad que se tiene en el planteo y consecución de las metas, objetivos y la utilización de recursos personales para afrontar retos que son exigentes, (Ryff, 1989b).

Esta postura teórica sostiene que el bienestar psicológico es un constructo multidimensional, y representa una postura eudamónica, (Ryff, 1989b). Es decir el bienestar va más allá del placer sensorial que experimenta las personas, está asociada a la búsqueda de autorrealización, del progreso óptimo de las habilidades y potenciales, buscando el funcionamiento óptimo de la persona.

Por consiguiente, el funcionamiento óptimo del ser humano desde esta vista, es el que provee de mayor número de emociones, sentimientos y pensamientos positivos, (Castro, 2009).

El modelo de Ryff está compuesto por 6 dimensiones las cuales permiten comprender y medir al bienestar psicológico en un continuo positivo - negativo: Autoaceptación, relaciones positivas, autonomía, dominio del entorno, propósitos en la vida y crecimiento personal, (Ballesteros, 2006, pág. 212).

Autoaceptación; es el estado de bienestar personal consigo mismo, en base a la identificación, aceptación y reconocimiento de los recursos y limitaciones personales

Desarrollo personal; es la sensación positiva acerca del desarrollo de sus habilidades, capacidades y potencialidades. Además, de la disposición a un aprendizaje continuo, abierto a nuevas experiencias y también apreciar las mejoras individuales.

Sensación del sentido de la vida; sensación positiva acerca de los objetivos y dirección que tiene la vida misma, los cuales mantienen motivado al individuo y orientan a un desarrollo integral.

Control o dominio del medio; esta relaciona al autocontrol y autorregulación que tienen las personas para manejar de manera eficiente en ambientes que le proveen de bienestar personal.

Relaciones positivas con los otros; es la sensación de bienestar que experimentan las personas, en lo que respecta a su capacidad para mantener relaciones positivas y estables con los demás. En base a la confianza, empatía, intimidad, preocupación por los demás y relaciones cálidas.

La autonomía; asociada a la capacidad que desarrollan las personas para autorregularse, manejar con cierto grado de independencia las presiones externas, actuando y tomando decisiones fruto de un análisis individual.

De lo anterior, las dimensiones descritas funcionan como un índice de bienestar de manera independiente más que ser un predictor del bienestar general. Al respecto, las dimensiones del bienestar psicológico tienden a cambiar a lo largo de las vivencias vitales por las cuales atraviesan las personas. En tal sentido, las dimensiones acrecentamiento personal y objetivos con el paso del tiempo tienden a disminuir; sin embargo las dimensiones autonomía y control del ambiente van en crecimiento.

Los estudios realizados por Ryff representan hoy uno de los modelos más influyentes sobre el bienestar psicológico, siendo considerado el modelo precursor de la psicología positiva.

Teoría del Bienestar de Seligman

Para Seligman el asunto central del bienestar no es algo que se pueda valorar directamente, sino es un constructo compuesto por distintos componentes que contribuyeron a él y que si son medibles, y que lo que busca la psicología positiva es descubrir de qué manera se pueden engrosar estos elementos en la vida de los individuos y comunidades porque logren surgir, (Seligman, 2011).

Los elementos que componen el bienestar psicológico deben cumplir tres características para considerarlos como tales: el primero es que contribuya con el bienestar; el segundo que muchas personas los busquen como fines en sí mismos y no como medios para alcanzar cualquier otro elemento; y tercero se puedan puntualizar de manera independiente de los demás elementos. Así mismo, Seligman sostiene que existen cinco elementos que cumplen estas tres características: la emoción positiva, el compromiso, el significado, los logros o realización y las relaciones positivas. A continuación se describen dichos elementos: (Seligman, 2011)

La emoción positiva; es el estado subjetivo en el presente, este elemento son el componente céntrico del bienestar, representa la felicidad y la satisfacción con la vida misma, además posee variantes como el placer, la comodidad entre otros.

El compromiso; de igual manera solo se valora de forma subjetiva, pero se diferencian en que el compromiso no se basa en evaluación del presente, pues en el momento que lo mencionan, la persona no está pensando ni sintiendo, sino que está centrado en la tarea que realiza.

El sentido; consiste en pertenecer y servir a algo que uno considera superior a uno mismo. Este elemento posee un componente subjetivo, sentir que lo que se tiene importancia y valor significativo; a su vez posee un componente objetivo, pues se puede hacer un juicio objetivo que contraiga el juicio subjetivo.

Logro o realización; es decir son aquellas acciones que van en busca de obtener algo más en la vida, del logro y desarrollo personal; que van más allá del ganar dinero u obtener un ganancia.

Relación positiva; que consiste en evaluar la calidad de las relaciones que se establece con otros. Por lo tanto, las personas se orientan a desarrollar emociones positivas en los demás, las cuales a su vez influyen en los demás elementos.

Según Seligman, ninguno de los aspectos explicados anteriormente pueden explicar el bienestar psicológico de manera individual, pero todos contribuyen a él. Además se puede dar cuenta de ellos desde un juicio subjetivo, en otras palabras sentirse bien y creer que se tiene compromiso, sentido, logros y relaciones positivas, pero el bienestar es el resultado no solo de sentirse bien sino también de que en

realidad se tenga compromiso, sentido, logros y adecuadas relaciones con los demás.

Dimensiones del bienestar psicológico

Acorde con Casullo (2006) quien tomo como base la teoría de Ryff, determinó cuatro dimensiones del Bienestar psicológico:

Aceptación / Control

Casullo (2006) nos dice que esta dimensión valora la sensación de bienestar personal, además de la necesidad de control y competencia que desarrollan las personas, las mismas que son conscientes de sus destrezas, habilidades y propias limitaciones.

Es la dimensión que valora el grado de satisfacción sobre las propias habilidades, capacidades y también las limitaciones que tiene el individuo, aceptándose y teniendo una concepción positiva de sí mismo. La misma que les permite a las personas tener un control y equilibrio personal, manteniendo una adecuada adaptación en el entorno, (Zubieta, Fernández, & Sosa, 2012)

Al respecto, Keyes et al. (2002) sostuvieron que la autoaceptación representa un criterio fundamental del bienestar psicológico, la cual describe como la capacidad del individuo para sentirse cómodo consigo mismo a pesar de las limitaciones que pueda tener, manteniendo una sensación y una actitud positiva.

De lo anterior, esta dimensión mide el grado de bienestar personal en lo que respecta al conocimiento de los recursos personales y su aceptación, los mismos que les permiten desempeñarse de manera adecuada en el ambiente donde se manejan.

Vínculos psicosociales

Casullo (2006) afirma que los lazos psicosociales miden el grado de satisfacción que experimentan las personas al establecer vínculos con otros, donde se toma en cuenta la calidez, familiaridad, empatía y reciprocidad afectiva que se tiene con los mismos.

Zubieta, Fernández y Sosa (2012) mantuvo que se refiere al establecimiento de relaciones adecuadas con los demás, caracterizadas por la necesidad de conservar relaciones positivas y estables dentro de los grupos de pertenencia.

Keyes et al. (2002) consideran que es la dimensión que mide la capacidad de la persona para conservar relaciones positivas con las personas de su ambiente, la cual es muy importante para el equilibrio como para la salud mental.

De los autores, se aprecia que la dimensión vínculos psicosociales, hace referencia al grado en que un individuo establece lazos positivos con los demás, la cual es experimentada como una sensación de bienestar e involucramiento emocional y afectivo con los mismos.

Autonomía

Casullo (2006) hace referencia al grado de independencia que manifiestan las personas para actuar y tomar decisiones; las mismas que tienen confianza en sí mismos y demuestran responsabilidad ante los resultados de sus propias acciones. La autonomía, provee de estabilidad, autocontrol y un equilibrio personal.

Al respecto, Zubieta, Fernández y Sosa (2012) afirman que la dimensión autonomía se refiere al grado de independencia que tienen los individuos en un grupo social, se asocia a la resistencia que se tiene ante presión del grupo y a la autorregulación del comportamiento del propio sujeto.

Keyes et al. (2002) sostuvieron que la autonomía se caracteriza por la forma en que las personas tienen confianza en sí mismos y en sus convicciones (autodeterminación), manteniendo su independencia y autoridad personal.

De lo anterior, se aprecia que la dimensión autonomía, provee de características que favorecen el balance personal. Individuos con puntuaciones bajas tiene ciertas características que los definen como inestables y muestran dependencia hacia los demás y tienden a mostrar altos grados de inseguridad en el desarrollo de sus actividades.

Proyectos

Casullo (2006) define "Proyectos" como la sensación de bienestar que experimentan los sujetos frente al establecimiento de objetivos, logros, metas y proyectos

personales, los cuales ofrecen dirección y motivación a la vida, buscando la realización personal.

Para, Zubieta, Fernández y Sosa (2012) esta dimensión se refiere a la satisfacción que la persona tiene sobre la obtención de metas y objetivos personales, las cuales le proporcionan sentido y propósitos a su vida misma.

Csikszentmihalyi (1998) hicieron énfasis en que las metas, objetivos y retos que se proponen las personas proveen de sentido y dirección a la vida misma.

Al respecto, esta dimensión es entendida por los autores como la satisfacción que expresan las personas en relación al establecimiento y cumplimiento de las metas u objetivos de la vida, las mismas que están orientadas a lograr un futuro más placentero.

Bienestar psicológico en las organizaciones

El bienestar psicológico hace referencia a un estado de equilibrio y satisfacción del cuerpo y la mente. Está asociado a la salud psicológica, que permite que la persona se adapte y desarrollo de manera más adecuada a su entorno, (Organización Mundial de la Salud, 2004).

De lo anterior, diversos investigadores e instituciones mundiales reconocen la importancia de la promoción del bienestar psicológico, el cual debe ser diseñado y ejecutado en tres niveles.

Nivel terciario: en este nivel se encuentra los trabajadores que están poco motivados y poco satisfechos hacia las actividades laborales, pero no tienen el riesgo de sufrir de algún trastorno psicológico. Tienden a mantenerse en la organización, porque no tienen otras alternativas laborales más satisfactorias.

Lo que se busca en este nivel, es estimular el bienestar psicológico de los trabajadores y lograr un compromiso afectivo. Para ello se debe gestionar y desarrollar, (Organización Mundial de la Salud, 2004):

- Desarrollar habilidades de monitoreo y lograr la cooperación de los trabajadores.
- Facilitar el cumplimiento de los proyectos y objetivos.
- Fomentar oportunidades de formación y aprendizaje continuo.

- Desarrollar habilidades de resolución de conflictos.
- Desarrollar sistema de cuidado de bienestar, la salud y la seguridad de los trabajadores.
- Realizar seguimiento y retroalimentación frente a problemas de los empleados.
- Conocer a los trabajadores, sus necesidades, interés, aspiraciones y expectativas.
- Diseñar actividades, que enriquezcan el puesto de trabajo, y orienta al desarrollo del potencial del trabajador.
- Establecer procedimientos eficientes y de fácil comprensión para los trabajadores.
- Evaluar las justificaciones de ausencias y los ceses, para facilitar la comprensión de los trabajadores y sus aspiraciones, (p.15).

Nivel secundario: Esta caracterizado por trabajadores que no evidencian malestar psicológico, poco estrés, pero tampoco se siente satisfecho con su trabajo. Estos trabajadores están más o menos comprometidos, y frente a una oportunidad de cambiarse trabajo lo harían, (OMS, 2004):

Los trabajadores que cubren este perfil, se debe aplicar las siguientes estrategias de intervención:

- Desarrollo de competencias, que favorezcan la movilidad del personal y la estabilidad y desarrollo del grupo de trabajo.
- Consolidar el trabajo en equipo, desarrollando mayor compromiso, cohesión y mejorar el desarrollo de habilidades.
- Implantar y promover programas de salud laboral, (p.16).

Nivel Primario: Representado por aquellos que se sienten bien con ellos mismos y con su trabajo, por lo cual muestran poco estrés y compromiso a cada actividad que realizan, siendo una condición muy importante para mejorar la calidad del trabajo y de la vida de los trabajadores, (OMS, 2004).

Los trabajadores que se encuentra en este nivel, se debe aplicar las siguientes estrategias aspirando mantener y reforzar su desarrollo físico, psicológico y social:

- Promover el enriquecimiento de los puestos.
- Planificar las necesidades al futuro.
- Reclutar empleados que se ajusten
- Detectar y corregir dificultades en el diseño de puestos.
- Fomentar relaciones positivas en los trabajadores.
- Favorecer con horarios flexibles.
- Desarrollar mecanismos de comunicación eficaz, (p.17).

Factores asociados al Bienestar Psicológico

Existen diversos factores asociados al bienestar psicológico, entre ellos se destaca dos grandes grupos: Factores ambientales y factores individuales.

Factores ambientales, existen factores del entorno que influyen en la salud psicológica de los trabajadores, a continuación se presentan los factores identificados por Warr (1987, citado en Cifre, 1999):

- Oportunidades para el control personal: autonomía, ausencia de supervisión, participación en el proceso de toma de decisiones.
- Oportunidades para el desarrollo y uso de habilidades
- Metas generadas por el entorno: demandas del propio trabajo, sobrecarga laboral, responsabilidades, requerimientos normativos, etc.
- Variedad en las actividades: diversidad en el contenido y de forma.
- Comunicación: información y retroalimentación sobre los diversos procesos organizacionales.
- Beneficios económicos: nivel de ingresos, salario, otros beneficios.
- Seguridad en el trabajo: adecuadas condiciones de trabajo, ausencia de peligros.
- Supervisión y apoyo: supervisión de las actividades, consideración y apoyo de los directivos, liderazgo efectivo, etc.
- Oportunidades de relaciones interpersonales: calidad de interacción, apoyo mutuo, contacto con otros.
- Posición social: valoración profesional, prestigio, estatus dentro de la organización, significancia del trabajo, etc., (p.74).

Estas clasificaciones, están relacionadas a las características extrínsecas e intrínsecas del espacio de trabajo, cada una está asociada linealmente a indicadores del bienestar psicológico dentro de una empresa u organización.

Factores individuales: a nivel individual, Warr (1987, citado en Cifre, 1999) sostiene que los factores asociados al bienestar psicológico son los siguientes:

Disposiciones afectivas; reflejan las diferencias individuales (rasgos de personalidad) sobre el estilo emocional y en los sentimientos de uno mismo, existiendo dos disposiciones afectivas: afectividad negativa y afectividad positiva. La afectividad negativa está caracterizada por presencia de estados emocionales aversivos, altos niveles de estrés, ansiedad, insatisfacción, entre otras emociones negativas. Por otro lado, la afectividad positiva está caracterizada por altos niveles de energía y motivación, entusiasmo e interés por la vida, (p.87)

Estándares personales de comparación: se refiere a la valoración personal, en base a referentes del entorno, los cuales aportan información emocionalmente significativa, (p. 89).

Otros autores, Semmer (1996) sostuvo que existen otros factores individuales que están asociados al bienestar psicológico entre ellos:

Adecuación entre demandas y habilidades; se refiere a las habilidades que cuenta el trabajador que le permite adecuarse a las demandas del entorno.

Estrategias de afrontamiento: se refiere al tipo de estrategia que utiliza las personas para manejar una situación estresante o adversa, (p.115).

1.3.2 Compromiso organizacional

Chiavenato (2009) dice que el compromiso organizacional se determina por la fuerza de voluntad que tienen los colaboradores enfocado en beneficio de la organización de la cual son parte. Por lo tanto, la voluntad se diferencia de la motivación generada por incentivos.

Segun, Allens (2007) el compromiso organizacional se entiende como un nivel competitivo por parte de los colaboradores, en otras palabras, el colaborador hace parte de si mismo los objetivos de la empresa y es capaz de poder identificar y solucionar problemas que se presenten en ese entorno.

Otros autores lo definieron como el nivel de intensidad que tienen un trabajador para identificarse y participar activamente con su organización; el cual se caracteriza por aceptar los objetivos y valores de la empresa como propios y tener deseos de permanecer en la organización y esforzarse para alcanzar los objetivos y obtener beneficios en retribución por su esfuerzo, (Hellriegel & Slocum, 2005).

Del mismo modo Arias, Varela, Loli y Quintana (2003) mencionaron que el compromiso organizacional se puede definir como a las actitudes que tienen los trabajadores con la empresa, mostrando agrado y orgullo además de un sentido de pertenencia hacia la organización.

Finalmente, el compromiso organizacional fue conceptualizado como un estado psicológico, que hace referencia al nivel de identificación y participación que los colaboradores tienen en su organización, (Meyer & Allen, 1991).

De las definiciones, el compromiso organizacional se representa como nivel en que un colaborador participa y logra identificarse con su empresa. En ese sentido un colaborador que se compromete se ve motivado, se identifica con la entidad y sus objetivos y da todo su esfuerzo para conseguir los beneficios que otorga la organización de la cual es parte según el esfuerzo realizado.

Teorías del compromiso organizacional

Teoría tridimensional del compromiso organizacional

Para efectos de la presente investigación, se toma las bases teóricas desarrolladas por Meyer y Allen (1991), los cuales dividieron el constructo en tres dimensiones. Así mismo, definieron al compromiso organizacional como un estado psicológico, que refiere la identificación y participación de los trabajadores con su organización.

De lo anterior, Meyer y Allen plantea los siguientes supuestos: (Meyer & Allen, 1991)

- El compromiso organizacional se define como un estado psicológico
- Como una característica de las interacciones entre colaborador e institución.
- Influye y determina la permanencia o retiro de los colaboradores de una organización.

El modelo tridimensional, relaciona el componente afectivo, de continuidad y normativo; los que constituyen aspectos diferentes pero a su vez guardan relación entre sí. Esto nos dice que un colaborador puede mantenerse comprometido tanto afectiva como personalmente con la organización, a la vez puede establecer una relación de costo – beneficio, y a la vez sentir o no un sentimiento de lealtad hacia la organización. Por lo tanto, estas 3 dimensiones logran presentarse de manera simultánea, una puede presentarse con mayor o menor intensidad; del conocimiento del grado en que se relacionan dichos componentes se puede determinar el nivel de independencia que existe entre ellas.

A continuación se describen las tres dimensiones o componentes del compromiso organizacional según la teoría tridimensional: (Gomez, 2015)

Afectivo; este nivel de compromiso se refiere a los sentimientos de pertenencia y lealtad hacia la organización.

De continuidad; se determina por el principio de coste de oportunidad, quiere decir el compromiso con la empresa es determinado por lo que este trabajador perdería si no perteneciera a ella

Normativo; hace referencia al compromiso moral, quiere decir que es el compromiso con valores, objetivos y lineamientos propios de la organización por ser considerados racionalmente adecuados, (p.28).

Para Meyer y Allen (1991) los estados psicológicos que caracterizan a las dimensiones o componentes del compromiso organizacional, no se presentan de manera excluyente, por ello cada trabajador lo puede experimentar de manera conjunta y en diferentes intensidades.

Dimensiones del compromiso organizacional

Meyer y Allen (1991) de acuerdo a su modelo tridimensional del compromiso organizacional, estableció tres dimensiones:

Compromiso afectivo

Se refieren a los vínculos emocionales y sentimiento de identificación de los colaboradores hacia su organización. Esto hace referencia al apego afectivo que siente el colaborador por la organización al percibir que sus necesidades y expectativas son satisfechas, (Meyer & Allen, 1991).

Esta dimensión mide el nivel de relación emocional que tienen los colaboradores con la empresa, se caracteriza por sentimientos de pertenencia y orgullo al pertenecer a una organización, (Arias, Satisfacción con el trabajo, con el liderazgo y algunas variables demográficas en profesores. Área de Investigación: Administración de Recursos Humanos y Comportamiento Organizacional. XV Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática., 2010).

Por otro lado, los colaboradores que están comprometidos con la institución aceptan los retos, objetivos y valores que la institución plantea, y realizan esfuerzos para alcanzarlos (Frias, 2014).

Como se aprecia de los autores, el compromiso afectivo es el grado en que un colaborador establece vínculos emocionales con la empresa donde labora, sintiéndose importantes, contentos, orgullosos y realizando grandes esfuerzos para alcanzar los objetivos de la organización. Por consecuencia, tienden a desarrollar mejores relaciones interpersonales y comunicativas que conllevan a mejores resultados.

Compromiso de continuación

Aquí se mide el grado de deseo del trabajador por permanecer en la organización. El tiempo y esfuerzo invertido, el aspecto económico influyen en las decisión que tiene el trabajador de continuar perteneciendo a la organización, (Meyer & Allen, 1991).

De la definición, el compromiso de continuidad considera que para el trabajador renunciar significa invertir tiempo, esfuerzo y dinero en la búsqueda de otro empleo, lo cual genera estados de tensión, ansiedad y estrés lo cual se considera poco beneficioso.

Betanzos y Paz (2011) sostuvieron que el compromiso de continuidad permite a los trabajadores adaptarse de manera más eficiente, ofrecer su potencial (habilidades, Actitudes, etc.) para cumplir con los objetivos de la organización. Esta dimensión se caracteriza por el nivel de lealtad que tiene el trabajador con la organización.

Los colaboradores que se siente comprometidos con la continuidad, son aquellos que valoran el tiempo y los esfuerzos en la organización. Por lo tanto, mientras menor sean las oportunidades que tenga el colaborador en otra

organización, mayor será el compromiso organizacional que muestre en donde se encuentre, (Edel & Garcia, 2007)

Por consiguiente, el compromiso de continuidad es un aspecto fundamental para alcanzar los objetivos de la organización, es la que determina si un trabajador permanece en la organización o decide renunciar de la misma. El grado de compromiso está determinado por valor que cada uno de los trabajadores asigne a la inversión del tiempo y del esfuerzo durante la permanencia en la empresa; y también por las oportunidades de éxito que este tenga en otra.

Compromiso normativo

Meyer y Allen (1991, p.70) mide el grado en que los colaboradores cumplen con las normas y lineamientos institucionales, percibiéndola como adecuada y correcta. Este compromiso se caracteriza por la lealtad y reciprocidad que tiene el trabajador, influenciado por valores y normas morales.

Bergman (2006) “el compromiso normativo es definido como el sentimiento de obligación que tienen los trabajadores con su institución”, (p.66). Este sentimiento de obligación está determinado por concepciones morales y lineamientos organizacionales. (Bergman, 2006).

Betanzos y Paz (2011) sostuvo “... los empleados comprometidos tienden a manifestar dos tipo de conductas, por un lado la lealtad y por el otro la responsabilidad”, (p.78). Estos tipos de comportamientos se convierten en influyen a que el trabajador permanezca en la organización.

Esta dimensión se refiere al sentimiento de obligación que tiene el trabajador por permanecer a la organización, porque este lo considera como correcto. El núcleo de este compromiso es la lealtad y la reciprocidad, donde el trabajador desarrolla un fuerte deseo de continuar en la empresa por sentir una obligación moral de permanencia.

Por tal motivo, las dimensiones descritas, representan los componentes del modelo tridimensional de Meyer y Allen, lo cual permite valorar el grado de compromiso de un trabajador con su institución. En resumen, los trabajadores tienden a comprometerse con su empresa por quieren (compromiso afectivo), porque

lo necesitan (compromiso de continuidad) y porque es su obligación (compromiso normativo).

Factores determinantes del compromiso organizacional

El compromiso de los colaboradores representa un tema muy importante para la organización, por ser los colaboradores una pieza clave en la obtención de los objetivos y metas organizacionales. Arias, Varela, Loli y Quintana (2003) determinaron que existen tres aspectos que hace que los trabajadores se comprometen en mayor o menor grado con su organización:

Factores individuales; son aspectos ligados a la personalidad y aspectos demográficos, entre ellos se tiene el nivel de autoestima, la necesidad de logro y poder, la edad, el grado de instrucción, el estrés, el bienestar personal, Entre otros.

Características del trabajo; dificultad de la tarea, retos y exigencias, orden y organización, interacción, retroalimentación, etc.

Experiencias previas; actitudes del equipo de trabajo, expectativas de recompensas, confianza a la institución, desempeños exitosos, etc., (p.15)

Por otro lado, Gómez (2015) menciona entre las causas del compromiso organizacional la configuración de la organización y el liderazgo. En el caso de la configuración institucional se refiere a la estructura y diseño de los procesos, políticas, valores, visión y objetivos. En cambio el liderazgo constituye el tipo de dirección que tienen los directivos frente a los colaboradores, y el nivel de eficiencia del mismo.

Del mismo modo, Álvarez (2008) mencionó que el compromiso de los empleados con su entidad en la cual laboran, puede estar influenciados por los siguientes factores, entre ellos:

- Características del puesto de trabajo; los trabajadores tienden a tener mayor compromiso cuando los trabajos son más independiente y las tareas son variadas.

- Las recompensas por el trabajo realizado; se refiere a los incentivos y beneficios que el trabajador recibe por la actividad realizada.
- Alternativas y oportunidades de empleo; a mayor oportunidades se percibe que los trabajadores tienen menores niveles de compromiso con su organización.
- Características personales; se refiere a los factores sociodemográficos y características de su personalidad.
- La relaciones con los demás y los valores de la organización, (p.77).

Beneficios del compromiso organizacional

Según, Allen y Meyer (1997, citado en Gómez, 2015) resalto la importancia del desarrollo del compromiso organizacional en los trabajadores, mencionando 04 beneficios que proporciona de manera favorable y directa.

- Los trabajadores con alto nivel compromiso hacia la organización, tienen a tener una permanencia más larga en la empresa, lo que significa estabilidad y mejor desempeño en los planes de la organización.
- Los trabajadores que tienen mayor compromiso con la organización, tienen a dar mayor esfuerzo en sus tareas.
- Los altos niveles de compromiso en el trabajo, disminuye el ausentismo, evitando de esta manera consecuencias negativas en los objetivos organizacionales.
- Los trabajadores comprometidos, tiende a desempeñar un mejor trabajo, y se vinculan de mejor manera con las estrategias y decisiones de la organización, (p.31).

De lo anterior, que lograr que los trabajadores sean comprometidos con la organización trae muchos beneficios a la misma, por ello una de los objetivos de toda institución debe ser tener trabajadores con altos niveles de compromiso y desarrollar estrategias para cumplir este objetivo.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Qué relación existe entre el bienestar psicológico y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018?

1.4.2 Problemas específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre la dimensión aceptación/control y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre la dimensión autonomía y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre la dimensión vínculos y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018?

Problema específico 4

¿Qué relación existe entre la dimensión proyectos y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018?

1.5 Justificación de la investigación

Los estudios orientados a describir y explicar el comportamiento de determinadas variables dentro del contexto organizacional son muy relevantes, debido al impacto que estas tienen en la vida de las personas y en los objetivos de las organizaciones. En tal sentido, la investigación se justifica por lo siguiente:

1.5.1 Valor teórico

El valor teórico de la presente investigación, se da porque los resultados obtenidos contribuirán al conocimiento científico del bienestar psicológico y el compromiso organizacional, así como conocer comportamiento de las mismas cuando se correlacionan en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima. Estos aportes servirán como antecedente para futuros estudios, lo que significa una gran contribución al quehacer científico.

1.5.2 Implicancia práctica

El estudio presenta una justificación aplicativa o práctica, porque en base a los resultados obtenidos, se presentan estrategias y alternativas enfocadas al mejoramiento de las condiciones de las variables en la población de estudio. En tal sentido, las propuestas se presentarán a través de documentos que justifiquen su aplicación, para que tengan un carácter de formalidad, basándose en información objetiva, coordinada y pertinente.

1.5.3 Utilidad metodológica

La importancia radica en la adaptación a la población de estudio de dos cuestionarios: La escala de bienestar psicológico – (Bieps- A) y el Cuestionario de sobre el compromiso organizacional los cuales pasarán por un proceso de adaptación, para determinar su validez y confiabilidad. Por tal motivo, la adaptación de estos instrumentos permitirá a futuros investigadores utilizarlos para realizar sus estudios, lo que permitirá un mayor conocimiento de las variables y que se enriquezca el conocimiento científico

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre el bienestar psicológico y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre la dimensión aceptación/control y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre la dimensión autonomía y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre la dimensión vínculos y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

Hipótesis específica 4

Existe relación significativa entre la dimensión proyectos y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el bienestar psicológico y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

1.7.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre la dimensión aceptación/control y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre la dimensión autonomía y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la dimensión vínculos y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre la dimensión proyectos y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

II. Método

2.1 Diseño de estudio

La presente investigación es de tipo básica, la cual es conocida como pura o fundamental, el objetivo de este tipo de estudio es proporcionar aportes teóricos sobre una variable para describirla y entender el comportamiento de la misma, (Valderrama, 2013). El autor sostiene que la investigación básica no tiene una utilidad práctica inmediata, porque se solo centra en recolectar información de las variables estudiadas para enriquecer el conocimiento científico de la misma.

En lo que respecta al diseño de estudio, el presente estudio se denomina no experimental – transversal. En primer lugar, se denomina no experimental porque las variables de estudio no son manipuladas de manera intencional, es decir no se ha aplicado ningún programa o procedimiento que pueda alterar el estado de la misma; por el contrario los hechos son medidos en el contexto natural, tal cual se presentan en la cotidianidad, (Hernández, Fernández y Baptista, 2014. En segundo lugar, se denomina investigación transversal porque las mediciones realizadas se realizaron en momento único, (Hernández, et al., 2014).

Finalmente, en lo que respecta al método utilizado, en la presente investigación se utilizó el medo hipotético deductivo. Según Soto (2015) este método parte de la observación de un problema, ante el cual se formulan afirmaciones en calidad de hipótesis, luego se recolectan la información sobre el fenómeno observado con la finalidad de aceptar o rechazar de dichos supuestos, llegando a conclusiones las cuales deben ser contrastadas con la realidad.

En resumen, el esquema del diseño de investigación se presenta a continuación:

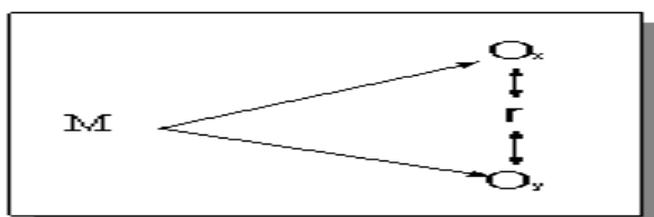


Figura 1. Esquema del diseño de investigación correlacional

2.2 Variables, operacionalización

2.2.1 Bienestar psicológico

Definición conceptual

Para, Casullo (2006) “el bienestar psicológico se refiere a la experimentación de un nivel alto de satisfacción de la vida, caracterizado por un buen estado de ánimo y con pocas emociones negativas”, (p.72). Este estado de bienestar es resultado de una autovaloración sobre los diversos aspectos de la vida del individuo.

Definición operacional

Puntuaciones obtenidas de la Escala de Bienestar Psicológico – Bieps – A, elaborado por la Casullo (2006), que consta de 13 ítems, valorada a través de una escala de 3 respuestas, para evaluar cuatro dimensiones denominadas: aceptación / control, autonomía, vínculos y proyectos.

2.2.2 Compromiso organizacional

Definición Conceptual

Meyer y Allen (1991) definió al compromiso organizacional como un estado psicológico, que se refiere al grado de identificación y participación de los empleados con su organización.

Definición operacional

La variable es medida mediante las puntuaciones obtenidas del Cuestionario de Compromiso Organizacional, elaborado por Meyer y Allen, el referido instrumento consta de 21 preguntas, las cuales son contestadas a través de una escala tipo Likert de 5 respuestas. Las puntuaciones permiten medir la variable a través de tres dimensiones: compromiso afectivo, continuidad y normativo

2.2.3 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización del bienestar psicológico

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/ valores	Niveles y rangos
Aceptación/ control	Admisión de errores.	2	Ordinal	Bajo
	Comisión de equivocaciones.	11		(3-7)
	Encaramiento de problemas	13	Estoy de acuerdo = 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 2	Medio (8) Alto (9)
Autonomía	Expresar pensamientos con libertad.	4	Estoy en desacuerdo = 1	Bajo (3-6)
	Ser un poco influenciable.	9		Medio (7-8)
	Tomar decisiones con seguridad	12		Alto (9)
Vínculos	Caer bien a la gente	5		Bajo (3-6)
	Contar con la ayuda de personas	7		Medio (7-8)
	Llevarse bien con los demás	8		Alto (9)
Proyectos	Se lo que quiero para mi vida.			Bajo (5-10)
	Preocupación por el futuro.	1		
	Capacidad para lograr metas.	3		Medio (11)
	Tener proyecto	6		Alto (12)
		10		

Tabla 2

Matriz de operacionalización del compromiso organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Dimensión 1: Compromiso afectivo.	Lazos emocionales.	1-4	Ordinal	Bajo (7-20)
	Percepción de satisfacción de las necesidades.	5.	Totalmente en desacuerdo (1)	Regular (21-30)
	Orgullo de pertenencia a la institución.	6 y 7.	En desacuerdo (2)	Alto (31-35)
Dimensión 2: Compromiso de continuación.	Necesidad de trabajo en la institución.	8-10	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Bajo (8-22)
	Opciones laborales.	11 y 12.	De acuerdo (4)	Regular (23-31)
	Evaluación de permanencia.	1315	Totalmente de acuerdo (5)	Alto (32-40)
Dimensión 3: Compromiso normativo.	Reciprocidad con la institución.	16-21		Bajo (6-15)
				Regular (16-22)
				Alto (23-30)

2.3 Población, muestra y muestreo

Población

La población de un estudio representa el total de individuos que se ajustan a los criterios especificados en la investigación. Para efectos del presente estudio se considera como población a 100 trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

En la presente investigación no se considera muestra en vista de que se está trabajando con el 100% de la población, por considerarse una cantidad manejable.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En primer lugar, en cuanto a las técnicas de recolección de datos, en el estudio se utilizó la técnica de la encuesta. Al respecto, Hernández, et al. (2014) sostuvo que la encuesta es una de las técnicas más utilizadas en la investigación científica, porque permite recabar información de manera rápida y eficaz. Este procedimiento recoge la información desde la perspectiva de los protagonistas, en un momento determinado.

En segundo lugar, en cuanto a los instrumentos de recolección de datos, se refiere a los mecanismos que permite registrar de manera observable la información sobre las variables. En tal sentido, para el presente estudio se utilizan dos cuestionarios los cuales son aplicados a los trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos, para medir las variables de estudio.

Tabla 3

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Variables	Técnicas	Instrumentos
Bienestar psicológico	Encuesta	Escala de Bienestar Psicológico para adultos (Bieps– A)
Compromiso organizacional	Encuesta.	Cuestionario sobre compromiso organizacional

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez de los instrumentos

La validez de un instrumento de recolección de datos, representa el grado en que dicho instrumento mide lo que se propone medir; siendo esta característica un requisito indispensable para la investigación científica.

En el presente estudio, se adaptó los instrumentos a la población de estudio, para ello se procedió a determinar la validez de contenido, donde los instrumentos pasaron por el criterio de tres jueces expertos en el tema, donde se valoró mediante los indicadores de relevancia, pertinencia y claridad de las preguntas que integran. Los resultados de dichos procedimientos permitieron determinar que son válidos y confiables.

Tabla 4

Resultados de la validez de contenido de los instrumentos

Cuestionarios	Resultado de aplicabilidad
Escala de Bienestar Psicológico – Bieps-A	Aplicable.
Cuestionario sobre compromiso organizacional	Aplicable.

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos.

Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad es otro de los requisitos indispensables que debe tener un instrumento de investigación científica. En tal sentido, en el presente estudio se aplicó una prueba piloto a 30 trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018; los datos recolectados sirvieron para analizar la confiabilidad de los instrumentos mediante el índice de consistencia interna, usando para ello el estadístico Alfa de Cronbach, debido a que sus escalas de respuestas son politómicas.

Tabla 5

Resultados de la confiabilidad de los instrumentos

Cuestionarios	Alfa de Cronbach	n.º de ítems
Escala de Bienestar Psicológico – Bieps- A	0,934	13
Cuestionario sobre compromiso organizacional	0,935	21

En la tabla 5, se aprecia el índice de consistencia interna mediante el estadístico Alfa de Cronbach para la Escala de Bienestar Psicológico – Bieps (0,934) y para el Cuestionario de sobre Compromiso Organizacional (0,935); dichos coeficientes permiten determinar que los instrumentos tienen una alta confiabilidad.

Ficha técnica del instrumento n.º 1

Tabla 6

Ficha técnica del instrumento 1

Aspectos de instrumento	Respuestas
Nombre del instrumento:	Escala de Bienestar Psicológico – Bieps A
Autor del instrumento:	María Casullo (Argentina)
Año:	2006
Objetivo del instrumento:	Medir el grado de bienestar psicológico en trabajadores.
Ámbito :	Organizacional e investigación científica.
Características y modo de aplicación:	La Escala de Bienestar Psicológico – Bieps – A, elaborado por la Casullo (2006), la cual fue desarrollada tomando como teoría base, el Modelo Multidimensional de Ryff. La escala consta de 13 ítems y permite medir el nivel de bienestar psicológico en general y de sus cuatro dimensiones (aceptación / control, autonomía, vínculos y proyectos); los ítems son valorados a través de una escala de 3 respuestas: Estoy de acuerdo = 3, Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 2 y Estoy en desacuerdo = 1.; y su calificación total de la escala es de 39.
Adaptación:	José García Delgado
Validación:	Validez de contenido (aplicable).
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach (0,934).

Ficha técnica del instrumento n.º 2

Tabla 7

Ficha técnica del instrumento 2

Aspectos de instrumento	Respuestas
Nombre del instrumento:	Cuestionario de compromiso organizacional - CCO
Autor del instrumento:	Meyer y Allen (1991)
Objetivo del instrumento:	Describir el grado de compromiso hacia la organización por parte de los empleados.
Ámbito :	Organizacional e investigación científica.
Características y modo de aplicación:	El Cuestionario de Compromiso Organizacional, elaborado por Meyer y Allen, el cual consta de 21 preguntas. Este cuestionario permite medir el compromiso organizacional y sus tres dimensiones (compromiso afectivo, continuidad y normativo); las preguntas del cuestionario pueden ser valoradas mediante una escala Likert de 5 respuestas: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5); la puntuación máxima es 105.
Adaptación:	José García Delgado
Validación:	Validez de contenido (Aplicable).
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach (0,935).

2.5. Método de análisis de datos

En el presente estudio se utilizaron dos métodos de análisis de datos: análisis descriptivo y análisis inferencial

En el primer caso; se utiliza el análisis descriptivo para determinar los niveles de las variables, mediante el análisis de frecuencias y porcentajes, dichos datos son presentados en tablas de doble entrada estilo APA y en gráficos de barras. También se utilizó el análisis descriptiva para establecer las medidas de tendencia central (media, mediana, moda, suma) y las medidas de dispersión (desviación estándar, varianza, mínimo, máximo, E.T media).

En el segundo caso, se utilizó el análisis inferencial para determinar el análisis de normalidad de los datos de las variables (Prueba de Kolmogorov) y para contrastar las hipótesis de estudio mediante estadísticos no paramétricos (Rho Spearman) en vista que los datos no presentan una distribución de contraste normal ($p < 0,05$).

2.6 Aspectos éticos

El desarrollo del presente estudio consideró los siguientes criterios éticos, por considerarse fundamentales en el desarrollo de una investigación científica:

Autorización de las instituciones involucradas y de las personas participantes, las cuales recibieron la información acerca de los objetivos, relevancia y tratamiento de los datos recolectados; indicando en todo momento la reserva y confiabilidad de los mismos.

La participación de los trabajadores se realizó por propia voluntad y en un estado consciente; los mismos que dieron su conformidad firmando el consentimiento informado.

El estudio realizado se orienta a ofrecer beneficios a los participantes, para organización y para la sociedad en general; es decir es relevante.

El desarrollo del estudio no ha ocasionado ningún daño o perjuicio a las instituciones, ni afectación alguna a los participantes.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

3.1.1 Bienestar psicológico

Tabla 8

Distribución de frecuencias y porcentajes del bienestar psicológico en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	27	27,0%
Medio	45	45,0%
Alto	28	28,0%
Total	100	100,0%

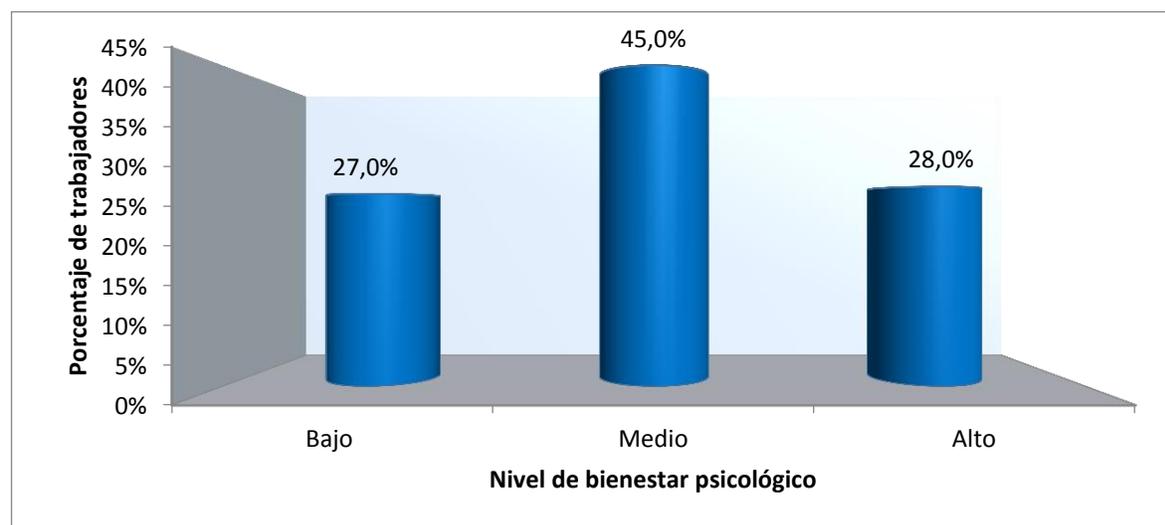


Figura 2. Niveles del bienestar psicológico de los trabajadores

En la tabla 8 y figura 2, se presentan los niveles de bienestar psicológico en una muestra de 100 trabajadores, donde la mayoría de ellos representado por el 45% presenta un nivel medio, otro grupo del 28% presenta un nivel alto y finalmente el 27% presenta un nivel bajo de bienestar psicológico.

Del análisis de frecuencias y porcentajes, se puede concluir que el nivel de bienestar psicológico en los trabajadores de la Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018; se encuentra en un nivel medio con tendencia a alto.

3.1.2 Bienestar psicológico por dimensiones

Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes del bienestar psicológico por dimensiones de los trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

	Aceptación		Autonomía		Vínculos		Proyectos	
	f_i	%	f_i	%	f_i	%	f_i	%
Bajo	30	30,0%	29	29,0%	21	21,0%	31	31,0%
Medio	13	13,0%	58	58,0%	50	50,0%	16	16,0%
Alto	57	57,0%	13	13,0%	29	29,0%	53	53,0%

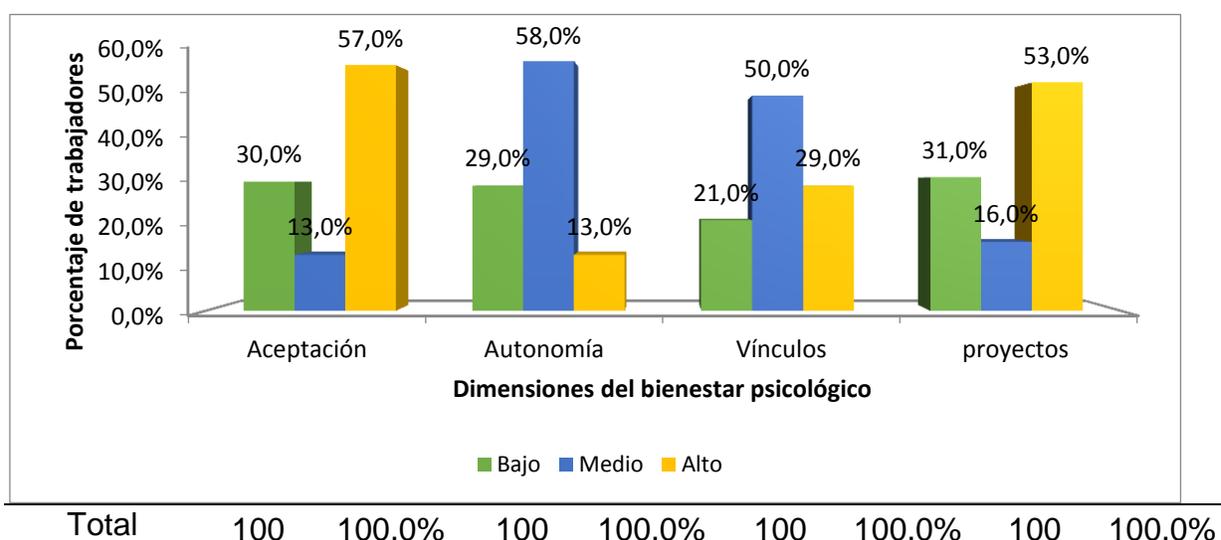


Figura 3. Niveles del bienestar psicológico por dimensiones de los trabajadores

En la tabla 9 y figura 3, se observa los niveles de bienestar psicológico por dimensiones en una muestra de 100 trabajadores; en lo que respecta a la dimensión aceptación existe la predominancia del nivel alto en el 57%, seguido por el 30% que presenta un nivel bajo y el 13% un nivel medio; en la dimensión autonomía predomina el nivel medio en el 58%, seguido por 29% que presenta un nivel bajo y el 13% un nivel alto; en cuanto a la dimensión vínculos el 50% presenta un nivel medio, seguido del 29% con un nivel medio y el 21% un nivel bajo; finalmente, en la

dimensión proyectos el 53% presenta un nivel alto, seguido del 31% que presenta un nivel bajo y el 16% presenta un nivel medio de bienestar psicológico.

Del análisis de frecuencia y porcentajes, se puede concluir que en las dimensiones aceptación y proyectos existe un nivel alto de bienestar psicológico; pero por otro lado, en la dimensión autonomía y vínculos predomina el nivel medio de bienestar psicológico.

3.1.3 Compromiso organizacional

Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes del compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	21	21,0%
Regular	55	55,0%
Alto	24	24,0%
Total	100	100,0%



Figura 4. Niveles del compromiso organizacional de los trabajadores

En la tabla 10 y figura 4, se presentan los niveles de compromiso organizacional en una muestra de 100 trabajadores, donde la mayoría de ellos representado por el 55%

presenta un nivel medio, otro grupo del 24% presenta un nivel alto y finalmente el 21% presenta un nivel bajo de compromiso organizacional.

Del análisis de frecuencias y porcentajes, se puede concluir que el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de la Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018; se encuentra en un nivel medio con tendencia a alto.

1.3.4 Compromiso organizacional por dimensiones

Tabla 11

Distribución de frecuencias y porcentajes del compromiso organizacional por dimensiones en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

	Compromiso afectivo		Compromiso de continuación		Compromiso normativo	
	f_i	%	f_i	%	f_i	%
Bajo	16	16,0%	22	22,0%	23	23,0%
Regular	62	62,0%	55	55,0%	47	47,0%
Alto	22	22,0%	23	23,0%	30	30,0%
Total	100	100,0%	100	100,0%	100	100,0%

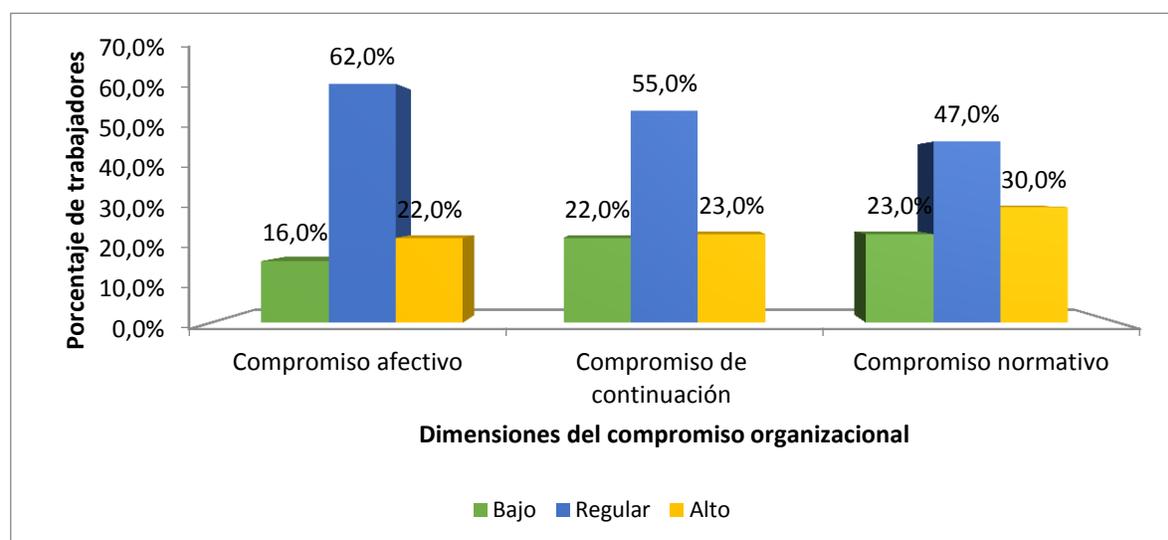


Figura 5. Niveles del compromiso organizacional por dimensiones de los trabajadores

En la tabla 11 y figura 5, se observa los niveles de compromiso organizacional por dimensiones en una muestra de 100 trabajadores; en lo que respecta a la dimensión compromiso afectivo existe la predominancia del nivel regular en el 62%, seguido por el 22% que presenta un nivel alto y el 16% un nivel bajo; del mismo modo, en la dimensión compromiso de continuación predomina el nivel regular en el 55%, seguido por 23% que presenta un nivel alto y el 22% un nivel bajo; finalmente, en la dimensión compromiso normativo el 47% presenta un nivel regular, seguido del 30% que presenta un nivel alto y el 23% presenta un nivel bajo de compromiso organizacional.

Del análisis de frecuencias y porcentajes, se puede concluir que en las dimensiones del compromiso organizacional (afectivo, de continuación y normativo) predomina el nivel regular con una tendencia a ser alto.

3.2. Resultados correlacionales

3.2.1 Bienestar psicológico y compromiso organizacional

Prueba de hipótesis general

H_0 : No existe relación significativa entre el bienestar psicológico y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

H_a : Existe relación significativa entre el bienestar psicológico y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

Tabla 14

Coefficiente de correlación entre el bienestar psicológico y el compromiso organizacional

		Compromiso organizacional	
		Coefficiente de correlación	0,426**
Rho de Spearman	Bienestar psicológico	Sig. (bilateral)	0,000
		N	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01.

En la tabla 14, se observa el resultado del análisis de correlación entre las variables bienestar psicológico y compromiso organizacional; donde se puede apreciar un coeficiente de correlación de $r=0,426$ entre las variables, de donde se interpreta que la tipo de relación es positiva y el grado es moderado. Por otro lado, el valor de significancia (sig.) obtenido en el análisis es de $p=0,000$, siendo este valor menor que 0,01 (valor teórico); indicando que la relación que existe entre las variables es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

El análisis inferencial de los datos, permite concluir que existe una relación significativa y positiva entre el bienestar psicológico y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

3.2.2 Aceptación control y compromiso organizacional

Hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación significativa entre la dimensión aceptación/control y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

H_a : Existe relación significativa entre la dimensión aceptación/control y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

Tabla 15

Coeficiente de correlación entre la dimensión aceptación/control y el compromiso organizacional

		Compromiso organizacional	
Rho de Spearman	Aceptación/ control	Coeficiente de correlación	0,367**
		Sig.	0,000
		N	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01.

En la tabla 15, se observa el resultado del análisis de correlación entre la dimensión aceptación/control y el compromiso organizacional; donde se puede apreciar un coeficiente de correlación de $r=0,637$ entre las variables, de donde se interpreta que la tipo de relación es positiva y el grado es moderado. Por otro lado, el valor de significancia (sig.) obtenido en el análisis es de $p=0,000$, siendo este valor menor que 0,01 (valor teórico); indicando que la relación que existe entre las variables es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

El análisis inferencial de los datos, permite concluir que existe una relación significativa y positiva entre la dimensión aceptación/control y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

3.2.3 Autonomía y compromiso organizacional

Hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación significativa entre la dimensión autonomía y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

H_a : Existe relación significativa entre la dimensión autonomía y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

Tabla 16

Coeficiente de correlación entre la dimensión autonomía y el compromiso organizacional

		Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Autonomía	0,260**
		Sig.
		0,000
		N
		100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01.

En la tabla 16, se observa el resultado del análisis de correlación entre la dimensión autonomía y el compromiso organizacional; donde se puede apreciar un coeficiente de correlación de $r=0,260$ entre las variables, de donde se interpreta que la tipo de relación es positiva y el grado es moderado. Por otro lado, el valor de significancia (sig.) obtenido en el análisis es de $p=0,000$, siendo este valor menor que $0,01$ (valor teórico); indicando que la relación que existe entre las variables es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

El análisis inferencial de los datos, permite concluir que existe una relación significativa y positiva entre la dimensión autonomía y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

3.2.4 Vínculos y compromiso organizacional

Hipótesis específica 3

H_0 : No existe relación significativa entre la dimensión vínculos y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

H_a : Existe relación significativa entre la dimensión vínculos y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

Tabla 17

Coeficiente de correlación entre la dimensión vínculos y el compromiso organizacional

		Compromiso organizacional	
Rho de Spearman	Vínculos	Coeficiente de correlación	0,336**
		Sig.	0,000
		N	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01.

En la tabla 17, se observa el resultado del análisis de correlación entre la dimensión vínculos y el compromiso organizacional; donde se puede apreciar un coeficiente de correlación de $r=0,336$ entre las variables, de donde se interpreta que la tipo de relación es positiva y el grado es moderado. Por otro lado, el valor de significancia (sig.) obtenido en el análisis es de $p=0,000$, siendo este valor menor que 0,01 (valor teórico); indicando que la relación que existe entre las variables es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

El análisis inferencial de los datos, permite concluir que existe una relación significativa y positiva entre la dimensión vínculos y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

3.2.5 proyectos y compromiso organizacional

Hipótesis específica 4

H_0 : No existe relación significativa entre la dimensión proyectos y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

H_a : Existe relación significativa entre la dimensión proyectos y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

Tabla 18

Coefficiente de correlación entre la dimensión proyectos y el compromiso organizacional

		Compromiso organizacional	
		Coefficiente de correlación	0,433 ^{**}
Rho de Spearman	Proyectos	Sig.	0,000
		N	100

^{**}. La correlación es significativa al nivel 0,01.

En la tabla 18, se observa el resultado del análisis de correlación entre la dimensión proyectos y el compromiso organizacional; donde se puede apreciar un coeficiente de correlación de $r=0,433$ entre las variables, de donde se interpreta que la tipo de relación es positiva y el grado es moderado. Por otro lado, el valor de significancia (sig.) obtenido en el análisis es de $p=0,000$, siendo este valor menor que $0,01$ (valor teórico); indicando que la relación que existe entre las variables es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

El análisis inferencial de los datos, permite concluir que existe una relación significativa y positiva entre la dimensión proyectos y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

IV. Discusión

Discusión

En la presente investigación se ha realizado un análisis de datos de tipo descriptivo e inferencial, sobre el bienestar psicológico y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

En cuanto los resultados descriptivos del bienestar psicológico, en el estudio se encontraron que la mayoría de trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC presentan un nivel medio de bienestar; es decir, existe una autovaloración que refleja que los trabajadores experimentan un gozo parcial de la vida, lo cual se caracterizó por un estado de ánimo regular y con presencia de ciertas emociones negativas; esto como resultado de una valoración de los diferentes aspectos de su vida, (Casullo, 2006). Estos resultados concuerdan con los encontrados por Escobedo (2017) y Amasifuen (2016) quienes encontraron en sus estudios niveles regulares de bienestar psicológico; sin embargo, en Vásquez y Agudelo (2017) y López (2015) se encontraron niveles altos de bienestar psicológico. Según la OMS (2004) hace referencia a un estado de equilibrio y satisfacción del cuerpo y la mente; está asociado a la salud psicológica, que permite que la persona se adapte y desarrolle de manera más adecuada a su entorno. De tal afirmación, la mayoría de los trabajadores de Corporación de Servicios Básicos SAC no evidencian un malestar psicológico, a la vez experimentan poco estrés, pero tampoco se sienten satisfechos con su trabajo; Estos trabajadores están más o menos comprometidos, y frente a una oportunidad de cambiarse de trabajo posiblemente lo harían.

Sobre las dimensiones del bienestar psicológico los trabajadores presentan niveles altos de bienestar en la dimensión aceptación y proyectos; pero en la dimensión autonomía y vínculos los niveles son medios. Es decir, los trabajadores presentan un adecuado conocimiento de sus destrezas, habilidades y limitaciones; además, presentan una sensación de bienestar consigo mismo, con sus metas, objetivos, proyectos y logros alcanzados, mostrándose motivado a la vida, (Casullo, 2006). Sin embargo, presentan dificultades para establecer vínculos sociales con los demás y para actuar y tomar decisiones por sí mismo, (Casullo, 2006). Estos resultados se explican en lo manifestado por los trabajadores quienes refieren que

dentro de la organización existen algunas condiciones que generan cierto malestar en lo que respecta a la toma de decisiones, comunicación eficaz, resolución de problemas, clima laboral; por lo que es frecuente manifestar emociones negativas, poca empatía, intolerancia y poca reciprocidad afectiva entre los miembros de la organización.

En lo que respecta a los resultados descriptivos del compromiso organizacional, la mayoría de trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC presentan un nivel medio de compromiso organizacional; es decir, que la identificación y participación de los trabajadores está caracterizada por un estado psicológico que no es del todo positivo, (Allen y Meyer, 1991). Los resultados encontrados en el presente estudio, concuerdan con los encontrados por Maldonado, Ramírez, García y Chairez (2014) y Portilla (2018) quienes concluyeron en sus estudios que el nivel de compromiso organizacional se encuentra en un nivel medio. Estos hallazgos permiten explicar que los trabajadores muestran pocos vínculos emocionales y sentimientos de identificación con su organización; un deseo parcial de permanecer en la organización; y refleja que no siempre se cumplen las normas y lineamientos de la organización. Al respecto, Allen y Meyer (1997, citado en Gómez, 2015) los trabajadores que mantienen un compromiso alto con la organización, tienden a ser más estables en sus puestos de trabajo, lo que se ve reflejado en una mayor satisfacción y un mejor desempeño de los mismos.

De lo anterior, sobre las dimensiones del compromiso organizacional los trabajadores presentan un nivel regular en la dimensión compromiso afectivo, compromiso de continuación y compromiso normativo. Es decir, existe un nivel regular en cuanto al establecimiento de vínculos y sentimientos de identificación de los empleados con la organización; también un nivel regular de deseos de permanencia en la institución por parte de los trabajadores; y un nivel regular de cumplimiento de normas y lineamientos institucionales, (Allen y Meyer, 1991). Estos resultados coinciden con los encontrados por Flores y Gómez (2018) y Escobedo (2017), quienes encontraron resultados similares en lo que respecta a las dimensiones del compromiso organizacional. Estos resultados nos permiten explicar que aquellos trabajadores que tienen niveles más altos de compromiso con la

organización, tienden a vincularse mejor con las estrategias, los proyectos, objetivos y decisiones que tiene la organización, lo a que largo plazo es muy beneficioso para la misma.

En cuanto a la hipótesis general, el análisis inferencial de los datos permitieron determinar que existe una relación significativa y positiva entre el bienestar psicológico y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018. Es decir, el resultado de una autovaloración sobre los diferentes aspectos de la vida, caracterizado por una experimentación de niveles altos de gozo de la vida, adecuado estado de ánimo y poca emociones negativas (Casullo, 2006), se relaciona de manera positiva con el estado psicológico, que se refleja a través de la identificación y participación de los trabajadores con su organización, (Allen y Meyer, 1991). Estos hallazgos permiten explicar que a mayor bienestar psicológico de los trabajadores estos tienden a desarrollar un mayor compromiso con su institución; por el contrario niveles bajos de bienestar psicológico están asociados a la presencia de niveles bajos de compromiso organizacional. Los resultados del presente estudio coinciden con los encontrados por Vásquez y Agudelo (2017), Escobedo (2017) y Pérez (2017), los cuales concluyeron que entre el bienestar psicológico y el compromiso organizacional existe una relación significativa.

En lo que respecta a la hipótesis específica 1, en el estudio se demostró que existe una relación significativa y positiva entre la dimensión aceptación/control y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018. Es decir, que la dimensión del bienestar que se encarga de valorar la sensación de bienestar personal, así como el conocimiento de sus destrezas, habilidades y propias limitaciones (Casullo, 2006), se relaciona de manera positiva con el estado psicológico, que se refleja a través de la identificación y participación de los trabajadores con su organización, (Allen y Meyer, 1991). Los resultados permite explicar que los trabajadores que tienen un nivel alto de bienestar en la dimensión aceptación, tienden a presentar un nivel alto de compromiso organizacional; por lo contrario niveles bajos en la dimensión aceptación, están asociados a niveles bajos de compromiso organizacional. Estos hallazgos son

respaldados por el estudio de Pérez (2017) quien determinó que entre la dimensión aceptación y el compromiso organizacional existe una relación significativa y directa.

En lo que respecta a la hipótesis específica 2, se determinó que existe una relación significativa y positiva entre la dimensión autonomía y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018. Es decir, la satisfacción que experimentan las personas al establecer vínculos con otros, donde se toma en cuenta la calidez, familiaridad, empatía y reciprocidad afectiva que se tiene con los mismos (Casullo, 2006), se relaciona de manera positiva con el estado psicológico, que se refleja a través de la identificación y participación de los trabajadores con su organización, (Allen y Meyer, 1991). Los resultados permite explicar que los trabajadores que tienen un nivel alto de bienestar en la dimensión vínculos psicosociales, tienden a presentar un nivel alto de compromiso organizacional; por lo contrario niveles bajos en la dimensión vínculos, están asociados a niveles bajos de compromiso organizacional. Estos hallazgos son respaldados por el estudio de Vásquez y Agudelo (2017) quien determinó que entre la dimensión autonomía y el compromiso organizacional existe una relación significativa y directa.

En lo que respecta a la hipótesis específica 3, el análisis de los datos permitió demostrar una relación significativa y positiva entre la dimensión vínculos y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018. Es decir, la independencia que manifiestan las personas para actuar y tomar decisiones, las mismas que tienen confianza en sí mismos y demuestran responsabilidad ante los resultados de sus propias acciones (Casullo, 2006), se relaciona de manera positiva con el estado psicológico, que se refleja a través de la identificación y participación de los trabajadores con su organización, (Allen y Meyer, 1991). Los resultados permite explicar que los trabajadores que tienen un nivel alto de bienestar en la dimensión autonomía, tienden a presentar un nivel alto de compromiso organizacional; por lo contrario niveles bajos en la dimensión autonomía, están asociados a niveles bajos de compromiso organizacional. Estos hallazgos son respaldados por el estudio de Vásquez y

Agudelo (2017) y Escobedo (2017) quienes concluyeron que entre la dimensión autonomía y el compromiso organizacional existe una relación significativa y directa.

En lo que respecta a la hipótesis específica 4, Existe una relación significativa y positiva entre la dimensión proyectos y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018. Es decir, la sensación de bienestar que experimentan los sujetos frente al establecimiento de objetivos, logros, metas y proyectos personales, los cuales ofrecen dirección y motivación a la vida, buscando la realización personal (Casullo, 2006), se relaciona de manera positiva con el estado psicológico, que se refleja a través de la identificación y participación de los trabajadores con su organización, (Allen y Meyer, 1991). Los resultados permite explicar que los trabajadores que tienen un nivel alto de bienestar en la proyectos, tienden a presentar un nivel alto de compromiso organizacional; por lo contrario niveles bajos en la dimensión proyectos, están asociados a niveles bajos de compromiso organizacional. Estos hallazgos son respaldados por el estudio de Pérez (2017) quien determinó que entre la dimensión autonomía y el compromiso organizacional existe una relación significativa y directa.

V. Conclusiones

Conclusiones

Primera: El análisis inferencial de los datos, permite concluir que existe una relación significativa y positiva ($r=0,426$ y $p=0,000$) entre el bienestar psicológico y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

Segunda: En el estudio se demostró que existe una relación significativa y positiva ($r=0,367$ y $p=0,000$) entre la dimensión aceptación/control y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

Tercera: Se determinó que existe una relación significativa y positiva ($r=0,260$ y $p=0,000$) entre la dimensión autonomía y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

Cuarta: Los resultados permiten concluir que existe una relación significativa y positiva ($r=0,336$ y $p=0,000$) entre la dimensión vínculos y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

Quinta: Finalmente se concluyó que existe una relación significativa y positiva ($r=0,433$ y $p=0,000$) entre la dimensión proyectos y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

VI. Recomendaciones

Recomendaciones

- Primera:** Al gerente y al jefe de recursos humanos de la Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018, se recomienda implementar un programa de intervención (capacitación – desarrollo), que permita mejorar la experimentación de niveles altos de gozo de la vida de los trabajadores, caracterizado por un adecuado estado de anímico y con pocas emociones negativas; dichas condiciones permitirán mejorar el compromiso que tienen los mismos con las actividades que realizan dentro de la organización.
- Segunda:** Al gerente y al jefe de recursos humanos de la Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018, se recomienda implementar un programa de intervención (capacitación – desarrollo), que permita mejorar la sensación de bienestar personal de los trabajadores, además desarrollar actividades que les permita ser conscientes de sus destrezas, habilidades y limitaciones; dichas condiciones contribuirán a mejorar la identificación y participación de los trabajadores dentro de la organización.
- Tercera:** Al gerente y al jefe de recursos humanos de la Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018, se recomienda diseñar y ejecutar un programa de intervención, orientado a mejorar el grado de satisfacción de los trabajadores al relacionarse con los demás, promoviendo actividades que permitan promover la calidez, amabilidad, familiaridad, empatía y reciprocidad afectiva; dichas condiciones aportar al mejoramiento del compromiso de los empleados con la empresa.
- Cuarta:** Al gerente y al jefe de recursos humanos de la Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018, se recomienda diseñar y ejecutar un programa de intervención, orientado a mejorar el grado de independencia que manifiestan las personas para actuar y tomar decisiones, promoviendo la responsabilidad ante las decisiones y los resultados de las mismas; con ello se pretende contribuir a mejorar el nivel de compromiso organizacional que se tiene en la organización.

Quinta: Al gerente y al jefe de recursos humanos de la Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018, se recomienda implementar un programa de intervención, orientado a mejorar la sensación de bienestar que experimentan los trabajadores frente a sus metas u objetivos, proporcionándoles estrategias y herramientas para la planificación, ejecución y evaluación de los mismos, los cuales les permitan dar una dirección y motivación a las cosas que realizan, promoviendo siempre la realización personal; estas condiciones permitirán mejorar el nivel de identificación y participación de los trabajadores con la organización.

VII. Referencias

Referencias

- Alles, M. (2007). *Comportamiento organizacional*. Buenos Aires: Ediciones Garnica.
- Alles, M. (2007). *Compromiso organizacional*. Buenos Aires : Ediciones Granica .
- Alvarez, M. (2008). *Determinantes del compromiso organizacional*. Obtenido de <https://revistas.ucm.es/index.php/CESE/article/viewFile/CESE0808110073A/9307>
- Amasifuen, C. (s.f.). *Bienestar psicológico e involucramiento laboral en trabajadores de un organismo del gobierno provincial de Trujillo*. . (Tesis maestría), Universidad Antenor Orrego, Trujillo – Perú.
- Arias, F. (2010). *Satisfacción con el trabajo, con el liderazgo y algunas variables demográficas en profesores. Área de Investigación: Administración de Recursos Humanos y Comportamiento Organizacional. XV Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática*.
- Arias, F., Loli, A., & Quintana, M. (2003). El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. *Revista de investigación de psicología*, 6(2), 13 – 26.
- Ballesteros, P. (2006). *Bienestar psicológico en trabajadores*. Bogotá: Universidad Javeriana.
- Barrantes, B., & Ureña, P. (2015). Bienestar psicologico y bienestar subjetivo. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 17(1), 101 - 123.
- Bergman, M. (2006). The relationship between affective and normative commitment: review and research agenda. *Journal of Organizational Behavior*, 27(5), 645-663.

- Betanzos, N., & Paz, E. (2011). Compromiso organizacional en profesionales de la salud. *Revista Enfermería México*, 19(1), 35 -41.
- Blanch, J., Espuny, M., Gala, C., & Martin, A. (2003). *Teoría de las relaciones laborales*. Barcelona: Editorial UOC.
- Calderon, J., Laca, A., Pando, M., & Pedroza, F. (2015). La socialización organizacional y el compromiso organizacional en empleados mexicanos. *Psicogente*, 18(34), 267 - 277.
- Castro, A. (2009). bienestar psicológico. *Revista Interuniversitaria de Formacion del Profesorado*, 66(23), 43-72.
- Casullo, M. (2006). *Bienestar psicologico*. Buenos Aires : Paidós .
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3a ed.). Mexico D.F: Mc Graw Hill.
- Cifre, E. (1999). *Bienestar psicológico, características del trabajo y nuevas tecnologías*. Castellón: Universitat Jaume I.
- Csikszentmihalyi, M. (1998). *Fluir: Una psicología de la felicidad*. Barcelona: Kairós.
- Edel, R., & Garcia, A. (2007). *Clima y compromiso organizacional*. Veracruz: Eumed Editores.
- Emmons, R. (1998). A Systems framework or systems frameworks. *psychological Inquiry*(9), 148 -150.
- Escobedo, F. (2017). *Bienestar psicológico y compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad provincial – La Libertad*. (Tesis de maestría), Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo – Perú.
- Flores, J., & Gómez, I. (2018). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima. *Scielo*, 16(1), 22 - 39.

- Frias, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. (Tesis de maestría). Universidad de Chile, Chile.
- Gamarra, O. (2015). *Capital psicológico, bienestar psicológico, rendimiento laboral en trabajadores*. . (Tesis doctoral), Universidad de Palermo, Ciudad del este – Paraguay.
- Gomez, A. (2015). *Compromiso institucional y el desempeño docente en docentes de la Universidad Peruana de los Andes*. (Tesis maestría), Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - Perú.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2005). *Comportamiento organizacional* (10a ed.). Mexico D.F: Thomson.
- Keyes, N., Powers, T., Koesther, R., & Chicoine, E. (2002). Attaining personal goals self - concordance plus implementation equals succes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 83(1), 251 - 244.
- Lopez. (2015). Bienestar psicologico de los trabajadores en una empresa portuaria. *U.rafael landivar*, (34), 220 - 236.
- Lucas, R., Diener, E., & Suh, E. (1996). Discriminant validity of well being measures. *Journal of personality and Social Psychology*(71), 616 -628.
- Maldonado , S., Ramírez, M., García, B., & Chairez , A. (2014). El compromiso organizacional de los docentes de una universidad pública. *Conciencia Tecnológica*(47), 12 -18.
- Meyer, P., & Allen, P. (1991). Tres componentes, conceptualización del compromiso organizacional. *Human Resource Management Review*, 61 - 98.
- Ministerio de Trabajo y Promocion del Empleo. (2012). Las condiciones del trabajo en Lima Metropolitano. *Boletin de Economia Laboral*, 19(44), 1-40.

Organizacion de las Naciones Unidas para la Educacion, la Ciencia y la Cultura . (2012). Obtenido de Situación educativa de América Latina y el caribe. Recuperada de <http://www.unesco.org/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/pdf/situacion-educativa-mexico-2013.pdf>

Organizacion Internacional del trabajo. (2016). *Panorama laboral 2016, América Latina y el Caribe*. Lima: OIT.

Organizacion Mundial de la Salud . (2013). *Salud mental, un estado de bienestar*. Obtenido de Recuperado de http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/

Organización Mundial de la Salud. (2004). *Promocion de la salud mental*. Obtenido de http://www.who.int/mental_health/evidence/promoción_de_la_salud_mental.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2010). *Entornos laborales saludables, fundamentos y modelo de la OMS*. Suiza : OMS.

Pérez, D. (2017). *El bienestar psicológico y compromiso organizacional en docentes de dos instituciones educativas públicas, Los Olivos*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima - Perú.

Portilla, R. (2018). *La satisfacción y el compromiso organizacional de los trabajadores de un hospital de salud mental*. (Tesis de maestría), Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima – Perú.

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (Treceava edición ed.). Mexico D.F: Pearson Educación.

Ryff, C. (1989b). Happiness is Everything, or Is It? Explorations on the meaning of psychological Well - being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069 - 1081.

Seligman, M. (2011). *Flourish*. New York: Free Press.

Semmer, N. (1996). Individual differences, work stress and health. *Handbook of Work and Health Psychology*, 51 - 86.

Soto, R. (2015). *La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos (2a ed.)*. Lima: Diograf.

Vásquez, D., & Agudelo, C. (2017). *El bienestar psicológico, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en colaboradores de un Institución de Educación Superior*. (Tesis maestría), Universidad de Antioquía, Medellín - Colombia.

Veenhoven, N. (2007). Is Happiness relative? *Social Indicators research*(24), 1 - 34.

Zubieta, E., Fernández, O., & Sosa, F. (2012). Bienestar, valores y variables asociadas. *Boletín de Psicología*(106), 7 -27.

Anexos

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: Bienestar psicológico y compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.

Autor: José Lope García Delgado

Problemas	Hipótesis	Objetivos	DIMENSIONES E INDICADORES																																							
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre el bienestar psicológico y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión aceptación/control y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión autonomía y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión vínculos y el</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre el bienestar psicológico y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión aceptación/control y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión autonomía y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.</p> <p>Existe relación significativa</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre el bienestar psicológico y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión aceptación/control y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión autonomía y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión vínculos y el compromiso</p>	<p>Variable: Bienestar psicológico</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala/valores</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Bienestar Psicológico</td> <td rowspan="3">Aceptación/control</td> <td>Admisión de errores.</td> <td>2</td> <td rowspan="3">Ordinal Estoy de acuerdo = 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 2 Estoy en desacuerdo = 1</td> <td rowspan="3">Bajo (17 -32) Medio (33 – 36) Alto (37 - +)</td> </tr> <tr> <td>Comisión de equivocaciones.</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Encaramiento de problemas</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Autonomía</td> <td rowspan="3"></td> <td>Expresar pensamientos con libertad.</td> <td>4</td> <td rowspan="3"></td> <td rowspan="3"></td> </tr> <tr> <td>Ser un poco influenciable.</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Tomar decisiones con seguridad</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Vínculos</td> <td rowspan="3"></td> <td>Caer bien a la gente</td> <td>5</td> <td rowspan="3"></td> <td rowspan="3"></td> </tr> <tr> <td>Contar con la ayuda de personas</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Llevarse bien con los demás</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table>				Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/valores	Niveles y rangos	Bienestar Psicológico	Aceptación/control	Admisión de errores.	2	Ordinal Estoy de acuerdo = 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 2 Estoy en desacuerdo = 1	Bajo (17 -32) Medio (33 – 36) Alto (37 - +)	Comisión de equivocaciones.	11	Encaramiento de problemas	13	Autonomía		Expresar pensamientos con libertad.	4			Ser un poco influenciable.	9	Tomar decisiones con seguridad	12	Vínculos		Caer bien a la gente	5			Contar con la ayuda de personas	7	Llevarse bien con los demás	8
Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/valores	Niveles y rangos																																					
Bienestar Psicológico	Aceptación/control	Admisión de errores.	2	Ordinal Estoy de acuerdo = 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 2 Estoy en desacuerdo = 1	Bajo (17 -32) Medio (33 – 36) Alto (37 - +)																																					
		Comisión de equivocaciones.	11																																							
		Encaramiento de problemas	13																																							
Autonomía		Expresar pensamientos con libertad.	4																																							
		Ser un poco influenciable.	9																																							
		Tomar decisiones con seguridad	12																																							
Vínculos		Caer bien a la gente	5																																							
		Contar con la ayuda de personas	7																																							
		Llevarse bien con los demás	8																																							

<p>compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión proyectos y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018?</p>	<p>entre la dimensión vínculos y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión proyectos y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.</p>	<p>organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión proyectos y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.</p>	<table border="1"> <tr> <td>Proyectos</td> <td>Se lo que quiero para mi vida.</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Preocupación por el futuro.</td> <td>3</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Capacidad para lograr metas.</td> <td>6</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Tener proyecto</td> <td>10</td> <td></td> </tr> </table> <hr/> <p>Variable: Compromiso organizacional</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala y valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dimensión 1: Compromiso afectivo.</td> <td>Lazos emocionales.</td> <td>1, 2, 3 y 4.</td> <td>Ordinal</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Percepción de satisfacción de las necesidades.</td> <td>5.</td> <td>Totalmente en desacuerdo (1)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Orgullo de pertenencia a la institución.</td> <td>6 y 7.</td> <td>En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo</td> </tr> <tr> <td>Dimensión 2: Compromiso de continuación.</td> <td>Necesidad de trabajo en la institución.</td> <td>8, 9 y 10.</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Opciones laborales.</td> <td>11 y 12.</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Evaluación de permanencia.</td> <td>13, 14 y 15.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Dimensión 3: Compromiso normativo.</td> <td>Reciprocidad con la institución.</td> <td>16, 17, 18, 19, 20 y 21.</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Proyectos	Se lo que quiero para mi vida.	1			Preocupación por el futuro.	3			Capacidad para lograr metas.	6			Tener proyecto	10		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valor	Dimensión 1: Compromiso afectivo.	Lazos emocionales.	1, 2, 3 y 4.	Ordinal		Percepción de satisfacción de las necesidades.	5.	Totalmente en desacuerdo (1)		Orgullo de pertenencia a la institución.	6 y 7.	En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo	Dimensión 2: Compromiso de continuación.	Necesidad de trabajo en la institución.	8, 9 y 10.			Opciones laborales.	11 y 12.			Evaluación de permanencia.	13, 14 y 15.		Dimensión 3: Compromiso normativo.	Reciprocidad con la institución.	16, 17, 18, 19, 20 y 21.	
Proyectos	Se lo que quiero para mi vida.	1																																																	
	Preocupación por el futuro.	3																																																	
	Capacidad para lograr metas.	6																																																	
	Tener proyecto	10																																																	
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valor																																																
Dimensión 1: Compromiso afectivo.	Lazos emocionales.	1, 2, 3 y 4.	Ordinal																																																
	Percepción de satisfacción de las necesidades.	5.	Totalmente en desacuerdo (1)																																																
	Orgullo de pertenencia a la institución.	6 y 7.	En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo																																																
Dimensión 2: Compromiso de continuación.	Necesidad de trabajo en la institución.	8, 9 y 10.																																																	
	Opciones laborales.	11 y 12.																																																	
	Evaluación de permanencia.	13, 14 y 15.																																																	
Dimensión 3: Compromiso normativo.	Reciprocidad con la institución.	16, 17, 18, 19, 20 y 21.																																																	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>Tipo: La investigación básica</p> <p>Diseño: El diseño es no experimental, de corte transversal, de alcance descriptivo correlacional</p> <p>Método: Hipotético deductivo.</p>	<p>Población: 100 trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.</p> <p>Tamaño de muestra: 100 trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018.</p>	<p>Variable: Bienestar psicológico</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Escala de Bienestar Psicológico para adultos (Bieps- A)</p> <p>Autor: Casullo Año: 2006</p> <hr/> <p>Variable: Compromiso organizacional</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario sobre compromiso organizacional</p> <p>Autor: Meyer y Allen Año: 1991</p>	<p>DESCRIPTIVA: Análisis descriptivo</p> <hr/> <p>- Distribución de frecuencias y porcentajes</p> <hr/> <p>INFERENCIAL: Contrastación de hipótesis</p> <hr/> <p>- Prueba de Kolmogorov de Smirnov - Coeficiente de correlación de Spearman</p> <hr/>

Anexo 02: Cuestionario Bienestar psicológico

ESCALA BIEPS-A (Adultos)

Sexo: _____ Edad: _____ Tiempo de servicio en la institución

Grado académico: _____ -

Le pedimos que lea con atención las frases siguientes. Marque su respuesta en cada una de ellas sobre la base de lo que pensó y sintió durante el último mes. Las alternativas de respuesta son:

Estoy de acuerdo = 3

Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 2

Estoy en desacuerdo = 1

No hay respuestas buenas o malas: todas sirven. No deje frases sin responder. Marque su respuesta con una cruz (aspa) en uno de los tres espacios.

Ítems	3	2	1
1 Creo que sé lo que quiero hacer con mi vida.			
2 Si algo me sale mal puedo aceptarlo, admitirlo.			
3 Me importa pensar qué haré en el futuro.			
4 Puedo decir lo que pienso sin mayores problemas.			
5 Generalmente le caigo bien a la gente.			
6 Siento que podré lograr las metas que me proponga.			
7 Cuento con personas que me ayudan si lo necesito.			
8 Creo que en general me llevo bien con la gente.			
9 En general hago lo que quiero, soy poco influenciable			
10 Soy una persona capaz de pensar en un proyecto para mi vida.			
11 Puedo aceptar mis equivocaciones y tratar de mejorar.			
12 Puedo tomar decisiones sin dudar mucho.			
13 Encaro sin mayores problemas mis obligaciones diarias.			

Anexo 03: Cuestionario Bienestar psicológico

Sexo: _____ Edad: _____ Tiempo de servicio en la institución

Grado académico: _____

Le pedimos que lea con atención las frases siguientes. Marque su respuesta en cada una de ellas, en base como usted lo considere, utilizando los siguientes criterios:

Totalmente en desacuerdo (1)

En Desacuerdo (2)

Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo (3)

De Acuerdo (4)

Totalmente de Acuerdo (5)

No hay respuestas buenas o malas: todas sirven. No deje frases sin responder. Marque su respuesta con una cruz (aspa) en uno de los cinco espacios.

n.º	DIMENSIONES / ítems	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	Dimensión 1: Compromiso afectivo					
1	Tengo confianza en los valores de la institución.					
2	Me he integrado plenamente con la institución.					
3	Tengo voluntad por dar mayor esfuerzo de lo normal para el éxito de la institución.					
4	Siento apego emocional a la institución.					
5	Estoy convencido que la institución satisface mis necesidades.					
6	Ésta institución tiene un gran significado para mí.					
7	Manifiesto orgullo de pertenecer a esta institución.					
	Dimensión 2: Compromiso de continuación					
8	Aceptaría cualquier tipo de asignación de labores para poder seguir trabajando en esta institución.					
9	Otras personas dependen de mis ingresos de esta institución.					
10	Sería duro para mí dejar esta institución, inclusive si lo quisiera.					
11	Cuento con diversas opciones de trabajo.					
12	Poseo capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo.					

13	He analizado las ventajas y desventajas de pertenecer o no a esta institución.					
14	Si no hubiera dado tanto de mí mismo en la institución, podría haber considerado otra opción de trabajo.					
15	Hoy, permanecer en esta institución, es una cuestión de necesidad como de deseo.					
	Dimensión 3: Compromiso normativo					
16	Existen circunstancias que estrechen fuertemente mi relación laboral con la institución.					
17	He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la institución.					
18	Tendría sentimiento de culpabilidad si dejara la institución en estos momentos.					
19	Tengo una sensación de deuda con la institución.					
20	Soy leal a la institución.					
21	Tengo la obligación de permanecer en la institución.					

Anexo 04: Base de datos

TRAB	B P S1	B P S2	B P S3	B P S4	B P S5	B P S6	B P S7	B P S8	B P S9	B P	B P	B P	B P	C C O1	C C O2	C C O3	C C O4	C C O6	C C O7	C C O8	C C O9	C C													
T1	1	2	1	2	1	3	1	1	2	1	3	3	3	3	4	5	3	1	3	3	2	2	1	4	5	5	2	3	2	3	1	1	4	1	
T2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	2	4	5	4	3	3	5	3	
T3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2
T4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	
T5	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	5	4	2	4	3	3	5	3	4	4	4	3	4	2	5	2	2	5	1	
T6	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4	3	2	3	4	2	3	4	2	
T7	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4	4	4	4	2	1	1	5	3	4	5	5	3	1	5	5	5	5	3	1	
T8	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	5	4	3	3	3	4	3	5	3	2	5	4	3	4	4	5	4	1	4	1	
T9	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	5	4	3	3	3	4	3	4	3	1	3	4	2	4	3	3	2	3	4	3	
T10	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
T11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	
T12	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	4	4	5	3	4	4	5	3	5	4	3	4	2	3	4	2	2	2	2	5	2	
T13	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
T14	3	3	3	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	4	4	4	3	4	1	2	2	4	2	2	4	2	2	4	3	4	3	4	4	3	
T15	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	5	4	
T16	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	5	4	4	4	3	5	2	
T17	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	3	4	5	4	
T18	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	1	4	1	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
T19	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	
T20	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	
T21	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	5	3	2	3	2	4	5	3	3	5	4	4	5	1	3	3	1	4	3	
T22	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	3	4	4	5	3	3	5	4	
T23	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	4	3	
T24	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
T25	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	4	4	4	2	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	2	4	4	
T26	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	5	4	5	4	4	4	5	5	2	2	5	2	2	5	2	1	4	4	1	1	4	1	
T27	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	2	5	3	2	4	4	5	4	2	4	4
T28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	5	4	3	5	3	
T29	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	3	3	5	2	2	5	3	3	
T30	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	4	3	
T31	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2
T32	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	2	5	4	2	5	4	3	4	4	5	5	3	5	4	
T33	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	2	2
T34	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	1	5	5	4	2	4	5	2	4	5	1	5	5	5	2	3	4	5	1	5	5	
T35	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	5	5	3	5	4	1	1	3	1	5	1	4	4	4	3	3	1	5	3	
T36	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	2	4	1	1	
T37	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3
T38	3	3	3	2	2	3	3	2	1	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	5	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
T39	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
T40	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	2	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3
T41	1	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	2	3	2	5	5	4	2	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4
T42	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	3
T43	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	5	3	4	3	4	3	1	1	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	
T44	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	1	5	4	4
T45	1	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	2	4	1	4	4	5	5	3	1	5	3	5	5	
T46	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	
T47	3	3	3	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5	2	3	5	3	5
T48	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
T49	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4	1	2	4	3	
T50	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	2	5	5	
T51	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3	
T52	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	5	4	4	5	4	4	3	3	3	4	2	2	2	2	
T53	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	4	4	5	4	5	5	2	4	3	4	4	1	4	4	2	5	4	5	3	
T54	3	3	3	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2	4	4	5	4	3	4	4	5	5	2	4	3	2	4	3	2	5	5	5	5	5	
T55	3	2	3	2	2	3	1	2	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	5	5	3	1	5	3										

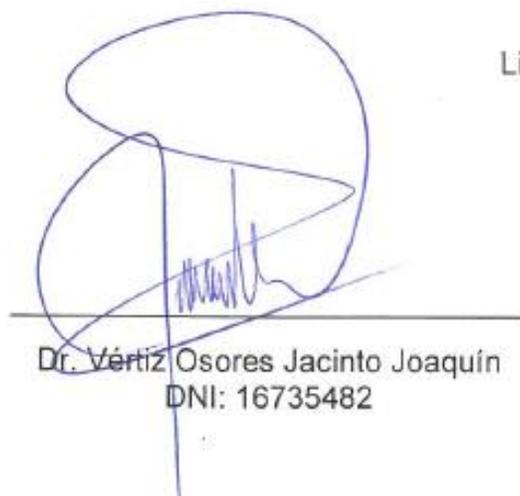
T61	3	3	3	2	3	2	3	2	1	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	2	
T62	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	3	4	5	4	4	1	3	5	5	
T63	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	5	5	4	2	5	4	5	5	5	4	2	5	4	1	4	2	2	2	1	5	3	
T64	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	5	5	3	3	4	3	3	5	4	4	4	5	3	4	3	2	3	2	5	5	
T65	2	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	2	4	2	2	4	2	3	2	3	3	3	3	2	5	3	
T66	2	3	2	2	1	2	1	1	3	1	3	1	3	3	5	5	3	3	5	5	5	3	3	4	4	4	3	3	3	5	4	1	5	3	
T67	1	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	
T68	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	2	2	4	4	4	3	4	3	
T69	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	
T70	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	
T71	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	5	2	5	5	4	3	4	4	1	3	4	4	4	4	5	3	2	3	2	3	4	
T72	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	1	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	3	
T73	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	3	2	1	2	1	3	2	1	4	4	1	2	2	2	2	2	2	
T74	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	2	1	2	3	
T75	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	4	4	2	2	4	2	1	2	1	2	1	
T76	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	2	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	
T77	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	4	3	2	1	2	1	3	3	
T78	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	4	5	5	5	4	5	4	5	1	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	
T79	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	5	4	4	3	4	1	2	2	1	1	4	3	3	1	4	2	2	2	2	2	2	
T80	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	4	
T81	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	2	3	4	
T82	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	1	3	3	
T83	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	4	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	
T84	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	5	3	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	3	5	
T85	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2	1
T86	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	2	2	5	4	5	5	
T87	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	4	2	5	2	2	1	2	1	3	3	2	1	2	1	2	3	3	3	3	
T88	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	2	5	3	3	4	
T89	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	
T90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	5	3	1	3	3	2	2	1	4	5	5	2	3	2	3	1	1	4	1	
T91	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	2	4	5	4	3	3	5	3	
T92	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	4	3	5	3	4	4	4	3	2	4	2	4	5	3	3	3	4	4	2	5	3	
T93	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	4	4	4	4	3	3	2	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	
T94	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	2	4	3	3	5	3	4	4	4	3	4	2	5	2	2	5	1		
T95	2	1	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4	3	2	3	4	2	3	4	2	
T96	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
T97	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	4	3	5	3	2	5	4	3	4	4	5	4	1	4	1	
T98	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	4	5	4	3	3	3	4	3	4	3	1	3	4	2	4	3	3	2	3	4	3	
T99	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	5	5	4	4	4	3	4	5	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
T100	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3	5	3	4	3	4	

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Dr. Vertiz Osores Jacinto Joaquín, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **"Bienestar psicológico y compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018."**; de la estudiante **José Lope García Delgado**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 24% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 16 agosto de 2018



Dr. Vertiz Osores Jacinto Joaquín
DNI: 16735482

Feedback Studio - Google Chrome

https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&no=102&no=990573460&no=1049016754&no=1

feedback studio Tesis Maestría 3ra entrega

19 de 19

Resumen de coincidencias

24 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universidad...	13 %
2	reportorio univalle en...	9 %
3	www.unibanco.com	<1 %
4	Entregado a Universidad...	<1 %
5	es.scribd.com	<1 %
6	www.redalyc.org	<1 %
7	www.argentina.arts	<1 %
8	www.univalle	<1 %

Página 1 de 91 Número de palabras: 14780

Text only Report High Resolution **Activado**

22:14 16/05/2018

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Bienestar psicológico y compromiso organizacional en
trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos
SAC, Lima, 2018.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión del Talento Humano

AUTOR:
Br. José Lope García Delgado

ASPSOR

Feedback Studio - Google Chrome

https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&no=102&no=990573460&no=1049016754&no=1

feedback studio Tesis Maestría 3ra entrega

19 de 19

Filtros y configuración

Filtros

- Excluir citas
- Excluir bibliografía
- Excluir fuentes que tengan menos de:
 - palabras
 - No excluir por tamaño

Configuración opcional

Resaltado multicolor:

Aplicar cambios Informe nuevo

Página 1 de 91 Número de palabras: 14780

Text only Report High Resolution **Activado**

22:14 16/05/2018

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Bienestar psicológico y compromiso organizacional en
trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos
SAC, Lima, 2018.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión del Talento Humano

AUTOR:
Br. José Lope García Delgado

ASPSOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

GARCIA DELGADO, JOSE LOPE
D.N.I. : 432 98359
Domicilio : C/PA. 25 DE DICIEMBRE N.º "H" LT 22 - SANTIAGO DE SURCO
Teléfono : Fijo : 01 473 11865 Móvil 934582123
E-mail : JOSE.GARCIA.DELGADO.C@GMAIL.COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado :
Mención :
MAESTRÍA
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

GARCIA DELGADO, JOSE LOPE

Título de la tesis:

RELEVANCIA PSICOLÓGICA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE
LA EMPRESA COMPAÑÍA DE SERVICIOS BÁSICOS S.A. LTMA 2018

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

26.11.2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

GARCÍA DELGADO JOSE LOPE

INFORME TÍTULADO:

BIENESTAR PSICOLÓGICO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN

TRABAJADORES DE LA EMPRESA CORPORACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS SAC, LIMA, 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

SUSTENTADO EN FECHA: 01 DE SEPTIEMBRE DEL 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBACIÓN POR MAYORÍA



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN