



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Bienestar subjetivo y compromiso organizacional en colaboradores de
un call center de Lima Metropolitana, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTORAS:

Heredía Cornejo, Catherine Milagros (ORCID: 0000-0002-0119-2994)

Meza Ventura, Winny Nicol (ORCID: 0000-0001-9911-2253)

ASESOR:

Dr. Candela Ayllón, Víctor Eduardo (ORCID: 0000-0003-0798-1115)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi madre y a mi abuela Toribia por siempre creer y confiar en mí. por darme fuerza en los momentos más duros para poder lograr mis metas y culminar con éxito mis estudios.

Katherine Heredia Cornejo

A mi madre Amelia y abuela Catalina, en memoria de sus enseñanzas y esfuerzos para siempre salir adelante

Winny Meza Ventura

Agradecimiento

A Dios, por brindarnos la fortaleza para lograr en cada paso de este camino, a pesar de las adversidades durante este periodo profesional y en nuestro crecimiento personal.

A nuestro asesor por todas sus enseñanzas, paciencia y comprensión durante todo este tiempo para llevar a cabo este proyecto.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	22
3.6 Métodos de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	46

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Distribución de la muestra (n=172) colaboradores de call center	16
Tabla 2	Prueba de normalidad de Shapiro Wilk de las variables	24
Tabla 3	Correlación entre bienestar subjetivo y compromiso organizacional	24
Tabla 4	Correlación entre bienestar subjetivo y los factores de compromiso organizacional	25
Tabla 5	Correlación de compromiso organizacional y los factores de bienestar subjetivo	25
Tabla 6	Niveles de bienestar subjetivo	26
Tabla 7	Niveles de compromiso organizacional	27
Tabla 8	Comparación entre bienestar subjetivo de manera general según el sexo de los colaboradores	27
Tabla 9	Comparación entre bienestar subjetivo de manera general según la edad y el tiempo servicio de los colaboradores	28
Tabla 10	Comparación entre compromiso organizacional de manera general según el sexo de los colaboradores	28
Tabla 11	Comparación entre compromiso organizacional de manera general según la edad y el tiempo de servicio de los colaboradores	29
Tabla 12	Análisis descriptivo de los ítems de la escala de EBS-20	61
Tabla 13	Evidencia de validez de contenido a través de criterio de jueces expertos de la escala de EBS-20	62
Tabla 14	Análisis factorial confirmatorio del cuestionario EBS-20	63
Tabla 15	Evidencia de fiabilidad por consistencia interna del cuestionario EBS-20	64
Tabla 16	Análisis descriptivo de los ítems del cuestionario compromiso organizacional	65
Tabla 17	Evidencia de validez de contenido a través de criterio de jueces expertos de la escala de compromiso organizacional	66
Tabla 18	Análisis factorial confirmatorio del cuestionario compromiso organizacional	67
Tabla 19	Evidencia de fiabilidad por consistencia interna del cuestionario compromiso organizacional	68

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1.	AFC diagrama de trayectoria de la escala EBS-20	63
Figura 2.	AFC diagrama de trayectoria del cuestionario de Compromiso organizacional	67

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre el bienestar subjetivo y compromiso organizacional de los colaboradores de un call center de Lima Metropolitana, 2021; se empleó los siguientes instrumentos la escala de bienestar subjetivo (EBS-20) de Calleja y Mason (2020) y el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Para el desarrollo del propósito se evaluó a 172 colaboradores entre las edades de 18 a 50 años de edad, dichos datos fueron analizados estadísticamente por medio de Rho de Spearman, obteniendo así una relación significativa entre el bienestar subjetivo y el compromiso organizacional ($Rho=,554^{**}$), lo que indica que a mayor bienestar subjetivo experimenten los colaboradores del call center mayor será el compromiso hacia sus labores en la organización. De la misma manera, se realizó la correlación entre el bienestar subjetivo y el compromiso organizacional con sus respectivas dimensiones demostrando una relación directa y significativa.

Palabras clave: bienestar subjetivo, compromiso, bienestar psicológico, organización.

ABSTRACT

The present study had as general objective to determine the relationship between subjective well-being and organizational commitment of the collaborators of a call center in Metropolitan Lima, 2021; The following instruments were used: the subjective well-being scale (EBS-20) by Calleja and Mason (2020) and the questionnaire of organizational commitment of Meyer and Allen. For the development of the purpose, 172 collaborators between the ages of 18 to 50 years of age were evaluated, these data were statistically analyzed by means of Spearman's Rho, thus obtaining a significant relationship between subjective well-being and organizational commitment ($Rho = .554^{**}$), which indicates that the greater subjective well-being the call center collaborators experience, the greater the commitment to their work in the organization. In the same way, the correlation between subjective well-being and organizational commitment with their respective dimensions was carried out, demonstrating a direct and significant relationship.

Keywords: subjective well-being, commitment, psychological well-being, organization.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, nos encontramos atravesando por una situación difícil para todos a nivel mundial en relación a todos los ámbitos: salud, social, económico - laboral, etc., debido a la pandemia por causa del COVID 19. Esta crisis sanitaria ha afectado la salud mental de las personas, y esto a su vez ha tenido un gran impacto en el mercado laboral, ya que muchas empresas han cerrado y otras han optado por el teletrabajo o home office.

De esta manera, la Organización Internacional del trabajo (OIT, 2020) reveló, que, si bien el teletrabajo puede evitar o reducir algunos riesgos laborales tradicionales como los accidentes de trayecto, los contagios a causa del virus, esto puede afectar a la salud emocional, los Factores de riesgo psicosocial, la sobrecargas de trabajo, el sobretiempo, el saber que tienen que estar disponibles fuera de su hora de trabajo, hace que los colaboradores sufran de agotamiento físico y mental, y esto muchas veces se relaciona con el estrés, ansiedad, depresión, entre otros; Por ende, el personal no se sentirá comprometido ni cumplirá con el objetivo trazado por la empresa.

Es por ello, que la estrategia de prevención para preservar el bienestar de todos es un poco complicada, pero crucial; así que no actuar ante esta amenaza poco reconocida, es probable que genere graves consecuencias para la humanidad (Otu et al., 2020). La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021), manifestó que el bienestar mental, físico y social en su totalidad, es aquel estado de salud que puede ser afectado por diversos factores que presente en su vida diaria.

Los psicólogos que estudian las cualidades positivas del hombre manifiestan que el estar bien consiste en la alegría subjetiva producida por situaciones de placer; incluyendo situaciones positivas o negativas como parte de la vida (Ryan y Deci, 2000).

Para Bisquerra y Mateo (2019) refieren que “la palabra bienestar es también sinónimo de felicidad y esta va acompañada de otra palabra que define el tipo de bienestar o felicidad de la que hablamos: bienestar emocional, bienestar psicológico, bienestar subjetivo, bienestar eudaimónico y bienestar hedónico”. (p.177)

A nivel mundial, se califica el bienestar, según el índice mundial de la felicidad (2021) en donde se afirmó que los 10 países que tienen un alto nivel de bienestar en la población; en el puesto 10 encontramos a Austria, en el puesto 9 Nueva Zelanda, en el puesto 8 a Luxemburgo, en el puesto 7 a Suecia, en el puesto 6 a Noruega, en el puesto 5 a Países Bajos, en el puesto 4 a Islandia, en el puesto 3 a Suiza, en el puesto 2 a Dinamarca y en el puesto 1 a Finlandia.

De igual manera, en su investigación Moyano y Ramos (2007) refiriéndose sobre evaluar el bienestar subjetivo en residentes de Chile, conformadas por 927 personas entre trabajadores y estudiantes entre las edades de 17 a 77 años. De acuerdo a lo anterior, las personas se muestran más bien felices y satisfechas con sus vidas entre las edades (21 sobre 28 y 25 sobre 35 respectivamente), reportando buena salud. Cuando se les pregunta cuáles son las fuentes de felicidad, responden convergente e independientemente de sus ocupaciones, que la familia es su primera fuente de felicidad, seguida por el trabajo, el ocio y finalmente los amigos. Una excepción a esto es cuando se introduce la variable edad dónde los jóvenes ubican como primera fuente de felicidad a sus amigos.

En nuestro continente, Perú está ubicado en el puesto 63 según el índice mundial de la felicidad (2021) por lo que se tiene que trabajar mucho más en los niveles de esperanza de vida, generosidad, apoyo social, libertad y corrupción tanto en el gobierno como en la ciudadanía en general para compararnos con los países europeos.

En cuanto al contexto local, Yamamoto (2015) en su investigación sobre el bienestar subjetivo en Lima Metropolitana, conformada por 500 participantes entre las edades de 18 a más. De acuerdo a lo mencionado los 27 distritos de Lima metropolitana representa un 95% de bienestar subjetivo, dado que la felicidad constituye en el funcionamiento principal del individuo.

Por otro lado, respecto al constructo de compromiso organizacional o también llamado laboral, se encuentra el estudio de Betanazos et al. (2006), quienes refieren que cuando hablamos de compromiso organizacional nos remontamos en la década de los 60, al percibir que a partir de ese momento conforme pasaban los años iba aumentando varios modelos teóricos para comprender lo complejo y multidimensional que era su evaluación, por lo que

muchas empresas quienes buscan productividad y eficacia encuentren los resultados esperados (Villalba, 2001); sin embargo, en la actualidad, las organizaciones lo único que esperan son resultados, olvidándose del bienestar de sus colaboradores generando incomodidad o incertidumbre.

De igual forma, Chiang et al., (2010) ejecutaron una investigación en Chile descubriendo que tanto los varones como las mujeres presentan los mismos niveles de compromiso con su organización. Igualmente, Araya et al., (2020) realizaron una investigación sobre el compromiso organizacional en trabajadores, las cuales concluyeron que la fortaleza, la adhesión emocional, el deseo de permanencia y de reciprocidad; son importantes para lograr los objetivos planeados en el ámbito laboral, siendo esencial concientizar la vida organizacional en ellos; ya que deben conectar sus metas personales con la institución.

En relación con lo mencionado en líneas anteriores, se alcanzó a visualizar que ambas variables seleccionadas para este estudio, referidas al bienestar subjetivo y compromiso organizacional, en sentido de correlación es nuevo dentro del ámbito de investigación, ya que existen escasas investigaciones que contengan ambas variables como tal en trabajos previos y debido a la situación sanitaria actual, viene siendo un objeto de estudio, esto bajo la afirmación de la premisa que, es importante sentirnos bien para poder desenvolvernos adecuadamente en el ámbito laboral. Por lo tanto, se buscó brindar conocimientos nuevos y de esa manera poder comprender la relación entre las variables dentro de la población escogida para el estudio. Por tal motivo, para esta investigación se formuló la siguiente interrogante. ¿Cuál es la relación entre el bienestar subjetivo y compromiso organizacional en los colaboradores de un call center de Lima Metropolitana, 2021?

En la justificación se utilizó el criterio de valor teórico, explicado por Ferrer et al., (2010) mencionando que toda contribución de conocimientos actualizados sobre modelos o teorías, lo cual será de ayuda para explicar el comportamiento de bienestar subjetivo de los colaboradores frente a su compromiso organizacional en el centro de labores. Como también, Gómez et al. (2019) preciso sobre el criterio de utilidad metodológica, es el seguimiento de los determinados lineamientos del método científico, conjuntamente, de la realización del análisis psicométrico de los

instrumentos, para corroborar la validez y fiabilidad del contenido, lo cual permitirá dar un aporte a la comunidad científica. Por último, Cordero (2015) comenta sobre el criterio de relevancia social, posee un gran impacto, porque está enlazada a la concientización de un adecuado bienestar subjetivo en los colaboradores, ya que, cuando no lo poseen esto interfiere en el desarrollo de sus labores, viéndose reflejado en el compromiso organizacional, considerando que dichas variables han sido poco estudiadas dentro de este ambiente laboral como es un call center, es por ello, la realización del presente estudio.

El objetivo general de la investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre el bienestar subjetivo y compromiso organizacional en los colaboradores de un call center de Lima Metropolitana, 2021.

Como también se tuvo en cuenta los objetivos específicos: a) Determinar la relación, a modo de correlación, entre bienestar subjetivo con las dimensiones de compromiso organizacional expresados en compromiso afectivo, compromiso de continuidad y normativo, b) Determinar la relación, a modo de correlación, entre compromiso organizacional con las dimensiones de bienestar subjetivo expresados en satisfacción con la vida y afecto positivo, c) Describir el bienestar subjetivo de manera general, d) Describir el compromiso organizacional de manera general, e) Comparar el bienestar subjetivo de manera general según sexo, edad y tiempo de servicio, f) Comparar el compromiso organizacional de manera general según sexo, edad y tiempo de servicio.

Además, se propuso como hipótesis central de la investigación; existe relación directa y significativa entre el bienestar subjetivo y el compromiso organizacional en colaboradores de un call center de Lima Metropolitana, 2021. De una manera más específica se formuló: a) Existe relación directa entre compromiso organizacional y las dimensiones de bienestar subjetivo expresado en; satisfacción con la vida y afecto positivo, b) Existe relación directa entre el bienestar subjetivo y las dimensiones del compromiso organizacional expresados en; compromiso afectivo, compromiso continuidad y compromiso normativo.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los antecedentes, es importante señalar que, debido a que la relación entre ambas variables de investigación ha sido poco analizada con anterioridad, e incluso contemplando estudios que se encuentran con la variable más usada como felicidad o bienestar psicológico o emocional, estos están siendo considerados como actuales constructos en función a la relación con otras variables; es por ello, que respecto a la variable bienestar subjetivo y compromiso organizacional, se presentan escasos referentes actuales.

De este modo, se presentan las investigaciones previas a nivel nacional, en donde se encontró los siguientes estudios que a continuación se mencionará:

En el Perú, a nivel local, Castro y Naccha (2021) realizaron un estudio, el cual tuvo como finalidad determinar las propiedades psicométricas de la EBS-20. Por lo que, aplicó su estudio en una muestra de 357 universitarios de Lima Metropolitana y Callao. Como resultados evidenció validez de contenido mediante el criterio de expertos, analizados con la V de Aiken con valores $p > .8$ (aceptables), en cuanto a la validez de constructo se analizó mediante el AFE en donde se comprobó el modelo bifactorial de la EBS-20 con valor de $KMO = .971$ con un 74% de varianza total explicada para dos factores y en cuanto al AFC con índices de ajuste de $X^2/gl = 3.482$, $CFI = .944$, $TLI = 0.937$, $RMSEA = .80$ y $SRMR = .0361$. Asimismo, se obtuvo la fiabilidad con valores de alfa de Cronbach y Omega de McDonald de ($\alpha = .972$ y $\omega = .973$). Finalmente, se concluye que la escala de bienestar subjetivo (EBS-20) presenta adecuados índices de validez y confiabilidad para el uso del instrumento.

Rodríguez (2021) en su investigación analizó el grado de bienestar subjetivo en universitarios, para ello, trabajó con una muestra de 212 estudiantes dividido en dos carreras profesionales de educación física y deporte con la participación de 115 alumnos, además de la carrera de educación de tecnología en la que participaron 97 estudiantes de una universidad pública de Lima. Los resultados, determinan que existen diferencias significativas ($p < .01$) entre los niveles de las dimensiones de bienestar subjetivo en los estudiantes de ambas carreras, en donde la dimensión satisfacción con la vida tiene valores de prueba ($\chi^2 = 72,799$) y la dimensión afecto

positivo presentan valores de prueba ($\chi^2 = 22,136$), así como también se estableció que el 38.5% y el 35.8% de los estudiantes de educación física y deporte y de tecnología se encuentran a nivel alto de satisfacción con la vida, mientras que para el afecto positivo se encontró que el 50% y 43% de los alumnos de educación física y deporte y de tecnología respectivamente se encuentran a nivel alto. Finalmente, el estudio concluyó que existen diferencias en los niveles de bienestar subjetivo y sus dimensiones entre ambas carreras profesionales. De igual manera, concluyeron que para ambas carreras profesionales menos del 50% de los estudiantes se encuentran en un nivel alto de satisfacción con la vida y afecto positivo, lo que indica que se debe mejorar el bienestar subjetivo en los estudiantes universitarios para el desarrollo de su vida cotidiana.

García (2018) en su investigación desarrolló la relación entre el bienestar subjetivo y el compromiso organizacional en los trabajadores, con una muestra de 100 colaboradores de una empresa Corporación de servicios básicos SAC, en Lima. Como resultados, encontraron una correlación positiva, a nivel moderado y significativa ($p < .01$) entre ambas variables ($r = .426$), asimismo, los valores para sus dimensiones fluctúan entre ($r = .433$, $r = .315$ y $r = .260$). Además, el 45% de los colaboradores presentaron un nivel medio, mientras que el 28% y el 24% de los empleados presenta un nivel alto de bienestar psicológico y compromiso organizacional respectivamente. De este modo, se concluye que mientras los colaboradores aumenten su bienestar psicológico incrementará el compromiso organizacional en su relación con la empresa empleadora. Asimismo, se puede concluir que menos de 50% de los colaboradores se encuentra con un grado alto de bienestar psicológico y compromiso organizacional, por lo que es importante realizar estrategias para aumentar dicho rendimiento de las variables.

De igual manera, se encontró los siguientes estudios referentes al nivel internacional, los cuales se mencionan a continuación:

En el contexto internacional, Calleja y Mason (2020) En su investigación, tuvieron como objetivo principal construir y validar la escala de bienestar subjetivo (EBS-20); considerando para su valoración dos elementos: satisfacción con la vida y afecto positivo. Para ello, desarrollaron tres estudios: el primero con la escala de 20

reactivos, aplicada a una muestra de 320 universitarios en México. Los resultados demostraron la fiabilidad de la escala con un valor de ($\alpha = .970$) y la validez de constructo, mediante el Análisis Factorial Exploratorio (AFE) siendo bifactorial, y el Análisis Factorial Confirmatorio (AFC) que demostraron sus índices de ajuste: χ^2 (gl)=442.6 (155), CMIN/DF= 2.856, CFI= .975, GFI= .910, SRMR=.022, RMSEA (IC)= .064 (.057-.071). El segundo estudio, está respaldado por el análisis de los factores de confirmación (AFC), donde se obtiene la validez discriminante y el efecto de convergencia con otros instrumentos como gratitud, soledad, felicidad y optimismo. En tercer y último estudio, se aplicó a una muestra de 456 estudiantes, en donde se confirmó la versión corta de 8 ítems. Por lo tanto, se concluyó que, el instrumento construido de EBS-20 y EBS-8 en ambas versiones presentan evidencias de validez de constructo, discriminante, convergente y confiabilidad aceptables. Además, se concluye que ambas versiones, se pueden aplicar con seguridad para medir la variable de bienestar subjetivo.

Fonseca y Cruz (2019) quienes realizaron su investigación en México, las cuales plantearon evaluar la relación entre el bienestar subjetivo y el compromiso organizacional, tuvieron como muestra 230 colaboradores de una universidad pública. Los resultados, mostraron adecuados índices de validez de constructo y confiabilidad para cada variable ($\alpha = .801$ y $.890$) respectivamente. Así mismo, determinaron que entre el bienestar subjetivo existe una relación sig. ($p < .001$) con el compromiso organizacional ($r = .612$). Por ello, se concluyó que los trabajadores mientras más incrementen el compromiso presentaran un nivel elevado de bienestar subjetivo, generando una relación de reciprocidad entre las variables.

Díaz (2015) en su estudio analizaron la relación entre el Bienestar subjetivo y el Compromiso del trabajador, con la participación de 76 funcionarios de seguridad en Chile. El estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre las variables felicidad, satisfacción con la vida y compromiso organizacional. Los resultados demostraron que existe relación positiva entre satisfacción con la vida y compromiso organizacional, en cuanto la variable felicidad y compromiso organizacional si presenta una relación significativa ($p < .001$) positiva moderada ($r = .483$). Por ello se concluye, mientras los funcionarios demuestren mayor bienestar subjetivo por

medio de los dos factores como satisfacción vital y la felicidad, mayor será el esfuerzo y entrega al máximo hacia la institución.

Con respecto al bienestar subjetivo, que en adelante se empleará las siglas BS para nombrarla, se encontró las siguientes definiciones:

Diener (2000) define al BS como “una evaluación global que cada persona hace de su propia vida como una totalidad o de alguna de sus facetas: trabajo, matrimonio, vida de la relación, rasgo de su personalidad e incluso autovaloración física” (p.34).

Las investigaciones ante el bienestar en los últimos tiempos, ha pasado a dividirse como el bienestar subjetivo y bienestar psicológico; el primero define como resultado del placer y es un sinónimo de felicidad, satisfacción por la vida, afecto positivo y negativo; y el bienestar Psicológico es la respuesta del esfuerzo por perfeccionar el potencial personal compuesta por crecimiento personal, autonomía, autoaceptación, propósito con la vida y relaciones positivas (Gould et al., 2005)

Murray (1965) sostuvo que para que el individuo se sienta bien, tiene que satisfacer sus necesidades básicas; ya que, a nivel cognitivo, el no haber logrado algo, el individuo se sentirá insatisfecho cuyas conductas se verán inadecuadas con malos hábitos de vida saludables.

Fierro (2000) afirmó que para que el individuo pueda tener el bienestar apropiado debe estar predispuesto a cuidar su salud mental en todo momento con pensamientos que lo conlleven a crear experiencias favorables para su organismo y saber descartar entre lo correcto e incorrecto con el fin de sentirse feliz; asimismo, ser consciente de cada vivencia para que pueda interpretarlo adecuadamente.

En la antigüedad, hablar de bienestar se relacionaba con la felicidad y el placer; no obstante, existe una postura contraria que el bienestar se asociaba con las habilidades que tenía la persona y su percepción sobre la vida; por lo que es importante destacar ambas posturas en los estudios actuales sobre el bienestar subjetivo (Ryan y Deci, 2001).

El bienestar subjetivo desde un punto de vista hedónico; se basa entre el equilibrio de sentirnos satisfechos con la vida, estados emocionales tanto positivos como negativos (Diener et al., 1999).

Para sentirnos equilibrados, es importante recalcar que el BS tiene componentes cognitivos y afectivos; por consiguiente, éstos tienen que evaluarse en todo momento para una mejor calidad de vida (Cuadra y Florenzano, 2003). Asimismo, Csikszentmihalyi (2005) sostuvo que el BS está asociado con la felicidad; por consiguiente, para obtenerlo es importante tomar en cuenta el factor tiempo y los eventos vividos durante los diferentes años que uno ha pasado; cabe señalar que es subjetivo porque cada experiencia es diferente a las demás y cada individuo lo vive de distinta manera. Por otro lado, Salotti (2006) evaluó el BS como un resultado de las metas alcanzadas por cada persona y la satisfacción que se siente cada vez que se obtuvo, se tiene y se puede hacer.

Diener (1984) manifestó que cada individuo al vivir de distinta manera, las emociones serán dispersas; por consiguiente, las experiencias de cada evento son situaciones determinantes para lograr el BS.

Ryff (1989) sostuvo una postura donde el logro personal se obtenía del BS y éste podría variar según factores socioculturales; asimismo, los ciclos de vida influyen en el crecimiento personal; por ende, es importante recalcar que la felicidad tiene un componente cognitivo definitivamente.

Las teorías correspondientes al bienestar subjetivo se han considerado las siguientes:

Según Csikszentmihalyi (2005) introdujo la teoría del flujo para describir la felicidad como un componente del bienestar subjetivo. Definió esta variable con los resultados obtenidos de sus trabajos previos logrando reconocer algunas características que permiten lograr dicho bienestar como la conciencia en sí mismos, la autopercepción, mantenerse comprometidos con lo que uno realiza, estar automotivados, ser creativos, solucionar conflictos mediante estrategias personales, valorar las normas que nos imponen como parte de nuestro crecimiento personal y ser conscientes de cada emoción que experimentamos para saber controlarlos en situaciones similares. Asimismo, tener una calidad de vida apropiada practicando deportes, realizando actividades artísticas, tener una vida espiritual o religiosa y ser sociable sin compararse con los demás son lo que nos va a ayudar para mejorar como personas.

El modelo de la multidimensionalidad de constructural de Keyes (1985) afirmó que lo constituyen seis dimensiones:

La autoaceptación o aceptación de sí: es conocerse a sí mismo; identificar las cualidades que uno tiene y apreciarse tal como es mediante actitudes positivas y aflorarlo hacia la vida.

Las relaciones positivas: se entienden como la estabilidad que uno tiene con otras personas para entablar confianza, amistades y el sentimiento de amor; asimismo, para generar vínculos entre todas las personas que se encuentran alrededor.

La autonomía: se refiere a la característica fundamental de poder tomar decisiones propias basados en las experiencias personales afianzados en el transcurrir del tiempo; asimismo, lo aprendido en el entorno social ayuda a mantener una independencia adecuada y tener autoridad para enseñar hacia los demás.

La competencia para dirigir de manera eficaz el ambiente y la vida personal: consiste en dominar distintos escenarios mediante habilidades sociales para crear relaciones sociales adecuadas y satisfacer nuestros deseos personales.

Los sentimientos positivos: son lo que permiten crecer y madurar para desarrollar los potenciales que tenemos y fortalecer las habilidades.

La creencia del objetivo y el sentido de la vida: enfocada a metas claras que puedan cumplirse; sean significativos y las experiencias vividas.

Existen dos modelos según Murray (1965):

El Top-down infiere que los individuos están predispuestos a experimentar distintas situaciones asumiendo conductas negativas o positivas a lo largo de la vida cotidiana. Por el contrario, el Bottom-up infiere que el bienestar proviene de la sumatoria de circunstancias y experiencias placenteras como displacenteras o de la sumatoria de la satisfacción en diferentes dominios; experimentándose satisfacción solo ante muchas vivencias satisfactorias.

El afecto positivo (AP) plasma el grado en que un sujeto se siente entusiasmado, alerta y activo. Un elevado AP es un estado de gran energía, participación gratificante y conciencia plena, mientras que un bajo AP se determina por letargo y aflicción (Tellegen, 1985).

Por otro lado, el afecto negativo (AN) es una dimensión general de malestar subjetivo y participación no placentera que incluye una pluralidad de estados de ánimo emocionales hostiles, como la ira, el enojo, el desprecio, el disgusto, la culpa,

el miedo y la ansiedad, siendo el bajo AN un estado de calma y tranquilidad. Estos dos factores simbolizan dimensiones del afecto, sin embargo (Watson y Clark, 1984) han evidenciado que están vinculados con las respectivas dimensiones del rasgo afectivo de emociones positivas y negativas (diferencias individuales en la reacción de emoción positiva y negativa).

Las características AP y AN corresponden de manera aproximada a los factores de personalidad dominantes de extraversión y ansiedad/neuroticismo, respectivamente (Watson y Clark, 1984). Basándose en estos y otros hallazgos, se ha vinculado los rasgos AN y AP, finalmente, a los constructos psicobiológicos y psicodinámicos de sensibilidad a la recompensa y castigo. Asimismo, propuso que el bajo AP y el alto AN (ambos de estado y rasgo) son las principales características distintivas de la depresión y la ansiedad, respectivamente (Tellegen, 1985).

Para esta investigación se toma como modelo teórico explicativo el propuesto por Diener (1994) quien señala que el Bienestar Subjetivo cuenta con tres factores, distinguiendo la independencia del componente afectivo, clasificándolos en un componente de influencia positiva y de influencia negativa, lo que supone que debe estar presente y como un tercer componente se considera la satisfacción con la vida, donde se incluyen áreas de esta. Cada elemento está dividido en subcomponentes: de este modo, la satisfacción con la vida, se secciona en el presente, pasado y el futuro, además de la aspiración o deseo de cambio, satisfacción con la vida según la percepción de la vida de los demás; para el elemento de afecto positivo este se encuentra distribuido en alegría, éxtasis, orgullo, felicidad y éxtasis.

Por tanto, Pavot et al., (1991) en cuanto al componente cognitivo, referido a la satisfacción con la vida, lo definen como una autoevaluación de aspectos más amplios o metas que se deben lograr en la vida. Esto quiere decir, que una persona analiza su situación en función de los aspectos físicos o materiales que componen su vida, valorar lo bueno o malo de su entorno, comparándolo, lo que lleva a una persona a la posibilidad de elegir cada aspecto de su vida (Shin y Johnson, 1978). De esta manera, la satisfacción torna un significado más adecuado en la vida del ser humano.

Asimismo, Emmons y Diener (1985) señalan que el componente de afecto positivo es una evaluación subjetiva y personal del estado psicológico, el humor y

las emociones propias, y es una presentación de las experiencias de vida de una persona que, si son positivas, significan tener experiencias y emociones agradables. Lo que indica que, explica y genera la apreciación u opinión que tienen los individuos sobre otras personas y cómo se sienten.

Con respecto al compromiso organizacional encontramos las siguientes definiciones:

Kanter (1968) realiza una definición a lo que llamó compromiso de cohesión como el apego del fondo de afectividad y emoción de un individuo al grupo. Asimismo, Buchanan (1974) explicó el compromiso como una adhesión partidista y afectiva a los objetivos y valores, y a la institución por sí misma, al margen de su valor puramente instrumental.

Por su parte, Farrell y Rusbult (1981) sugirieron que el compromiso está relacionado con la probabilidad de que un trabajador deje su labor e implica sentimientos de apego psicológico, independientes del cariño. Por último, Salancik (1977) refirió que las condiciones que contribuyen al inicio y a la continuación del comportamiento pueden ser muy sutiles y estar más allá del reconocimiento consciente.

De este modo, el compromiso organizacional se explicará a través de la teoría de Meyer y Allen (1991) quienes sostuvieron que el modelo de tres componentes puede tener la mayor relevancia para quienes realizan investigaciones sobre el compromiso. De este modo, subraya la necesidad de (a) especificar claramente la naturaleza del constructo que se examina, (b) utilizar medidas que sean indicadores fiables y válidos del constructo deseado, (c) examinar los vínculos propuestos entre antecedentes y compromiso y entre compromiso y comportamiento utilizando procedimientos diseñados para probar las hipótesis causales implícitas, (d) explorar las relaciones entre los componentes del compromiso, tanto dentro como a través del tiempo, así como el vínculo entre el compromiso afectivo y el conductual, y (e) prestar mayor atención a los procesos implicados tanto en el desarrollo como en las consecuencias del compromiso.

El Compromiso Afectivo según Mowday et al., (1982) mencionaron que a veces es difícil discernir por qué un determinado factor del trabajo o del entorno laboral debería estar relacionado con el compromiso; del mismo modo, no siempre se especifica por qué, una vez desarrollado, el compromiso afectivo con la

organización debería tener un efecto sobre el comportamiento. El compromiso afectivo representa una orientación psicológica general, es probable que tenga implicaciones para una amplia gama de comportamientos relevantes para la organización. Aunque podría obtenerse una predicción más precisa de comportamientos específicos utilizando un modelo de expectativas o de acción razonada, es poco probable, dadas las dificultades de medición, que pueda aplicarse a otros comportamientos que no sean los más previsibles y frecuentes (por ejemplo, el absentismo o la rotación). La estimación de la probabilidad de que sus empleados actúen en el mejor interés de una organización en distintas situaciones, incluidas las que no son fáciles de prever, puede verse facilitada más por la medición del compromiso afectivo que por el valor esperado.

Por otro lado, el Compromiso de continuidad es explicado por Becker (1960) quién lo denominó compromiso por defecto. Sin embargo, los costes potenciales de la salida sólo producirán un compromiso de continuidad si, y cuando, se reconozcan. El empleado cuyas habilidades son cada vez menos comercializables puede que no experimente el compromiso de permanencia hasta o a menos que llegue el momento de probar el mercado.

Dado que la continuidad del empleo en una organización es una cuestión de necesidad para el empleado con un alto compromiso de permanencia, la naturaleza del vínculo entre el compromiso y el comportamiento en el trabajo probablemente dependa de las implicaciones de ese comportamiento para el empleo. Por ejemplo, un individuo cuyo principal vínculo con la institución es un alto nivel de compromiso de continuidad puede realizar un esfuerzo notable en favor de la institución si cree que la permanencia del empleo requiere ese desempeño. Sin embargo, cuando el empleo está esencialmente garantizado, el rendimiento puede ser apenas aceptable (Meyer y Allen, 1991).

Asimismo, el Compromiso normativo es aquel sentimiento de imposición de mantenerse en una organización, según Wiener (1982) comenta que es el resultado de la internalización de presiones normativas. Las experiencias de socialización que conducen a este sentimiento de obligación pueden comenzar con la observación de modelos de conducta y/o con el uso contingente de recompensas y castigos. Por ejemplo, los padres que insisten en la importancia de ser leal al empleador pueden sentar las bases de un fuerte compromiso normativo con la

organización en sus hijos. A un nivel más macro, las culturas pueden hacer lo mismo con sus miembros al enfatizar la importancia de lo colectivo en lugar de lo individual. Del mismo modo, aunque en un marco temporal más reducido, las organizaciones pueden proporcionar a los nuevos empleados experiencias de socialización que les comuniquen que la organización espera y valora la lealtad de los empleados.

La distinción entre la reciprocidad por deseo y la reciprocidad por obligación no se ha hecho hasta ahora en la literatura sobre el compromiso, tal vez porque no se ha hecho una distinción clara entre el compromiso afectivo y el normativo. Aunque las consecuencias conductuales de ambos pueden ser difíciles de distinguir en circunstancias normales, puede haber diferencias sutiles que se reflejan más en el tono que en la naturaleza de la conducta. Además, cuando el compromiso normativo es el resultado de la recepción de recompensas anticipadas, una vez saldada la deuda, el trabajador puede tomar la decisión de dejar la empresa para reducir (Meyer y Allen, 1991).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Para este estudio se utilizó el tipo de investigación aplicada, en donde se consideró los adecuados lineamientos, los cuales presenté aportes de conocimientos de diversas investigaciones adquiridas. Es por ello, que Muntané (2010) afirmó que la investigación aplicada se genera en un marco teórico y continúa en él, cuyo objetivo es aumentar los conocimientos científicos, pero sin compararlos con otro aspecto práctico.

Diseño de investigación

Se utilizó un diseño no experimental transeccional y correlacional la cual contempla la relación entre dos o más categorías, conceptos o variables en una oportunidad precisa (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Bienestar subjetivo

Definición conceptual:

El bienestar Subjetivo es un reflejo de las evaluaciones subjetivas y personales que un individuo tiene sobre su vida, considerando las valoraciones o evaluaciones cognitivas y emocionales (Diener, 1984).

Definición operacional:

Según este autor el BS presenta 3 dimensiones: cognitivo, referido a la satisfacción con la vida; emocional referido al afecto positivo y afecto negativo. Sin embargo, para la medición de esta variable se utiliza la escala de bienestar subjetivo EBS-20, elaborada por Calleja y Mason (2020) quienes trabajan con 2 de las 3 dimensiones propuestas por Diener. Por lo tanto, esta variable se encuentra medida en función a las puntuaciones directas por dimensiones de la Escala bienestar subjetivo EBS-20; la cual consta de 20 ítems, con 6 alternativas de respuestas. La operacionalización de la variable se demuestra en la matriz de operacionalización. (Ver Anexo 2)

Dimensiones:

La escala EBS-20, se encuentra compuesta por 2 dimensiones, los cuales se detallan a continuación: Satisfacción con la vida (SV), esta referida a la aspiración o deseo de cambio que tiene un individuo, según la percepción de la vida de los demás, esta subescala está conformada por 10 reactivos (1,2,3,4,5,6,7,8,9, y 10).

Y la dimensión Afecto positivo (AP), este es una influencia positiva que se encuentra relacionado y distribuido en el componente afectivo- emocional como la alegría, éxtasis, orgullo, felicidad y éxtasis que siente un individuo en el transcurso de su vida, esta subescala está conformada por 10 ítems (11,12,13,14,15,16,17,18,19 y 20).

Escala de medición:

Para la calificación, se considera que el instrumento cuenta con 6 alternativas de respuestas tipo Likert para ambas subescalas que va de 1 = En desacuerdo hasta 6 = Totalmente de acuerdo, para la dimensión satisfacción con la vida y 1 = Casi nunca hasta 6 = Siempre, para la dimensión afecto positivo, asimismo, se presenta una escala de medición ordinal, con 5 categorías en función a las puntuaciones directas por dimensión y para la escala global.

Variable 2: Compromiso organizacional

Definición conceptual:

Es el estado mental que caracteriza a los empleados con una entidad y la relación que existe entre ellos. Menciona las diferentes posturas de los trabajadores ante el área laboral (Meyer y Allen,1991).

Definición operacional:

Esta variable, será medida a través del Cuestionario de Compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991), el cual está compuesta por 18 ítems y 3 dimensiones, con 6 alternativas de respuesta. La operacionalización de la variable se demuestra en la matriz de operacionalización. (Ver Anexo 2)

Dimensiones:

Dicho cuestionario, se encuentra conformado por 3 dimensiones, que se presentan a continuación: Compromiso afectivo, está relacionada con una

orientación psicológica general, que probablemente tenga implicaciones para una amplia gama de comportamientos (pertenencia) relevantes para la organización, este componente está conformado por 6 ítems (6,9,12,14,15 y 18).

Compromiso de continuidad, hace referencia a que un individuo cuyo principal vínculo con la institución es un alto nivel de compromiso de continuidad puede realizar un esfuerzo notable (necesidad) en favor de la institución si cree que la permanencia del empleo requiere ese desempeño, esta subescala esta compuesta por 6 reactivos (2,7,8,10,11 y 13).

Por último, la dimensión Compromiso normativo, se encuentra referido a aquel sentimiento de imposición (moral) de mantenerse en una organización, este elemento está conformado por 6 ítems (1,3,4,5,16 y 17).

Escala de medición:

Para la calificación, el instrumento cuenta con 7 alternativas de respuestas tipo Likert que va de 1= Totalmente en desacuerdo hasta 7= Totalmente de acuerdo, de este modo, se presenta una escala de medición ordinal, con 3 categorías en función a las puntuaciones directas: 91 a 126= Alto, 55 a 90=Medio y 18 a 54= Bajo.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población fue de 298 colaboradores de ambos sexos de la entidad privada del call center en el distrito de Lima Metropolitana, entre las edades de 18 a 59 años. Hernández y Mendoza (2018) refirió sobre población como un conjunto de un total de individuos de estudio.

De esta manera se establecieron criterios de inclusión y exclusión, los cuales se detallan a continuación:

Criterios de inclusión:

- Participantes de ambos sexos
- Que desea colaborar de manera voluntaria
- Que tenga un tiempo de servicio (a partir de 6 meses y más de 2 años)
- Que trabajen en la compañía
- Todos aquellos colaboradores entre las edades 18 a 50 años

Criterios de exclusión:

- Colaboradores no dispuestos en colaborar de manera voluntaria con la investigación
- Colaboradores que no puedan resolver de manera óptima los test por falta de tiempo.
- Trabajadores que tengan otra nacionalidad.
- Personal que ingreso recientemente

Muestra

Se utilizó una muestra, para el desarrollo del estudio, la cual estuvo conformado por 172 colaboradores de ambos sexos de la entidad privada del call center en el distrito de Lima Metropolitana, entre las edades de 18 a 59 años, la cual se recolectó, por medio de la fórmula de poblaciones finitas. Hernández y Mendoza (2018), estiman que la muestra es una sección extraída de la población, concediendo la generalidad de lo obtenido solo hacia la población estimada.

Tabla 1

Distribución de la muestra (n= 172) colaboradores de call center

Área	N° DE COLABORADORES
Teleoperadores	152
Administrativo	20
Total	172

Fuente: Elaboración propia

Muestreo

Se empleó un muestreo no probabilístico, la cual se seleccionó a los participantes con ciertas características determinadas para el estudio. Asimismo, se utilizó la técnica de muestreo intencional de acuerdo a la accesibilidad y aproximación que tiene el investigador (Otzen y Manterola,2017)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para Muñiz (2004) expresa que los test, son utilizados para estimar características determinadas, por lo cual deben de mantener la validez y fiabilidad, para una apropiada evaluación de las variables que se desean comprender. Para el desarrollo de la recolección de datos, se utilizará los siguientes cuestionarios: escala de bienestar subjetivo EBS-20 y el cuestionario compromiso organizacional.

Instrumentos

Escala de Bienestar Subjetivo (EBS-20)

Autoría	:	Calleja y Mason
Año	:	2020
Procedencia	:	México
Dirigido	:	Personas de 18 años en adelante
Aplicación	:	Individual y colectiva, presencial y virtual
Tiempo	:	15 minutos.
Dimensiones del instrumento	:	Satisfacción con la vida y Afecto positivo
Ámbitos de aplicación	:	Social, educativo, clínico y organizacional
Nº Ítems	:	Costa de 20 Ítems, con una escala de puntuación de tipo Likert dividida por dimensiones: para satisfacción con la vida corresponden 10 reactivos (SV), se emplearon valores calificativos de 1 a 6, en donde 1= En desacuerdo, 2= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 3= De acuerdo, 4= Muy de acuerdo, 5= Bastante de acuerdo y 6= Totalmente de acuerdo; para el afecto positivo corresponden 10 ítems (AP), los valores de calificación son de 1 a 6 siendo, 1= Nunca, 2= casi nunca, 3= algunas veces, 4= muchas veces, 5= casi siempre y 6= siempre.
Niveles	:	Se encuentran establecidos para las dimensiones: Satisfacción con la vida (SV) y Afecto positivo (AP)Muy alto

(51-60 puntos); Alto (41-50 puntos), Medio (31 – 40 puntos), Bajo (21-30 puntos) y Muy bajo (10 – 20 puntos).

Para la EBS-20 total se presentan los niveles: Muy bajo (menor a 65 puntos), Bajo (66-75 puntos), Medio (76-89 puntos), Alto (90-99 puntos) y Muy alto (100 a más puntos)

Propiedades psicométricas original del instrumento

Calleja y Mason (2020) en el desarrollo de su investigación comprendida en la elaboración y validación de la escala de bienestar subjetivo EBS-20, estimaron la validez y confiabilidad con una muestra de 320 estudiantes universitarios. Cuyo resultado evidenció una confiabilidad altamente aceptable para la escala total $\alpha = .970$ y $\omega = .958$, para la dimensión satisfacción con la vida se obtuvo $\alpha = .948$ y $\omega = .931$; para la dimensión afecto positivo con valor de $\alpha = .964$ y $\omega = .928$. Del mismo modo, en cuanto a validez, se obtuvo de contenido con el juicio de expertos mediante la V de Aiken de .89 (aceptable), de constructo, se determinó el análisis preliminar de los ítems, en donde los 20 reactivos obtuvieron valores aceptables y por tanto ninguno se eliminó, además del AFE siendo el resultado un modelo bifactorial, en cuanto al AFC determinaron que el modelo era aceptable con los índices de ajuste: $\chi^2 (gl) = 442.6 (155)$, CFI = .975, GFI = .910, SRMR = .022, RMSEA (IC) = .064 (.057-.071). Asimismo, se obtuvo la validez de criterio, comprobado por el AFC, resultando la validez discriminante y convergente con otros instrumentos como gratitud, soledad, felicidad y optimismo. Concluyendo que el instrumento diseñado de EBS-20 es válido y confiable en el uso para medir la variable de bienestar subjetivo.

Propiedades psicométricas de la prueba en Perú

En el contexto peruano, el estudio de Castro y Naccha (2021) desarrollaron un análisis de la escala EBS-20 para comprender las propiedades psicométricas, en donde se aplicó como muestra a 357 universitarios. Siendo los resultados confiables mediante la consistencia interna por alfa de Cronbach y Omega de McDonald's con valores de $\alpha = .972$ y $\omega = .973$ para la escala global y para las dos dimensiones: satisfacción con la vida ($\alpha = .958$ y $\omega = .959$) y afecto positivo ($\alpha = .963$ y $\omega = .964$). Asimismo, se evidenciaron validez de contenido con la V de Aiken (aceptable), validez de constructo mediante el AFE con valores del KMO = .971

comprobando el modelo bifactorial explicado por el 74% de la varianza; y el AFC con índices de ajustes de $X^2/gl = 3.482$, $CFI = .944$, $RMSEA = .80$, $TLI = .937$ y $SRMR = .0361$, concluyendo de este modo que puede ser usado el cuestionario en la población peruana de jóvenes estudiantes en adelante.

Propiedades psicométricas de la prueba piloto

Se realizó el estudio en la prueba piloto (61 colaboradores) para confirmar la validez del instrumento; por medio de criterio de jueces, se recurrió a jueces expertos en dichas materias, obteniendo la aceptación y verificación, sin alguna alteración de los ítems presentados, adquiriendo un nivel de significancia mayor 0.8 a través del coeficiente de V. Aiken. **(Ver anexo 9).**

Como también se realizó el AFC para observar los valores de cada factor, las cuales los ajustes absolutos son: $X^2/gl = 238$ cumpliendo el mínimo requerido ≤ 3.00 , $RMSEA$ es de $.048$ siendo ≤ 0.06 y el valor $SRMR .046$ es próximo a 0, evidenciando así que todos los valores de los índices son aceptables que poseen un ajuste adecuado; en los índices de ajustes comparativos; $CFI (0.927)$ y $TLI (0.917)$ (Escobedo et al., 2016), demostrando así que los valores se encuentran dentro de lo aceptable. **(Ver anexo 10)**

Para poder confirmar la consistencia interna del constructo, el cual se desarrolló por el proceso estadístico de Alpha de Cronbach y Omega de Mc Donald ordinal; obteniendo un puntaje total de la escala EBS-20 ($\alpha=.848$) ($\omega=.914$) las cuales evidencia la confiabilidad con valores aceptables y evidenciando un instrumento fiable por consistencia interna. **(Ver anexo 12)**

De igual manera, se determinaron mediante estadísticos de Alpha de Cronbach y Omega de Mc Donald ordinal los puntajes de las dimensiones del constructo; satisfacción con la vida ($\alpha=.448$) ($\omega=.526$) y afecto positivo ($\alpha=.747$) ($\omega=.834$); presentando las dimensiones por consistencia interna. **(Ver anexo 12)**

Cuestionario de compromiso organizacional Meyer y Allen (1991)

Autor : Jhon Meyer y Natalie Allen
Procedencia : EE. UU
Adaptación : Arciniega y Gonzales 2000- México
Aplicación : Individual y colectiva
Tiempo : 10 a 15 minutos

- Ítems : 18 ítems
- Dimensiones : Afectivo, normativo y continuidad
- N° ítems : El cuestionario está compuesto por 18 ítems de una escala de puntuación de tipo Likert de 7 puntos, las cuales 1= Totalmente en desacuerdo (1), Moderadamente en desacuerdo (2), Débilmente en desacuerdo (3), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4), Débilmente de acuerdo (5), Moderadamente de acuerdo (6), Totalmente de acuerdo (7). Con respecto a la calificación se tendrá en cuenta 6 ítems inverso (1,3,10,14,15,18) las cuales se ubica en la categoría de acuerdo al baremo.
- Niveles : Alto (91 a 126 puntos), Medio (55 a 90 puntos) y Bajo (18 a 54 puntos)

Propiedades psicométricas de la prueba original

Para ejecutar la investigación se evaluó el instrumento por medio de la validación y confiabilidad en sus diversos contextos: la prueba original se encuentra elaborado en el idioma (ingles), la adecuación al idioma español y por último la validación y aplicación en la población peruana.

En relación a los autores Meyer y Allen(1991) estimaron una muestra empleada en alumnos del área de enfermería y la segunda población restantes fueron en aquellos que se encuentran registrados, en la cual se obtuvo la muestra de 603 estudiantes y colaboradores, desarrollaron un análisis confirmatorio obteniendo los correspondientes índices de validez donde la dimensión de afectividad obtuvo ,749; la de normativa un ,700 y o la dimensión de continuidad 7,35 siendo estas dimensiones significativas ($p < .05$).

Propiedades psicométricas de la prueba piloto

Se realizó el estudio en la prueba piloto para confirmar la validez del instrumento por medio de criterio de jueces, las cuales se recurrió a jueces expertos en dichas materias, obteniendo la aceptación y verificación, sin alguna alteración

de los ítems presentados, adquiriendo un nivel de significancia mayor 0.8 a través del coeficiente de V. Aiken. **(Ver anexo 14)**

Como también se realizó AFC para observar los valores de cada factor, las cuales los ajustes absolutos son: χ^2/df son $277 \leq 3.00$, RMSEA es de $.055 \leq 0.05$ y el valor SRMR es próximo a .086, evidenciando así que todos los valores de los índices son aceptables lo cual poseen un ajuste adecuado; en los índices de ajustes comparativos tenemos; CFI mayor a 0.976 y TLI mayor a 0.941 (Escobedo et al., 2016), demostrando así que los valores se encuentran dentro de lo aceptable. **(Ver anexo 15)**

Para poder confirmar la consistencia interna del cuestionario, el cual se desarrolló mediante estadístico de Alpha de Cronbach y Omega de Mc Donald ordinal; obteniendo un puntaje total ($\alpha=.711$) ($\omega=.804$) las cuales evidencia la confiabilidad con valores aceptables y evidenciando un instrumento fiable por consistencia interna. **(Ver anexo 17)**

Se determinaron mediante estadísticos de Alpha de Cronbach y Omega de Mc Donald ordinal de las dimensiones del constructo; compromiso afectivo ($\alpha=.823$) ($\omega=.888$), continuidad ($\alpha=.785$) ($\omega=.901$) y normativo ($\alpha=.785$) ($\omega=.904$); presentando las dimensiones por consistencia interna. **(Ver anexo 17)**

3.5.Procedimientos

Se inició realizando la búsqueda de conformidad de los autores que elaboraron los cuestionarios de ambos constructos para solicitar los respectivos permisos del uso de los instrumentos. Por lo que, se realizó el contacto con cada autor por medio del correo electrónico solicitándole su autorización.

Una vez concebido el permiso, se llevó a cabo a la validación de criterio de jueces de las pruebas, para un respaldo de los instrumentos. Se solicitó a la empresa donde se realizó el estudio de manera formal para proceder con él envió del formulario virtual y poder proceder con las respectivas encuestas.

Luego, se elaboró un formulario virtual para llevar a cabo la recolección de datos concluyendo con la elaboración para poder dar paso al envió hacia el área de recursos humano quienes facilitaron la lista de correos electrónicos de los colaboradores, para la difusión del formulario hacia el personal. Mediante el formulario se solicitó el consentimiento informado, las cuales informa sobre la

evaluación y la participación voluntaria ya que se desarrollara de manera anónima. Al proceder con la recolección de datos se procederá con las indicaciones de los respectivos cuestionarios, para luego realizar los procesos de análisis estadísticos, logrando finalizar con la interpretación de los datos, como también llevando a cabo las respectivas conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Al finalizar la recolección de datos, se procedió a vaciar los resultados de la encuesta, empleando el programa de Microsoft Excel versión 2019, con la finalidad de elaborar la data con las respuestas de los colaboradores que participaron.

Posteriormente, para el análisis de los datos, se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 25, el cual permitió analizar las variables y obtener resultados. De esta manera, los métodos utilizados en relación a la estadística descriptiva se conformaron mediante la media aritmética, que tiene como finalidad realizar la sumatoria total de las puntuaciones que se obtuvieron de los encuestados que formaron parte de la muestra delimitada del distrito de Lima, continuando con la desviación estándar (S) la cual es definida por Cervantes (2008) como el estadístico que permite vigilar y evaluar la variabilidad en la relación de cada total alcanzado, por medio de los reactivos que conforman los instrumentos. Asimismo, la varianza (S^2) tiene una relación con el valor de la desviación estándar elevada al cuadrado.

Por último, se realizó el método de la estadística inferencial donde, se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk (S-W), si el nivel de sig. $p < ,05$ (Romero, 2016) comenta que ello ayudara a conocer si la división de la normalidad en relación a la muestra se ajusta a los lineamientos paramétricos o no, permitiendo brindar respuesta a la hipótesis (general y específicas) planteadas en dicha investigación. También, se usó el coeficiente de correlación de Spearman, debido a que los datos no se ajustan a los lineamientos paramétricos (ρ) y en cuanto a la comparación por subgrupos sociodemográficos se trabajó con el estadístico U de Man Whitney para dos grupos y el estadístico de Kruskal-Wallis para más de dos grupos comparativos. Asimismo, para la estadística descriptiva, se empleó tabla de frecuencias, porcentajes y medias de tendencia central.

3.7. Aspectos éticos

En ejecución de la investigación se consideró los parámetros de la estructura de la investigación American Psychological Asociación (2020) las cuales implican aspectos como citas bibliográficas, márgenes, las que correspondan a la investigación como también diversos conceptos que se presentaron en diversas investigaciones. De la misma forma, se constató la originalidad de la investigación, empleándose el programa de Turnitin, cuya finalidad dar a conocer posibles coincidencias de diferentes estudios.

Con respecto a los colaboradores se les indico el proceso antes de llenar la encuesta comunicándoles que se respeta aspectos bioéticos, con el propósito de mantener en confidencial sus encuestas. Manteniendo firme el consentimiento informado de la participación voluntaria para el desarrollo de la investigación.

De acuerdo, a lo explicado anteriormente, se respetó con veracidad de los resultados obtenidos, la fiabilidad de los datos, los derechos de los participantes y de la entidad que lograron contribuir el proceso de la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis de prueba de normalidad

Tabla 2

Prueba de bondad de las variables y sus respectivas dimensiones

Variables/ Dimensiones	Shapiro Wilk		
	Estadísticos	n	p
Bienestar Subjetivo	0.978	172	.008
Satisfacción con la vida	0.989	172	.003
Afecto Positivo	0.974	172	.008
Compromiso Organizacional	0.982	172	.024
Compromiso Afectivo	0.960	172	.000
Compromiso Continuidad	0.983	172	.034
Compromiso Normativo	0.977	172	.006

Nota: n: muestra; p: significancia

En la tabla 2, se realizó un análisis estadístico de prueba de normalidad de Shapiro Wilk, debido a que es la prueba que presenta mayor poder estadístico para la detección de la normalidad en la distribución de datos (Mohd y Bee,2011) en la cual se observa que los valores obtenidos por medio de la prueba estadística , indica un nivel de significancia en el bienestar subjetivo y el compromiso organizacional con sus respectivas dimensiones , los valores son menor de .05, mostrando que no se ajustan a la distribución normal ($p < ,05$). Por lo tanto, demostrando los resultados se emplearon las pruebas no paramétricas de coeficiente correlacional de Spearman RHO (Flórez et al., 2017).

4.2 Contrastación de hipótesis

Tabla 3

Correlación entre bienestar subjetivo y compromiso organizacional

Variable	Estadístico	Compromiso organizacional
Bienestar subjetivo	Rho	,554**
	r ²	,30
	p	,001
	n	172

Nota: Rho: correlación; r²: Tamaño del efecto; p: significancia bilateral; n = muestra.

En la tabla 3, en los resultados de la correlación entre el bienestar subjetivo y el compromiso organizacional ($Rho=.554^{**}$) demostraron que, si existe correlación a nivel de ($p<.01$) de significación, además es directa y moderada, mientras que el tamaño de efecto fue: $r^2= .30$, el cual indica un tamaño de efecto grande en la covarianza entre ambas variables relacionadas (Cohen, 1998).

Tabla 4

Correlación entre bienestar subjetivo y los componentes de compromiso organizacional

Variable	Estadístico	Compromiso Afectivo	Compromiso de Continuidad	Compromiso Normativo
Bienestar subjetivo	Rho	,439**	,365**	,276**
	r^2	,19	,13	,07
	p	,001	,001	,001

Nota: Rho: correlación; r^2 : Tamaño del efecto; p: significancia bilateral.

En la tabla 4, se puede apreciar que existe una correlación directa, moderada y significativa ($p<.01$) entre bienestar subjetivo y la dimensión compromiso afectivo ($rho= .439^{**}$), para la dimensión compromiso de continuidad, mostró una correlación directa, a pesar de ser baja ($rho= .365^{**}$), al igual que con la dimensión compromiso normativo ($rho=.276^{**}$), que muestra una correlación directa, pero de nivel bajo y estadísticamente significativa. En relación al tamaño de efecto fue: $r^2= .19$, $r^2= .13$ y $r^2= .07$ siendo un tamaño pequeño y mediano en la covarianza entre la variable bienestar subjetivo y las dimensiones de compromiso organizacional (Cohen, 1998).

Tabla 5

Correlación entre compromiso organizacional y los componentes de bienestar subjetivo

Variable	Correlación	Satisfacción con la vida	Afecto Positivo
Compromiso organizacional	Rho	,435**	,544**
	r^2	,18	,29
	p	,001	,001

Nota: Rho: Correlación; p: significancia; r^2 : Tamaño del efecto

En la tabla 5, se puede apreciar que existe una correlación significativa ($p < .01$), directa y moderada entre compromiso organizacional y las dimensiones satisfacción con la vida ($\rho = .435^{**}$), de mismo modo, para la dimensión afecto positivo la cual demuestra correlación directa, moderada y con nivel estadístico significativo ($Rho = .544^{**}$), Mientras que el tamaño de efecto fue: $r^2 = .18$ y $r^2 = .29$ el cual indica un tamaño de efecto mediano en la covarianza entre compromiso organizacional y las dimensiones de bienestar subjetivo (Cohen, 1998).

Tabla 6

Niveles del bienestar subjetivo de modo general

Categoría	Bienestar subjetivo	
	f	%
Muy Bajo	15	8.7 %
Bajo	43	25.0 %
Medio	49	28.5 %
Alto	48	27.9 %
Muy Alto	17	9.9 %

Nota: f: frecuencia; % porcentaje

Fuente: Elaboración propia, las categorías fueron tomado de Calleja y Mason (2020)

En la tabla 6, se observa que el 9.9% de los colaboradores presentan nivel muy alto de bienestar subjetivo; además, el 27.9% de los encuestados muestran bienestar subjetivo a nivel alto, mientras que el 28.5% de los empleados refieren tener un nivel medio de bienestar subjetivo; por último, el 25% y el 8.7% de los colaboradores presentan un nivel bajo y muy bajo respectivamente de bienestar subjetivo. Lo cual indica que menos del 30% de los empleados califican su bienestar subjetivo a un nivel medio o alto o muy alto, lo que evidencia que se requiere una estrategia de mejora para aumentar el bienestar en los colaboradores.

Tabla 7

Niveles del compromiso organizacional a modo general

Categoría	Compromiso organizacional	
	f	%
Bajo	3	1.7 %
Medio	93	54.1 %
Alto	76	44.2 %

Nota: f: frecuencia; % porcentaje

Fuente: Elaboración propia, Las categorías fueron tomadas de Meyer y Allen (1991)

En la tabla 7, se observa que el 54.1% de los colaboradores presenta nivel medio en cuanto el compromiso organizacional. Por otro lado, el 44.2% de los empleados refieren un nivel medio, mientras que el 1.7% de los colaboradores presentan un nivel bajo de compromiso organizacional.

Tabla 8

Comparación de bienestar subjetivo de manera general según la variable sociodemográfica sexo de los colaboradores

Variable Sociodemográfica	Categoría	n	Rango Promedio	Prueba estadística	Tamaño de efecto
Sexo	Hombre	76	80,43	U de Mann - Whitney U=3187.000 p=,155	,126
	Mujer	96	91,30		

Nota: p: significancia bilateral; U de Mann Whitney: coeficiente de correlación: n: muestra.

En la tabla 8, se muestran las valoraciones, de probabilidad, donde se puede observar que las puntuaciones del bienestar subjetivo presentan un nivel de significancia ($p > .05$) superior, lo cual indica que no existen diferencias significativas entre varones y mujeres ($p = .155$), asimismo, se presenta el valor del tamaño de efecto mediano (.12) en los colaboradores (Cohen, 1988).

Tabla 9

Comparación de bienestar subjetivo de manera general según la variable sociodemográfica edad y tiempo de servicio de los colaboradores

Variable sociodemográfica	Categoría	n	Rango Promedio	Prueba estadística	Tamaño de efecto
Edad	18 – 28 años	56	55.0	Kruskal-Wallis= 1.96 P= ,376	,011
	29 – 39 años	57	56.0		
	40 a más	59	61.0		
Tiempo de servicio	De 6 meses a 1 año	88	61.0	Kruskal-Wallis= 1.039 P= ,595	,006
	De 1 a 2 años	43	57.0		
	De 2 años a más	41	57.0		

Nota: p: significancia bilateral; Kruskal-Wallis: coeficiente de correlación; n: muestra.

En la tabla 9, se puede observar que no existen diferencias significativas entre el bienestar subjetivo con relación a la edad ($p= ,376$) y al tiempo de servicio ($p= ,595$) de los colaboradores, ya que el nivel de significancia es mayor a ($p>.05$), obteniendo un tamaño de efecto muy pequeño o nulo (.011 y .006), (Cohen, 1988).

Tabla 10

Comparación de compromiso organizacional de manera general según la variable sociodemográfica con relación al sexo de los colaboradores

Variable sociodemográfica	Categoría	n	Rango Promedio	Prueba estadística	Tamaño de efecto
Sexo	Hombre	76	57,0	U de Mann – Whitney U= 3639,000 p=,979	,002
	Mujer	96	67,0		

Nota: p: significancia bilateral; U de Mann Whitney: coeficiente de correlación; n: muestra.

Las valoraciones de probabilidad, que se observa en la tabla 10, respecto a las puntuaciones del compromiso organizacional, muestran un nivel de significancia ($p>.05$) superior, lo que indica que no existen diferencias significativas entre el compromiso organizacional según el sexo de los colaboradores ($p= ,979$) obteniendo un tamaño de efecto (.002) muy pequeño o nulo (Cohen, 1988).

Tabla 11

Comparación entre compromiso organizacional de manera general según la variable sociodemográfica edad y tiempo de servicio de los colaboradores

Variable sociodemográfica	Categoría	n	Rango Promedio	Prueba estadística	Tamaño del efecto
Edad	18 – 28 años	56	68.0	KrusKal-Wallis= 0.7822 P= ,676	,004
	29 – 39 años	57	61.0		
	40 a más	59	69.0		
Tiempo de servicio	De 6 meses a 1 año	88	69.0	KrusKal-Wallis= 2.119 p= ,347	,012
	De 1 a 2 años	43	46.0		
	De 2 años a más	41	65.0		

Nota: p: significancia bilateral; Kruskal-Wallis: coeficiente de correlación: n: muestra.

En la tabla 11, se observa que no existen diferencias significativas entre la variable compromiso organizacional con relación a la edad ($p= ,676$) y el tiempo de servicio ($p= ,347$) de los colaboradores, debido a que los valores superan los niveles de significancia de ($p>.05$), mostrando un tamaño de efecto (.004 y .012) muy pequeño, (Cohen, 1988).

V. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como principal objetivo determinar la relación entre el bienestar subjetivo y el compromiso organizacional de los colaboradores de un call center de Lima Metropolitana, dado que, en la actualidad, nos encontramos atravesando una pandemia, causada por el virus COVID-19, hecho por el cual se ha generado diferentes legislaciones sanitarias que protegen la salud de los individuos, identificándose muchos cambios en los diferentes contextos de la sociedad. Es así como dentro de estos contextos, en el sector laboral, se efectuaron los despidos arbitrarios, los cierres de centros de trabajo, al igual que la reducción de los trabajos de tiempo completo (OIT, 2021). Además, de implementarse los trabajos remotos. De esta forma, es recurrente como las organizaciones aun en los tiempos en el que nos encontramos, se enfoquen más en la productividad que en el bienestar del colaborador, lo cual muchas veces les produce incomodidad e incertidumbre. Dado que uno de los aspectos que mayor impacta en el bienestar subjetivo es la satisfacción del colaborador en base a las condiciones de trabajo, lo cual los bajos niveles de bienestar podrían tener un impacto de forma negativa en relación al compromiso del colaborador con su organización (Mowday et al., 1979).

Respecto al objetivo central de la investigación, se demuestra que existe una correlación directa, a nivel moderado y estadísticamente significativa entre ambas variables ($\rho = .554^{**}$, $p < 0.05$). Estos resultados muestran como el bienestar subjetivo se relaciona con el compromiso organizacional que podrían manifestar los colaboradores en su centro de trabajo. Indicando que, a mayor bienestar subjetivo, mayor será la presencia del compromiso laboral con sus actividades. Es así que el resultado es similar al estudio Fonseca y Cruz (2019) que en su estudio hallaron una correlación directa ($r = .612$, $p < .001$) entre bienestar subjetivo y compromiso organizacional, concluyendo que un aumento en el compromiso organizacional mejora el bienestar subjetivo de los colaboradores. Como también estos resultados son similares o cercanos con la investigación Díaz (2015) que encontró una correlación directa, moderada y significativa entre ambas variables ($r = .483$; $p < .001$) expresando que, mientras más aumenta el bienestar subjetivo mayor será el compromiso organizacional.

Este hallazgo es respaldado por Csikszentmihalyi (2005) quien introdujo la teoría del flujo para describir la felicidad como un componente del bienestar subjetivo. Definió esta variable con los resultados obtenidos de sus trabajos previos logrando reconocer algunas características que permiten lograr dicho bienestar como la conciencia en sí mismos, la autopercepción, mantenerse comprometidos con lo que uno realiza, estar automotivados, ser creativos, solucionar conflictos mediante estrategias personales, valorar las normas que nos imponen como parte de nuestro crecimiento personal y ser conscientes de cada emoción que experimentamos para saber controlarlos en situaciones similares. Asimismo, tener una calidad de vida apropiada practicando deportes, realizando actividades artísticas, tener una vida espiritual o religiosa y ser sociable sin compararse con los demás son lo que nos va a ayudar para mejorar como personas.

Asimismo, en relación a los objetivos específicos, se evidencia en los resultados una correlación directa significativa entre el bienestar subjetivo con la dimensión compromiso afectivo ($\rho=.439$, $p=.001$), compromiso de continuidad ($\rho=.365$, $p=.001$) y compromiso normativo ($\rho=.276$, $p=.001$). Por ende, estos datos podrían indicar mientras más aumente el bienestar subjetivo que tenga los colaboradores, podría presentar un incremento en el compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo en sus puestos de trabajo. De esta forma, existe resultados similares a la investigación como los estudios de García (2018) que halló una correlación directa y significativa entre el bienestar psicológico y la dimensión compromiso afectivo ($r=.433$, $p=.001$), compromiso continuidad ($r=.315$, $p=.001$) y compromiso normativo ($r=.260$, $p=.001$), por lo que concluyo que, a mayor bienestar subjetivo, mayor será el compromiso afectivo, continuidad y normativo en los colaboradores.

Este resultado corroboraría el concepto teórico de Diener (2008) el bienestar subjetivo es una evaluación de calidad de vida de una persona, donde esté realizando cognitivamente un juicio o evaluación global de su vida, basándose en el presente. Asimismo, el ser humano tiene a generar constructos mentales sobre comparaciones relacionados a la vida de las personas que se encuentran a su alrededor con la de el mismo, comparaciones positivas como negativas. En la misma línea, Salotti (2006) evaluó el bienestar subjetivo como un resultado en base

a las metas alcanzadas por cada persona y la satisfacción que se siente cada vez que lo logra.

Respecto a la correlación entre el compromiso organizacional con las respectivas dimensiones del bienestar subjetivo, satisfacción con la vida y afecto positivo ($\rho=.435$ y $.544$), siendo directa, moderada y estadísticamente significativa ($p<.05$). Los resultados permiten explicar que los colaboradores mientras manifiesten un nivel alto de satisfacción con la vida y afecto positivo, tienden a presentar un nivel alto de compromiso organizacional; es decir el colaborador que muestre una actitud entusiasta, alerta, activa y con gran energía de participación, tienden a mostrarse comprometidos en el ámbito laboral, manifestándose en dos tipos de conducta lealtad y responsabilidad, además de adaptarse de forma más eficiente con la organización para cumplir con los metas de la organización (Tellegen,1985). Este resultado puede ser explicado por la Teoría de los Eventos Afectivos (TEA) de Weiss y Cropanzano (1996) quienes mencionan que los afectos generan influencia en las actitudes laborales. Esto debido a que la prueba con la que fue evaluada el bienestar subjetivo (EBS-20) para este estudio fue creada recientemente (2020) y por lo tanto no existen investigaciones correlacionales entre ambas variables usando dicho instrumento.

Por otro lado, como tercer objetivo sobre el nivel de bienestar subjetivo, en el cual se apreció que el 28,5% de los colaboradores se encuentran en un nivel medio, mientras que el 9,9% y el 27,9% presentan un nivel muy alto y alto respectivamente. Este resultado es semejante a lo investigado por Rodríguez (2021) que halló el nivel de bienestar subjetivo, en la cual evidenció que menos del 50% de los encuestados se encuentran a nivel alto y el 30% presenta un nivel medio. Por lo que estos resultados, explican la necesidad de mejorar en cuanto a los niveles muy bajo, bajo y medio para incrementar el bienestar subjetivo.

Del mismo modo, en relación al cuarto objetivo sobre el nivel de compromiso organizacional, se aprecia que los colaboradores representados por el 54,1% presentan un nivel medio, mientras que el 44,2% presenta un nivel alto. Este resultado concuerda con el estudio de García (2018) quien en su estudio halló el nivel de compromiso organizacional, en donde se evidencio que la mayoría de los

participantes se encuentran en un nivel medio con un 45%, mientras que el 28% presentan un nivel alto. En relación con los datos mencionados anteriormente, es explicada conceptualmente por Farrell y Rusbult (1981) quienes sugirieron que el compromiso está relacionado con la probabilidad de que un trabajador deje su labor e implica sentimientos de apego psicológico, independientes del cariño.

Por otra parte, en relación al quinto objetivo específico del análisis comparativo de la variable bienestar subjetivo y según el sexo, se identificó mediante el estadístico U de Mann Whitney ($p > .05$), que no existen diferencias significativas entre los colaboradores, es decir tanto hombres como mujeres podrían presentar un nivel medio o bajo de bienestar en sus centros laborales. Seguidamente, se halló que de acuerdo al estadístico Kruskal-Wallis ($p > .05$), no existen diferencias significativas entre bienestar subjetivo según edad, esto quiere decir que los colaboradores que se encuentren entre los 18 a 50 años de edad, tienden a desarrollar el bienestar subjetivo basado en su satisfacción con la vida o afecto positivo según la percepción que este tenga en relación al lugar donde trabaja. Asimismo, se encontró que a través del estadístico Kruskal-Wallis ($p > .05$) no existen diferencias significativas entre el bienestar subjetivo según el tiempo de servicio, por lo que se indica que los colaboradores que trabajan desde hace 6 meses hasta más de 2 años en la empresa, presentan los mismos niveles y valoran de la misma forma su bienestar subjetivo. De este modo, es relevante mencionar que los resultados de este estudio, no pueden ser comparados con otras investigaciones, ya que hasta el momento no han sido realizados dichos análisis comparativos entre este tipo de subgrupos en relación con esta variable.

Por tanto, en relación al sexto objetivo específico del análisis comparativo del compromiso organizacional, según el sexo. Se encontró que mediante el estadístico U de Mann Whitney ($p > .05$) no existen diferencias significativas entre los trabajadores por sexo. Estos datos reflejarían que tanto hombres como mujeres que laboren, podrían presentar una actitud que deriva en comportamientos congruentes hacia la organización, es decir es el grado de identificación que pueda mostrar los individuos con la compañía en que se encuentren trabajando (Mowday et al., 1979). Igualmente, se identificó que no existen diferencias significativas a través del estadístico Kruskal-Wallis ($p > .05$) según el grupo de edades de los colaboradores,

esto revelaría que los colaboradores de 18 a 50 años tienden a cumplir con las normas y lineamientos políticos de la organización, mostrando compromiso de lealtad, influenciado por su ética y valores. Es por ello, que este resultado es respaldado por la Teoría de Meyer y Allen (1991) quienes sostuvieron que el modelo de tres componentes puede tener la mayor relevancia para quienes realizan investigaciones sobre el compromiso. Del mismo modo, se halló que mediante el estadístico Kruskal-Wallis ($p > .05$) no existen diferencias significativas entre el compromiso organizacional con relación al tiempo de servicio de los colaboradores, explicando que tanto los empleados que laboran desde hace 6 meses como los que trabajan más de 2 años, tienen la misma perspectiva y valoran los mismos niveles de compromiso organizacional. Sin embargo, es importante señalar que los resultados de esta investigación, no pueden ser comparados con otros estudios previos, dado a que hasta el momento no han sido realizados dichos análisis comparativos entre este tipo de subgrupos para esta variable.

Respecto a las limitaciones que se encontraron en el desarrollo de esta investigación, fue en relación a la escasez de documentación o información sobre la correlación entre ambas variables: bienestar subjetivo y compromiso organizacional, e incluso sobre la variable bienestar subjetivo, esto se ve reflejado en los antecedentes recientes tanto nacionales como internacionales, ya que poco o nada ha sido estudiada dicha variable. Además, se encontró otra limitación en cuanto a escasos estudios psicométricos respecto a la escala EBS-20, que se empleó para esta investigación, al ser esta reciente en su construcción para medir dicha variable, el cual se evidenció cuando se realizó la discusión de los resultados con otros trabajos semejantes. Otra limitación fue en cuanto a la recolección de datos, ya que la aplicación del formulario se realizó de manera virtual, debido al estado de emergencia ante el COVID 19 se encuentran realizando trabajo desde casa (Home office), no se pudo brindar las pautas detalladas de los instrumentos de tal forma se tuvo que depurar algunas respuestas para tratar de evitar sesgos en el estudio.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: se determinó de manera general que entre el bienestar subjetivo y el compromiso organizacional de los colaboradores de un call center es directa, moderada y muy significativa. Es decir, que ante situaciones donde el colaborador presenta un bienestar subjetivo adecuado, tendrá un mejor compromiso organizacional con la empresa en la que laboral.

SEGUNDA: los colaboradores, en cuanto mayor bienestar subjetivo presenten, mayor será el compromiso afectivo, continuo y normativo, es decir al desarrollar un bienestar subjetivo adecuado, el colaborador presentará una adhesión emocional hacia la empresa la cual se verá reflejado en el empeño, pertenencia, esfuerzo y dedicación hacia la organización.

TERCERA: del mismo modo, los colaboradores en cuanto mayor grado de compromiso organizacional presenten, mayor será la satisfacción con la vida y el afecto positivo. Lo que indica que mientras los colaboradores demuestren compromiso hacia sus labores, reflejará en la satisfacción y estabilidad emocional, respondiendo a una relación fuerte entre colaborador y la organización.

CUARTA: en relación al bienestar subjetivo se observa que, la cuarta parte de colaboradores encuestados manifiestan un nivel medio, mientras que el nivel alto no supera el 50%, lo que podría indicar que entre los colaboradores el nivel más representativo es medio y estarían experimentando un bienestar subjetivo en su vida diaria.

QUINTA: como también se logró determinar, que 54% en los colaboradores encuestados presentan un nivel promedio y en un 44.2% a nivel alto hacia el compromiso organizacional, lo que indica que estarían experimentando un adecuado compromiso hacia la entidad en la que laboran, presentando un alto grado de productividad y atención en sus actividades laborales.

SEXTA: se demuestra en el bienestar subjetivo y el compromiso organizacional no presenta discrepancia entre ambos sexos, al evidenciar que no existe diferencia significativa, determinando que ambos sexos desarrollan un adecuado bienestar y un compromiso.

SEPTIMA: en cuanto al bienestar subjetivo y el compromiso organizacional no presenta discrepancia entre las edades de los colaboradores, de este modo

no existe diferencia significativa, esto indicaría que los colaboradores que tengan 18 a 50 años podrían desarrollar un bienestar subjetivo y un compromiso laboral.

OCTAVA: según el tiempo de servicio en relación al bienestar subjetivo y el compromiso organizacional de los colaboradores, se evidencio no se halló diferencias significativas, es decir los colaboradores que brinden sus servicios a partir de 6 meses y como también los que vienen laborando más de 2 años, podrían presentar un adecuado bienestar y compromiso hacia la compañía.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: se les motiva a futuros investigadores, estudiar la relación de ambas variables para futuros trabajos de estudio, debido a que dichos constructos han sido poco estudiados con anterioridad y por lo tanto carece de antecedentes tanto nacionales como internacionales, sin embargo, estas son variables esenciales y de esa manera busca brindar información de la problemática en diferentes poblaciones.

SEGUNDA: desarrollar investigaciones en diversas muestras con amplio tamaño, las cuales presenten diferentes resultados y no generalicen; teniendo como finalidad de lograr una mejor precisión en la investigación.

TERCERA: se sugiere realizar estudios correlacionales en donde se analice la variable de bienestar subjetivo con otras variables como: clima laboral, satisfacción laboral, apoyo percibido, motivación laboral, que logren brindar aspectos de conocimientos nuevos.

CUARTA: se sugiere, utilizar el mismo instrumento de medición para evaluar la variable bienestar subjetivo en próximas investigaciones, ya que dicho cuestionario es reciente en su construcción (2020), por ello es necesario más análisis psicométricos dentro de la población peruana, ya sea en diversos departamentos o distritos y/o con las características de la muestra parecidas al presente estudio, ya que no hay muchas investigaciones realizadas en una empresa de call center.

QUINTA: realizar análisis comparativos entre las variables de estudio y los subgrupos sociodemográficos de sexo, edad y tiempo de servicio.

SEXTA: plantear estrategias para aumentar el bienestar subjetivo logrando una mayor satisfacción y estabilidad laboral hacia los colaboradores las cuales logren desarrollar en ellos mayor permanencia y compromiso hacia la organización.

REFERENCIAS

- Alarcón, R. (2009). Variables psicológicas asociadas con la felicidad. *Revista de Psicología de la universidad de Lima*, 147-157. and application. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Araya, S.; Diaz, K. y Rojas, L. (2020). Compromiso organizacional de funcionarios de un colegio municipal chileno: un análisis multidimensional según variables de caracterización. *Revista de psicología educativa*, 8(3).
- Becker, H. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66(1), pp. 350-360.
- Betanazos, N.; Andrade, P. y Paz, F. (2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 22(1), pp. 25-43.
- Bisquerra, R. y Mateo, J. (2019). *Competencias emocionales para un cambio de paradigma en educación*. Barcelona: Horsari; editorial, S.L.
- Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment: the socialization of managers in work organizations. *Administrative science quarterly*, 19(4), pp. 533-546.
- Calleja, N. y Mason, T. (2020). Escala de Bienestar Subjetivo (EBS-20 y EBS-8): Construcción y Validación. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación – e Avaliação Psicológica. RIDEP*. 2 (55), 185-201.
- Castro, N. y Naccha, D. (2021). *Propiedades psicométricas de la Escala de Bienestar Subjetivo EBS - 20 en estudiantes universitarios de Lima Metropolitana y Callao, 2021*. [Tesis de licenciatura. Universidad César Vallejo. Perú]
- Cervantes, P. (2008). Media, varianza y desviación estándar. *Revista Ciencia y Mar*, 12(34), pp. 29-31.
- Chiang, M.; Nuñez, A.; Martin, M. y Salazar, M. (2010). Compromiso del trabajador hacia su organización y la relación con el clima organizacional: un análisis de género y edad. *Panorama socioeconómico*, 28(40), pp. 90-100.

- Cohen, J. (1998). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2da ed.). Hillsdale, NY: Lawrence Erlbaum Associated.
- Csikszentmihalyi, M. (2005). *Fluir (Flow). Una psicología de la felicidad*. Barcelona: Kairós.
- Cuadra, H. y Florenzano, R. (2003). El bienestar subjetivo: Hacia una psicología positiva. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*, 12 (1), 83-96.
- Diener, E. (1984). Subjective Well-being. *Psychological Bulletin*, 95(1), pp. 542-575.
- Díaz, F.(2015). Estudio de la relación entre el bienestar subjetivo y compromiso organizacional del trabajador en funcionarios de Mutual de seguridad Agencia Ñuble Bio-Bio. [Tesis de Licenciatura]. http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/3396/1/D%C3%ADaz_Pi_ncheira_Francisco_Javier.pdf
- Diener, E.; Suh, E.; Lucas, R. y Smith, H. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125 (2), 276-302.
- Diener, E. (2008). *Beyond the Hedonic Treadmill*. Recuperado de file:///C:/Users//Downloads/2006%20Diener,%20Lucas,%20&%20Scollon%20AMP.pdf
- Emmons, R. y Diener, Ed. (1985). Personality correlates of subjective well-being. *Personality and Social Psychology. Bulletin*, 11 (1), 89-97.
- Farrell, D. y Rusbult, C. (1981). Exchange variables as predictors of job satisfaction, job commitment, and turnover: The impact of rewards, costs, alternatives, and investments. *Organizational behavior and human performance*, 28(1), pp. 78-95.
- Ferrer M, Cano Escudero S, García-Arenzana Les N, Rumayor Zarzuelo M, Sánchez Díaz J, Fernández Pérez C. (2010). El método científico: “la pregunta de investigación y el protocolo”. http://www.asecma.org/Documentos/Articulos/2_1.%20AE%201_1.pdf
- Fierro, A. (2000). *Sobre la vida feliz*. Málaga: Archidona Aljibe.

- Fonseca, J. y Cruz, C. (2019). Relación del bienestar subjetivo de los trabajadores con su compromiso hacia la organización. *CES Psicología*, 12(2), pp. 126-140.
- Franco, G. (2019). *Bienestar psicológico y compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas de la ciudad de Trujillo*. [Tesis de licenciatura].
- Gallo, A. (2020). *Bienestar psicológico y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo*. [Tesis de licenciatura].
- García, J. (2018). *Bienestar subjetivo y compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018*. [Tesis de maestría].
- González- Méndez, H. (2005). *El paradigma personal. Un modelo integrador en psicoterapia*. Mérida: Universidad de Los Andes.
- Gómez, G.; Riveiro, M.; Grinszpun, M. & Gonzales, S. (2019). Conocimiento metodológico: Producción de datos. CLACSO. <https://doi.org/10.2307/j.ctvxcrxxz>
- Gould, M., Marroco, F., Kleinman, M., Thomas, J., Mostkoff, K., Cote, J. y Davies, M. (2005). Evaluating Iatrogenic Risk of Youth Suicide Screening Programs: A Randomized Controlled Trial. *The journal of the american medical association*, 293(13): 1635-1643.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Índice mundial de la felicidad (2021). *Ranking mundial de la felicidad 2021*. Recuperado de: <https://datosmacro.expansion.com/demografia/indice-felicidad>
- Kanter, R. M. (1968). Commitment and social organization: A study of commitment mechanisms in utopian communities. *American Sociological Review*, 33(4), pp. 499–517.
- Keyes, R. (1985). *Chancing it: Why we take risks*. Boston: Little, Brown.

- Kubovy, M. (1999). On the Pleasures of the Mind. En D. Kahneman; E. Diener y N. Schwarz (Eds.), *Well-being: The Foundations of Hedonic Psychology*. New York: Russell Sage Foundation.
- Martínez, R. et al. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Revista de Ciencia Médica la Habana*, 7(2), 1-19. <http://scielo.sld.cu/pdf/rhcm/v8n2/rhcm17209.pdf>
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). Commitment in the work place: Theory, research, Meyer, J. y Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), pp. 61-89.
- Mohd, N. & Wah, Y. (2011). Power comparisons of Shapiro – Wilk, Kolmogorov - Smirnov, Lilliefors and Anderson – Darling tests. *Journal of Statistical Modeling and Analytics*, 2, 21 – 33. <https://www.researchgate.net/publication/267205556>
- Mohd, N. y Bee, Y. (2011). Power comparisons of Shapiro-Wilk, KolmogorovSmirnov, Lilliefors and Anderson-Darling tests. *Journal of Statistical Modeling and Analytics*, 2(1), 21-33. http://www.de.ufpb.br/~ulisses/disciplinas/normality_tests_comparison.pdf
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento científico*, 8, 98 – 104. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5156978.pdf>
- Moreno, F.; Coss, M.; de León, M. y Elizondo, A. (2018). Las grandes epidemias que cambiaron al mundo. *Anales Médicos*, 63(2), pp. 151-156. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/abc/bc-2018/bc182p.pdf>
- Mowday, R. T.; Steers, R. M. y Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247. doi.org/10.1080/00224545.1996.9714004
- Mowday, R.; Porter, L. y Steers, R. (1982) *Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. New York: Academic Press.

- Murray, H. (1955). *American Icarus, Clinical Studies of Personality*. New York: Harper.
- Organización Internacional del Trabajo. (2021). *Los efectos del COVID-19 en el mundo del trabajo desde la perspectiva de la OIT*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_767045.pdf.
- Organización mundial de la salud (2021). compromiso con los principios establecidos en el preámbulo de la Constitución. <https://www.who.int/es/about/governance/constitution>.
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Charles, C. H., Otu, A., & Yaya, S. (2020). Mental health and psychosocial well-being during the COVID-19 pandemic: *the invisible elephant in the room*, 12, 521–523.
- Pavot, W., Diener, E., Colvin, C., & Sandvik, E. (1991). Further validation of the Satisfaction with Life Scale: evidence for the cross-method convergence of well-being measures. *Journal of personality assessment*, 57 (1), 149–161.
- Ramos, A.; Coral, J.; Villota, K.; Cabrera, C.; Herrera, J. y Rivera, D. (2020). Salud laboral en administrativos de educación superior: relación entre bienestar psicológico y satisfacción laboral. *Archivos venezolanos de farmacología y terapéutica*, 39(2), pp. 237-245.
- Ryan, R. y Deci, E. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development and well-being. *American Psychologist*, 55(1), pp. 68-78.
- Ryan, R. y Deci, E. (2001). On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well-being. *Annual Review of Psychology*, 52(1), pp. 141-166

- Robbins, S. P. y Coulter, M. (2016). *Management*. England: Pearson. https://www.academia.edu/35262789/Management_stephen_p_robbins_mary_coulter_Robbin_13th_edition_Global_edition
- Rodríguez, P. (2021). *Bienestar Subjetivo en estudiantes de Formación universitaria diferenciada de una Universidad Pública de Lima*. [Tesis de licenciatura. Universidad Autónoma de Ica, Perú]
- Ryff, C. (1989) Scale of Psychological Well-being. The structure of Psychological well-being revisited. *Journal of personality and social psychology*. 69(1), pp. 719-727.
- Salancik, G. (1977). Commitment and the Control of Organizational Behavior and Belief. In B. Staw and G. Salancik (Eds.). *New Directions in Organizational Behavior*. Chicago: St. Clair Press.
- Salazar- estrada, J. (2018). La relación entre el apoyo organizacional percibido y la calidad de vida relacionada con el trabajo, con la implementación de un modelo de bienestar en la organización. *Signos*, 10(2), pp. 41-53.
- Salotti, P. (2006). *Estudio sobre estrategias de afrontamiento y bienestar psicológico en una muestra de adolescentes de Buenos Aires*. [Tesis de licenciatura].
- Tellegen, A. (1985). Structures of mood and personality and their relevance to assessing anxiety, with an emphasis on self-report. En A. Tuma y J. Maser (Eds.), *Anxiety and the anxiety disorders*. Hillsdale: Erlbaum.
- Vásquez, D. y Agudelo, D. (2017). *El bienestar psicológico, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los empleados de la biblioteca de una institución de educación superior*. [Tesis de licenciatura].
- Vargas, Z. (2008). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Educación*, 33(1), 155-165.
- Ventura, L. J. y Caycho, R. T. (2017). El coeficiente Omega: un método alternativo para la estimación de la confiabilidad. *Revista Latinoamericana de ciencias sociales, niñez y Juventud*, 15 (1), 625 – 627.

https://www.researchgate.net/publication/313623697_El_coeficiente_Omega_a_un_metodo_alternativo_para_la_estimacion_de_la_confiabilidad

- Villalba, O. (2001). Incremento de la satisfacción y del compromiso organizacional de los empleados a través del liderazgo efectivo. *Academia. Revista Latinoamericana de Administración*, 26(1), pp. 5-17.
- Watson, D. y Clarke, L. (1988). Development and validation of Brief measure of positive and negative affect: The PANAS scale. *Journal of personality and social psychology*, 54(6), pp. 1063-1070.
- Weiss, H. y Cropanzano, R. (1996). Affective Events Theory: a theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-74. https://www.researchgate.net/profile/Russell_Cropanzano/publication/228079335_Affective_Events_Theory_A_Theoretical_Discussion_of_The_Structure_Cause_and_Consequences_of_Affective_Experiences_at_Work/links/59e13575458515393d534b8e/AffectiveEvents-Theory-
- Wiener, Y. (1982). Commitment in Organization: A Normative View. *Academy of Management Review*, 7, 418-428. <http://dx.doi.org/10.2307/257334>
- Yamamoto, J. (2015). Modelos de Bienestar subjetivo para-Lima Metropolitana. [Tesis de Licenciatura]. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/7682/YAMAMOTO_SUDA_JORGE_MODELO_BIENESTAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia de las variables bienestar subjetivo y compromiso organizacional

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MÉTODO
¿Cuál es la relación que existe entre bienestar subjetivo y compromiso organizacional en colaboradores de un call center de Lima Metropolitana, 2021?	<p>General</p> <p>Existe relación directa y significativa entre el bienestar subjetivo y el compromiso organizacional en colaboradores de un call center de Lima Metropolitana, 2021.</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación entre el bienestar subjetivo y compromiso organizacional de los colaboradores de un call center de Lima Metropolitana, 2021</p>	<p>Variable 1: Bienestar subjetivo</p> <p>Dimensiones</p> <p>Ítems</p> <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción con la vida - Afecto positivo 	<p>Tipo y diseño</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Nivel: Descriptivo-correlacional</p>
	<p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe relación directa entre compromiso organizacional y las dimensiones de bienestar subjetivo expresados en; satisfacción con la vida y afecto positivo - Existe relación directa entre el bienestar subjetivo y las dimensiones del compromiso organizacional expresados en; compromiso afectivo, compromiso continuidad y compromiso normativo. 	<p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la relación, a modo de correlación, entre bienestar subjetivo con las dimensiones de compromiso organizacional expresados en compromiso afectivo, compromiso de continuidad y normativo, - Determinar la relación, a modo de correlación, entre compromiso organizacional con las dimensiones de bienestar subjetivo expresados en satisfacción con la vida y afecto positivo, - Describir el bienestar subjetivo de manera general. - Describir el compromiso 	<p>Variable 2: Compromiso organizacional</p> <p>Dimensiones</p> <p>Ítems</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compromiso afectivo - Compromiso de continuidad - Compromiso Normativo 	<p>POBLACIÓN-MUESTRA N: 268 M:172</p> <p>Estadísticos</p>

organizacional de manera general

- Comparar el bienestar subjetivo de manera general según sexo, edad y tiempo de servicio,
 - Comparar el compromiso organizacional de manera general según sexo, edad y tiempo de servicio.
-

Compromiso organizacional	<p>CO es una actitud, pues se entiende como un proceso en el cual los trabajadores se van relacionando con su organización, y van tomando en cuenta si sus valores van de acuerdo también con su centro de trabajo, de esta manera si hay un compromiso, el empleado va a evaluar si podría permanecer un gran tiempo dentro de la empresa en donde se encuentre (Meyer y</p>	<p>Sera medida a través del Cuestionario de Compromiso organizacional de Meyer y Allen. Para obtener los niveles. 91 a 126= alto 55 a 90=medio 18 a 54= bajo</p>	Compromiso Afectivo	Pertenencia	6,9,12,14,15,18	Ordinal:	<ul style="list-style-type: none"> - nunca. - Algunas veces. - Muchas veces. - Casi siempre. - Siempre.
			Compromiso de Continuidad	Necesidad	2,7,8,10,11,13	-	Totalmente en desacuerdo,
			Compromiso Normativo	Moral	1,3,4,5,16,17	-	Moderadamente en desacuerdo,
						-	Débilmente en desacuerdo
						-	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
						-	Débilmente

allen,1991)

e de
acuerdo
- Moderada
mente de
acuerdo
- Totalment
e de
acuerdo

Anexo 3: Instrumentos

ESCALA DE BIENESTAR SUBJETIVO (EBS-20)

Calleja Nazira y Mason Tere, 2020

INSTRUCCIONES:

Estamos realizando un estudio sobre las emociones que experimentan las personas en su vida cotidiana. Las respuestas brindadas serán anónimas, tratadas con absoluta confidencialidad y utilizadas únicamente con fines de investigación, por lo que pedimos que conteste con honestidad. No hay respuestas correctas o incorrectas; el propósito es conocer su opinión. Es fundamental que responda cada una de las preguntas y afirmaciones, aunque algunas parezcan repetidas.

Su participación voluntaria es muy valiosa. ¡Gracias por tu colaboración!

Escriba o marque con una “X” la respuesta que corresponda.

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones. Léalas cuidadosamente y marque con una “X” su respuesta a cada una de ellas. No deje ninguna sin contestar

	<i>En desacuerdo</i>	<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	<i>Ligeramen te de acuerdo</i>	<i>Muy de acuerdo</i>	<i>Bastante de acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>
B1. Tengo una buena vida.						
B2. Mi vida es feliz.						
B3. Estoy satisfecho/a con mi vida.						
B4. Volvería a vivir mi vida.						
B5. Mi vida es maravillosa.						
B6. Mi vida es interesante.						
B7. Tengo logros importantes en mi vida.						
B8. Me gusta mi vida.						
B9. Estoy satisfecho/a con quien soy.						
B10. Mi vida es como quiero que sea.						

	<i>Casi nunca</i>	<i>Rara vez</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Muchas veces</i>	<i>Casi siempre</i>	<i>Siempre</i>
C1. Me siento contento/a.						
C2. Disfruto de las actividades cotidianas que realizo.						
C3. Disfruto de mi vida.						
C4. Soy una persona entusiasta.						
C5. Me siento de buen humor.						
C6. Disfruto de los detalles de la vida.						
C7. Soy una persona feliz.						
C8. Me siento en paz conmigo mismo/a.						
C9. Mi vida me trae alegría.						
C10. Me siento "de buenas".						

CUESTIONARIO COMPROMISO ORGANIZACIONAL.

(MEYER Y ALLEN, 1991)

INSTRUCCIONES:

A continuación, se presentan cinco afirmaciones con las que usted puede estar de acuerdo o en desacuerdo. Utilizando la siguiente escala de 1 a 7, indique su respuesta marcando con un aspa (X). Por favor, responda las preguntas abierta y sinceramente.

1= Totalmente en desacuerdo, 2= Moderadamente en desacuerdo, 3= Débilmente en desacuerdo, 4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5= Débilmente de acuerdo, 6= Moderadamente de acuerdo, 7= Totalmente de acuerdo

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.							
2	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.							
3	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.							
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.							
5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.							
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.							
7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.							
8	Esta organización merece mi lealtad.							
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.							
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.							
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente							
12	Esta organización significa mucho para mí.							
13	Le debo muchísimo a mi organización.							
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.							
15	No me siento parte de mi organización.							
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.							
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.							
18	No me siento "emocionalmente vinculado" con esta organización.							

Anexo 4: Formulario virtual de la recolección de datos y enlace



Bienestar subjetivo y Compromiso organizacional en colaboradores de un call center de Lima Metropolitana, 2021.

Estimado participante, Nos presentamos ante usted.

Somos estudiantes de la carrera de Psicología de la Universidad Privada César Vallejo- Lima Norte, la cual enviamos un cordial saludo y agradecimiento por la atención y a la importancia prestada hacia esta investigación , que tiene como finalidad determinar la relación entre el bienestar subjetivo y el compromiso organizacional en colaboradores de Call Center.

Agradecemos su participación en la presente investigación.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd0liGWQieN48kVPkQtx4t446IXR9JbGTEmuEsCtbDjU5_QYA/viewform

Anexo 5: Carta de presentación para aplicar el estudio piloto



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Los Olivos, 14 de junio de 2021

CARTA INV. N° 081-2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.
Gonzales Silva José Aarón
Gerente
Workers call sac
Oscar Benavides 4710 Bellavista
Presente. -

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. Heredia cornejo Catherine y Meza Ventura Winny con DNI N° 42025938 - 72217567 estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula N° 6700288542 – 6700080245, quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: "Bienestar subjetivo y compromiso organizacional en colaboradores de un Call Center de Lima Metropolitana - 2021" Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



José Aarón Gonzales Silva
gerente

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 6: Carta de solicitud para el uso de los instrumentos de los autores



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

CARTA N°01145 - 2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 15 de Diciembre de 2021

Autor:

• Calleja Nazira y Mason Tere

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srtas. **HEREDIA CORNEJO CATHERINE MILAGROS** con DNI 42025938 con código de matrícula N° 6700288542 y **MEZA VENTURA WINNY NICOL**, con DNI 72217567 con código de matrícula N° 6700080245, estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; quienes realizarán su trabajo de investigación para optar el título de licenciadas en Psicología titulado: **BIENESTAR SUBJETIVO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UN CALL CENTER DE LIMA METROPOLITANA, 2021**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso de los instrumentos: Escala Bien estar subjetivo-20 y Cuestionario de Compromiso organizacional de Meyer y Allen través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte



CARTA N°01144- 2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 15 de Diciembre de 2021

Autor:

- **Jhon Meyer y Natalie Allen**

Presente-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srtas. **HEREDIA CORNEJO CATHERINE MILAGROS** con DNI 42025938 con código de matrícula N° 6700288542 y **MEZA VENTURA WINNY NICOL**, con DNI 72217567 con código de matrícula N° 6700080245, estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; quienes realizarán su trabajo de investigación para optar el título de licenciadas en Psicología titulado: **BIENESTAR SUBJETIVO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UN CALL CENTER DE LIMA METROPOLITANA, 2021**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso de los instrumentos: Escala de Afecto Positivo y Afecto negativo (PANAS) - Cuestionario de compromiso organizacional a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Autorización de la prueba EBS20

Recibidos x



Winny Ventura

mar, 20 abr 2021, 12:21



Estimada Dra. Calleja, Nazira : Permitame presentarme ,mi nombre es Winny Meza Ventura ,soy estudiante de psicología de la universidad César Vallejo ,Li...



Nazira Calleja

lun, 26 abr 2021, 19:47



para mí ▾

Estimada Winny,

Nos da mucho gusto que consideres incluir en tu investigación de tesis nuestra Escala de Bienestar Subjetivo.

Adjunto el formato en el que nosotras la aplicamos (aunque a últimas fechas, debido a la pandemia, nuestras aplicaciones han sido a través de plataformas digitales), así como la forma de obtener los puntajes.

Te agradeceríamos que, al concluir tu estudio, nos comentaras tu experiencia con ella y, de ser posible, nos compartieras tus resultados, a fin de obtener evidencias para la generalización de su validez.

Saludos cordiales.

Dra. Nazira Calleja

Facultad de Psicología

Universidad Nacional Autónoma de México.



authorization for the CO questionnaire  Recibidos x



Winny Ventura

jue, 27 may 2021, 21:57 

Dear Dr. Meyer John: My name is Winny Meza Ventura and I am a psychology student at Cesar Vallejo University in Lima, Peru. The reason for this message...



John Peter Meyer <meyer@uwo.ca>

vie, 28 may 2021, 5:20   

para mí ▾

 inglés ▾ > español ▾ Traducir mensaje

Desactivar para: inglés x

Dear Winny,

Thank you for your interest in using the Three-Component Model (TCM) Employee Commitment Survey in your research. You can get information about the measure, a Users' Guide, and the measure itself at:

<http://employeecommitment.com/>

For academic / research purposes, please choose the Academic Package. (There is no charge for this package.)

I wish you well with your research!

Best regards,

John Meyer

Anexo 7:

ASENTIMIENTO INFORMADO

Reciba un cordial saludo, Nuestro nombre es Heredia Cornejo, Catherine y Meza Ventura Winny, somos estudiantes del último año de la carrera de Psicología de la Universidad "Cesar Vallejo". En la actualidad nos encontramos elaborando un proyecto de investigación titulado," Bienestar Subjetivo y compromiso organizacional en colaboradores de un Call center de Lima Metropolitana,2021". Cabe resaltar que se está recogiendo datos a través de 2 cuestionarios con la participación voluntaria y confidencial para ser utilizados con fines académicos.

Es importante mencionar que este trabajo está siendo dirigido por el Dr. Víctor Candela Ayllón, con registro de colegiatura N°2935 y teléfono 999-646-456 (vcandelaa@ucvvirtual.edu.pe) para cualquier consulta. Dicho docente es responsable de la experiencia curricular denominada "Proyecto de investigación".

Heredia Cornejo, Catherine

DNI: 42025938

Cel.:942-467-480

Meza Ventura, Winny

DNI:72217567

Cel.:989-020-114

Si accede a ser parte de la investigación de manera voluntaria, seguir con los pasos y proceder con el llenado de los datos que se le solicite.

Yo:

Con número de DNI:

Edad:

Acepto participar voluntariamente de la investigación titulada Bienestar Subjetivo y Compromiso organizacional en colaboradores de un Call center de Lima Metropolitana,2021.

Anexo 8: Resultados de la prueba piloto

Tabla 12 Análisis descriptivo del instrumento EBS-20

D	ÍTEMS	Respuestas %						M	DE	g ¹	g ²	IHC	H ²	id	Alpha
		1	2	3	4	5	6								
SATISFACCIÓN CON LA VIDA	1	0.6	1.8	36.3	39.9	21.4	0.6	3.80	0.816	-0.080	-0.354	0.835	0.912	,000	,747
	2	6.4	10.5	14.0	19.8	18.0	31.4	4.27	1.59	-0.52	-0.86	0.825	0.931	,000	
	3	15.7	7.6	13.4	13.4	19.2	30.8	4.05	1.81	-0.48	-1.16	0.829	0.936	,000	
	4	8.1	5.8	12.8	13.4	26.7	33.1	4.44	1.58	-0.84	-0.39	0.821	0.764	,000	
	5	11.0	7.6	14.5	19.8	23.8	23.3	4.08	1.62	-0.53	-0.80	0.824	0.739	,000	
	6	13.4	7.0	11.0	6.4	37.8	24.4	4.22	1.71	-0.78	-0.75	0.824	0.698	,000	
	7	13.4	13.4	12.2	5.8	23.8	31.4	4.08	1.84	-0.46	-1.30	0.828	0.912	,000	
	8	5.8	10.5	15.1	13.4	28.5	26.7	4.28	1.54	-0.60	-0.77	0.824	0.694	,000	
	9	8.1	12.2	16.3	12.2	26.7	24.4	4.10	1.62	-0.46	-1.02	0.823	0.801	,000	
	10	12.2	15.7	14.0	6.4	22.1	29.7	3.99	1.81	-0.35	-1.38	0.829	0.714	,000	
AFECTO POSITIVO	11	7.6	8.7	15.1	9.9	23.3	35.5	4.39	1.64	-0.69	-0.79	0.831	0.995	,000	,848
	12	12.8	14.0	14.5	5.2	23.3	30.2	4.03	1.82	-0.40	-1.34	0.812	0.157	,000	
	13	9.9	19.2	11.6	12.2	19.2	27.9	3.95	1.76	-0.27	-1.37	0.820	0.682	,000	
	14	13.4	14.0	12.2	5.8	23.8	30.8	4.05	1.84	-0.44	-1.32	0.812	0.127	,000	
	15	13.4	12.8	12.2	10.5	25.6	25.6	3.99	1.77	-0.43	-1.23	0.819	0.650	,000	
	16	14.0	12.2	11.6	12.2	26.2	23.8	3.96	1.76	-0.43	-1.20	0.821	0.747	,000	
	17	8.1	10.5	14.0	16.3	15.1	36.0	4.28	1.68	-0.54	-0.99	0.820	0.686	,000	
	18	12.8	13.4	11.6	7.0	25.0	30.2	4.09	1.81	-0.49	-1.25	0.811	0.148	,000	
	19	5.8	13.4	14.5	22.1	18.0	26.2	4.12	1.56	-0.36	-0.97	0.829	0.989	,000	
	20	5.8	7.0	15.7	14.5	18.6	38.4	4.48	1.57	-0.71	-0.64	0.829	0.906	,000	

Nota: N: nunca; MP: muy poco; A: a veces; B: bastante; M: mucho; M=Media; DE= Desviación estándar; g¹ = Asimetría; g²=Curtosis; IHC= Correlación total de elementos corregida; h2= comunalidad; id= Índice de discriminación

Anexo 9:

Tabla 13

Evidencia de validez de contenido a través de criterio de jueces

ITEM	PERTINENCIA					RELEVANCIA					CLARIDAD					V, de Aiken						
	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	General							
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	Vp	Vr	Vc				
P1	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1,0
P2	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1,0
P3	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1,0
P4	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1,0
P5	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1,0
P6	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1,0
P7	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1,0
P8	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1,0
P9	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1,0
P10	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1,0
P11	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1,0
P12	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1,0
P13	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1,0
P14	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1,0
P15	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1,0
P16	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1,0
P17	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1,0
P18	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1,0
P19	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1,0
P20	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1,0

Anexo 10:

Tabla 14

Medidas de bondad de la estructura de la escala de EBS-20 de la prueba piloto

Instrumentó	Ajuste absoluto			Ajuste incremental		Valores esperados (Escobedo et. al., 2016)
	X ² /gl	RMSEA	SRMR	CFI	TLI	
EBS-20	238	0.0487	.046	0.927	0.917	
	≤ 3	≤ .06	Cerca de 0	≥ .90	≥ .90	

Nota: X²= Chi-Cuadrado; gl= grados de libertad; RMSEA= Error de Aproximación Cuadrático Medio; SRMR= Raíz Media Estandarizada Residual Cuadrática; CFI= Índice de Bondad de Ajuste Comparativo; TLI= índice de Tucker-Lewis.

Anexo 11:

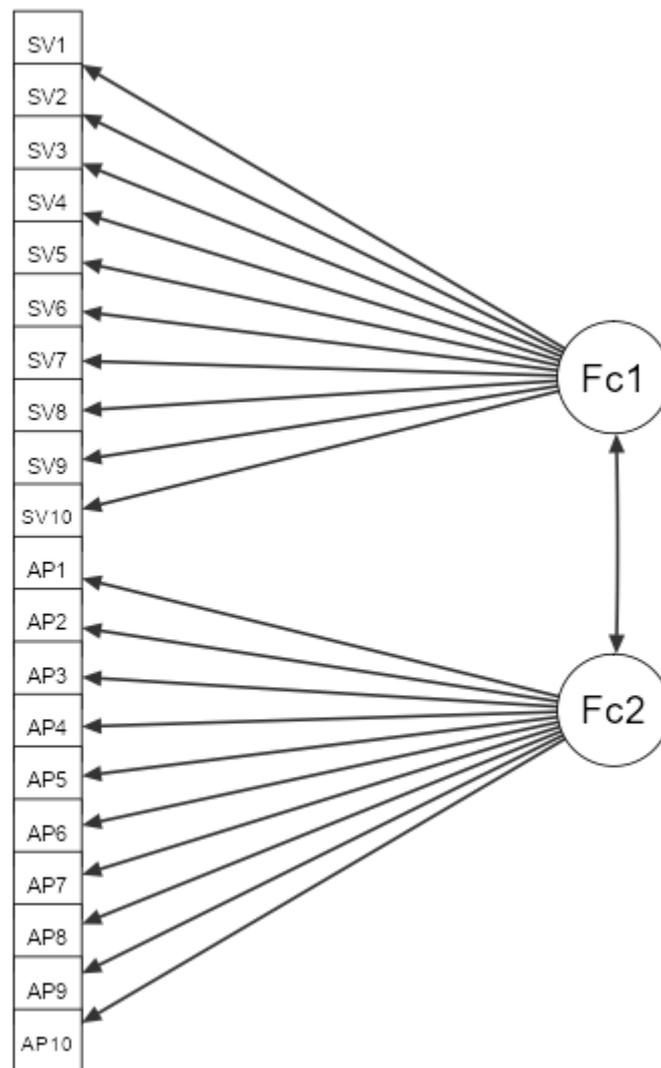


figura 1. AFC diagrama de trayectoria de la escala EBS-20

Anexo 12:

Tabla 15

Confiabilidad por el coeficiente Alfa de Cronbach y Omega de Mc Donald ordinal de la variable y sus dimensiones

Variables / Dimensión	Nº Elementos	Cronbach ordinal α	McDonald's ordinal ω
ESCALA EBS-20	20	0.848	0.914
Satisfacción con la vida	10	0.448	0.526
Afecto Positivo	10	0.747	0.834

Anexo 13:

Tabla 16 Análisis descriptivo del instrumento compromiso organizacional

D	ÍTEMS	Respuestas%							M	DE	g ¹	g ²	IHC	H ²	id	Alpha
		1	2	3	4	5	6	7								
COMPROMISO AFECTIVO	6	6,4	8,1	28,5	18,0	24,4	13,4	1,2	3,91	1,440	-0,156	-0,674	0,311	0,486	,000	,804
	9	12,8	11,6	27,9	27,9	14,5	2,9	2,3	3,38	1,411	0,101	-0,178	0,411	0,655	,000	
	12	1,2	13,4	17,4	16,9	27,3	18,0	5,8	4,33	1,495	-0,158	-0,897	0,325	0,637	,000	
	14	24,4	11,6	37,2	15,1	10,5	1,2	0	2,80	1,349	0,308	-0,228	0,363	0,572	,000	
	15	11,6	18,0	23,3	19,8	15,1	5,8	6,4	3,52	1,656	0,356	-0,560	0,312	0,449	,000	
	18	4,1	10,5	11,6	19,2	26,2	19,8	8,7	4,47	1,591	-0,383	-0,610	0,276	0,551	,000	
COMPROMISO CONTINUIDAD	2	4,7	3,5	43,0	16,3	21,5	2,3	8,7	3,88	1,442	0,514	0,063	0,209	0,734	,000	,790
	7	9,3	36,6	1,2	10,5	33,1	9,3	0	3,59	1,825	0,261	-1,135	0,342	0,604	,000	
	8	27,9	8,1	28,5	21,5	7,6	5,2	1,2	2,93	1,543	0,321	-0,584	0,302	0,753	,000	
	10	8,7	26,2	39,5	12,2	4,7	4,1	4,7	3,09	1,426	1,081	1,119	0,260	0,748	,000	
	11	4,7	20,3	19,2	19,8	22,1	5,2	8,7	3,85	1,622	0,264	-0,700	0,457	0,808	,000	
	13	23,8	9,3	11,0	20,3	20,3	7,6	7,6	3,57	1,911	0,047	-1,104	0,257	0,551	,000	
COMPROMISO NORMATIVO	1	9,3	41,3	34,9	11,0	1,7	1,7	0	2,60	0,983	0,841	1,416	0,278	0,216	,000	,781
	3	11,0	7,0	5,2	52,9	12,8	11,0	0	3,94	1,568	-0,004	0,245	0,143	0,390	,000	
	4	17,4	19,8	21,5	9,3	11,6	19,8	0,6	3,40	1,785	0,236	-1,274	0,404	0,751	,000	
	5	14,0	19,2	8,1	18,6	23,8	12,8	3,5	3,72	1,762	-0,096	-1,167	0,385	0,766	,000	
	16	1,7	20,9	22,7	4,7	16,9	20,3	12,8	4,26	1,818	0,048	-1,420	0,256	0,674	,000	
	17	3,5	14,5	25,0	14,0	19,2	16,9	7,0	4,09	1,627	0,079	-1,018	0,261	0,628	,000	

Nota: TD: Totalmente en desacuerdo; MD: Moderadamente en desacuerdo; DD: Débilmente en desacuerdo; NA: Ni de acuerdo ni en desacuerdo; DA: Débilmente de acuerdo; MA: Moderadamente de acuerdo; TA: Totalmente de acuerdo; M=Media; DE= Desviación estándar; g1 = Asimetría; g2=Curtosis; IHC= Correlación total de elementos corregida; h2= comunalidad

Anexo 14:

Tabla 17

Evidencia de validez de contenido a través de criterio de jueces

ÍTEM	PERTINENCIA							RELEVANCIA							CLARIDAD							V, de Aiken General
	J1	J2	J3	J4	J5	S	Vp	J1	J2	J3	J4	J5	S	Vr	J1	J2	J3	J4	J5	S	Vc	
P1	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1,0
P2	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1,0
P3	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1,0
P4	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1,0
P5	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1,0
P6	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1,0
P7	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1,0
P8	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1,0
P9	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1,0
P10	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1,0
P11	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1,0
P12	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1,0
P13	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1,0
P14	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1,0
P15	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1,0
P16	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1,0
P17	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1,0
P18	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1	1	1	1	1	5	1,0	1,0

Anexo 15:

Tabla 18

Medidas de bondad de la estructura del cuestionario compromiso organizacional

Instrumentó	Ajuste absoluto			Ajuste incremental		Valores esperados
	X ² /gl	RMSEA	SRMR	CFI	TLI	
Compromiso organizacional	277	.055	.086	0.976	0.941	(Escobedo et. al., 2016)
	≤ 3	≤ .06	Cerca de 0	≥ .90	≥ .90	

Nota: X²= Chi-Cuadrado; gl= grados de libertad; RMSEA= Error de Aproximación Cuadrático Medio; SRMR= Raíz Media Estandarizada Residual Cuadrática; CFI= Índice de Bondad de Ajuste Comparativo; TLI= Índice de Tucker-Lewis.

Anexo 16:

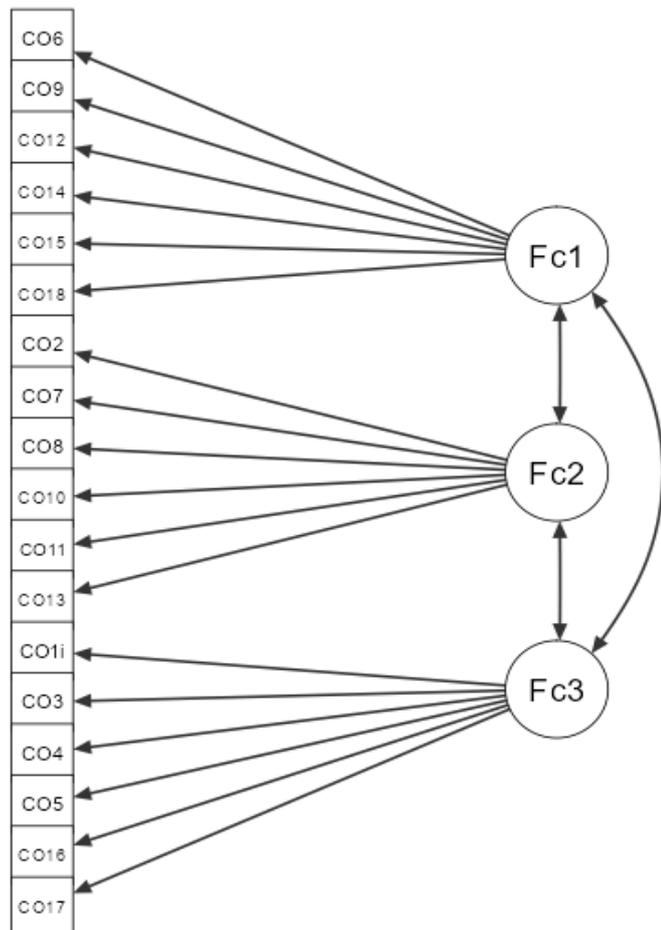


figura 2. AFC diagrama de trayectoria del cuestionario de Compromiso organizacional

Anexo 17:

Tabla 19

Confiabilidad por el coeficiente de Alfa de Cronbach y Omega de Mc Donald de la variable y sus dimensiones de la prueba piloto

Variables / Dimensión	N° Elementos	Cronbach ordinal α	McDonald's ordinal ω
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	18	0.711	0.804
Compromiso Afectivo	6	0.823	0.888
Compromiso Continuidad	6	0.785	0.901
Compromiso Normativo	6	0.785	0.904

Anexo 18: Criterio de jueces



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE BIENESTAR SUBJETIVO EBS-20

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x], Aplicable después de corregir [], No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg : **Rocio del Pilar Cavero Reap**

DNI: 10628098 CPP 11592

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL	PSICOLOGIA	1996-2002
02	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL	PSICOLOGIA CLINICA Y DE LA SALUD	2005-2007
03	UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERU	DOCENCIA UNIVERSITARIA	2010-2012

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS	ADM	PUEBLO LIBRE	2013-2018	Coordinadora de Escuela de Psicología
02	UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERU	DTP	VILLA EL SALVADOR	2018	Docente de MIC
03	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS	DTP	PUEBLO LIBRE	2018-2019	Docente de la Escuela de Psicología
04	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	DTC	LOS OLIVOS	2018-2020	Coordinadora de Practicas Preprofesionales

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son

Rocio del Pilar Cavero Reap
PSICÓLOGA
CPP 11592



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO COMPROMISO ORGANIZACIONAL (MEYER Y ALLEN)

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x], Aplicable después de corregir [], No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg : **Rocio del Pilar Cavero Reap**

DNI: 10628098 CPP 11592

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL	PSICOLOGIA	1996-2002
02	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL	PSICOLOGIA CLINICA Y DE LA SALUD	2005-2007
03	UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERU	DOCENCIA UNIVERSITARIA	2010-2012

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS	ADM	PUEBLO LIBRE	2013-2018	Coordinadora de Escuela de Psicología
02	UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERU	DTP	VILLA EL SALVADOR	2018	Docente de MIC
03	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS	DTP	PUEBLO LIBRE	2018-2019	Docente de la Escuela de Psicología
04	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	DTC	LOS OLIVOS	2018-2020	Coordinadora de Practicas Preprofesionales

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son

Rocio del Pilar Cavero Reap
PSICÓLOGA
CPP 11592

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE BIENESTAR SUBJETIVO EBS-20

Observaciones: NINGUNA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. CASTILLO VERA ERFURT MANUEL

DNI: 08741726

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD GARCILASO DE LA VEGA	MAESTRIA EN ADMINISTRACION DEL TRABAJO Y RELACIONES INDUSTRIALES	1988 - 1989
02	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL	DOCTORANDO EN PSICOLOGIA	2002 - 2003

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	U. CESAR VALLEJO	DOCENTE	TRUJILLO	2015 - A LA FECHA	DOCENCIA
02	U. N. FEDERICO VILLARREAL	DOCENTE	LIMA	1976 - A LA FECHA	DOCENCIA

Lima, 15 de mayo del

2021

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Erfurt Manuel Castillo Vera
 PSICÓLOGO - CPP 1100

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO COMPROMISO ORGANIZACIONAL (MEYER Y ALLEN)

Observaciones: NINGUNA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. CASTILLO VERA ERFURT MANUEL

DNI: 08741726

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD GARCILASO DE LA VEGA	MAESTRIA EN ADMINISTRACION DEL TRABAJO Y RELACIONES INDUSTRIALES	1988 - 1989
02	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL	DOCTORANDO EN PSICOLOGIA	2002 - 2003

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	U. CESAR VALLEJO	DOCENTE	TRUJILLO	2015 - A LA FECHA	DOCENCIA
02	U. N. FEDERICO VILLARREAL	DOCENTE	LIMA	1976 - A LA FECHA	DOCENCIA

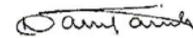
Lima, 15 de mayo del 2021

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Erfurt Manuel Castillo Vera
 PSICÓLOGO - CPP 1100

Firma y Sello del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DEL BIENESTAR SUBJETIVO EBS-20
Observaciones:
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: CRUZADO CASANOVA, RAUL ARMANDO

DNI: 08054622

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	USMP	PSICOLOGO	1980-1986
02	UEGV	MAESTRO	2016-2017

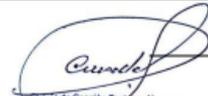
Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	FAP	PSICOLOGO	CALLAO	1995-2021	PSICOLOGO AERONAUTICO
02	UNIFE	DOCENTE	LA MOLINA	2016-2021	DOCENTE
03	UPN	DOCENTE	LOS OLIVOS	2015-2021	DOCENTE

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



 Comité de Selección Profesores Humanos
 Edificio FAP
RAUL CRUZADO CASANOVA
 NSA 707491 - CP&P. 0757

 Firma y Sello
 del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO COMPROMISO ORGANIZACIONAL (MEYER Y ALLEN)
Observaciones:
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: CRUZADO CASANOVA, RAUL ARMANDO

DNI: 08054622

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	USMP	PSICOLOGO	1980-1986
02	UEGV	MAESTRO	2016-2017

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	FAP	PSICOLOGO	CALLAO	1995-2021	PSICOLOGO AERONAUTICO
02	UNIFE	DOCENTE	LA MOLINA	2016-2021	DOCENTE
03	UPN	DOCENTE	LOS OLIVOS	2015-2021	DOCENTE

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



 Comité de Selección Profesores Humanos
 Edificio FAP
RAUL CRUZADO CASANOVA
 NSA 707491 - CP&P. 0757

 Firma y Sello
 del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE BIENESTAR SUBJETIVO EBS-20
Observaciones:
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. CHOQUEHUANCA FLORES LEONOR

DNI: 08074761

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad San Martín de Porres	Psicología	1975-1980
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad César Vallejo	Docente	Lima Norte	2017-2021	Asesor y Jurado de Tesis
02					
03					

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO COMPROMISO ORGANIZACIONAL (MEYER Y ALLEN)
Observaciones:
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dra. CHOQUEHUANCA FLORES LEONOR

DNI: 08074761

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad San Martín de Porres	Psicología	1975-1980
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad César Vallejo	Docente	Lima Norte	2017-2021	Asesor y Jurado de Tesis
02					
03					

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.


CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DEL BIENESTAR SUBJETIVO EBS-20

Observaciones: NINGUNA

 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. CANDELA QUIÑONES ANDREA DEL ROSARIO

DNI: 71716904

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES	MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA	2017 – 2018
02	UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES	DOCTORANDA EN PSICOLOGÍA	2019 – A LA FECHA

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	U. SAN JUAN BAUTISTA- LIMA	DOCENTE	CHINCHA	2018 – A LA FECHA	DOCENCIA – INVESTIGACIÓN
02	U. AUTONOMA DE ICA	DOCENTE	CHINCHA	2018 – A LA FECHA	DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
03	CENTRO DE SALUD SAN JOSÉ.	PSICÓLOGA	ICA	2018 - 2019	ASISTENCIAL CLINICA

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Andrea del Rosario Candela Quiñones
 PSICÓLOGA - CPP 26856

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Observaciones: NINGUNA

 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. CANDELA QUIÑONES ANDREA DEL ROSARIO

DNI: 71716904

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES	MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA	2017 – 2018
02	UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES	DOCTORANDA EN PSICOLOGÍA	2019 – A LA FECHA

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	U. SAN JUAN BAUTISTA- LIMA	DOCENTE	CHINCHA	2018 – A LA FECHA	DOCENCIA – INVESTIGACIÓN
02	U. AUTONOMA DE ICA	DOCENTE	CHINCHA	2018 – A LA FECHA	DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
03	CENTRO DE SALUD SAN JOSÉ.	PSICÓLOGA	ICA	2018 - 2019	ASISTENCIAL CLINICA

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Andrea del Rosario Candela Quiñones
 PSICÓLOGA - CPP 26856

Firma del Experto Informante.

Anexo 25: Print y enlace de conducta responsable

FICHA CTI VITAE



HEREDIA CORNEJO CATHERINE MILAGROS

Fecha de última actualización:
05-10-2021



 Conducta Responsable
en Investigación

http://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do;jsessionid=c3d2d4c913de16189191d4b5d0e5?id_investigador=273063

FICHA CTI VITAE



MEZA VENTURA WINNY NICOL

Estudiante de la universidad César Vallejo de la facultad de Psicología

Fecha de última actualización:
04-10-2021

 <https://orcid.org/0000-0001-9911-2253>



Conducta Responsable
en Investigación

http://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do;jsessionid=c3ead513e33379888c7428ecca7b?id_investigador=273109