



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE LA SALUD

Bienestar psicológico y compromiso organizacional del personal administrativo de una oficina de EsSalud - Lambayeque

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de Servicios de la Salud

AUTORA:

Purisaca Vigil, Albertina (ORCID: 0000-0003-1325-1880)

ASESORA:

Dra. Gálvez Díaz, Norma del Carmen (ORCID: 0000-0002-6975-0972)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis hijos, Juan Diego y Rocío Alesandra,
quienes son la raíz de mi inspiración constante.

Agradecimiento

A Dios por brindarme esta oportunidad y por su protección en todo momento.

A mis padres y hermanos que están siempre presentes y por su apoyo incondicional en los logros de mi realización personal y profesional.

A la Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz, por su asesoramiento y aliento para la consecución de mi objetivo.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Grado de relación del coeficiente de correlación Spearman.....	15
Tabla 2	Correlación entre bienestar psicológico y el compromiso organizacional del personal administrativo de una oficina de EsSalud - Lambayeque, 2022	17
Tabla 3	Características de los colaboradores de una oficina de EsSalud– Lambayeque, 2022	18
Tabla 4	Correlación entre bienestar psicológico y componentes del compromiso organizacional del personal administrativo de una oficina de EsSalud - Lambayeque, 2022	21
Tabla 5	Baremos generales de la escala de bienestar psicológico.....	40
Tabla 6	Prueba de normalidad para bienestar psicológico y compromiso organizacional ..	46

Índice de figuras

Figura 1	Nivel del bienestar psicológico según dimensiones en el personal administrativo de una oficina de EsSalud - Lambayeque, 2022	19
Figura 2	Nivel del compromiso organizacional según componentes, en el personal administrativo de una oficina de EsSalud - Lambayeque, 2022	20

Resumen

Esta investigación se realizó con el objetivo de establecer relación entre el nivel de bienestar psicológico y el compromiso organizacional del personal administrativo de una oficina de EsSalud - Lambayeque.

Fue una investigación básica, cuantitativa de diseño no experimental, de corte transversal y correlacional. Se utilizó el cuestionario de la escala de bienestar psicológico de Carol Ryff y el cuestionario de Meyer y Allen, adaptados y validados en Perú el año 2017.

Se encontró una correlación positiva moderada significativa entre el bienestar psicológico y el compromiso organizacional del personal en estudio.

En el bienestar psicológico, el 49% del personal tuvo un nivel alto, el 23% bajo nivel. En más del 50% del personal, las dimensiones autoaceptación, autonomía y dominio del entorno mostraron nivel alto y los niveles bajos se reflejaron en la dimensión propósito de la vida en el 29% y en la dimensión relaciones positivas en el 23% del personal.

En el compromiso organizacional, se presentó nivel alto en el 51% del personal, regular en un 40% y bajo en el 9%.

Se encontró correlación positiva moderada significativa entre el bienestar psicológico y el componente normativo, así como con el componente afectivo, pero con la continuidad fue no significativa.

Palabras clave: Bienestar psicológico, compromiso organizacional, compromiso laboral, salud mental.

Abstract

This research was carried out with the objective of establishing a relationship between the level of psychological well-being and the organizational commitment of the administrative staff of an EsSalud - Lambayeque office.

It was a basic, quantitative research with a non-experimental, cross-sectional and correlational design, using the Carol Ryff psychological well-being scale questionnaire and the Meyer and Allen questionnaire, adapted and validated in Peru in 2017.

A moderately significant positive influence was found between the psychological well-being and the organizational commitment of the personnel under study.

In psychological well-being, 49% of the staff had a high level, 23% a low level. In more than 50% of the staff, the dimensions of self-acceptance, autonomy and mastery of the environment showed a high level and the low levels were reflected in the purpose of life dimension in 29% and in the positive relationships dimension in 23% of the staff. In the organizational commitment, a high level was presented in 51% of the personnel, regular in 40% and low in 9%.

Moderately significant positive reactions were found between psychological well-being and the normative component, as well as with the affective component, but with continuity it was not significant.

Keywords: Psychological well-being, organizational commitment, work commitment, mental health

I. INTRODUCCIÓN

En estos últimos tiempos, se han elaborado estudios respecto al bienestar psicológico y el compromiso organizacional, además se ha puesto énfasis en el bienestar, dado que se tiene como meta de uno de los objetivos del desarrollo sostenible, garantizar una vida sana y promover el bienestar de las personas (Economic Commission for Latin America and the Caribbean, 2019).

Al respecto, tenemos a Villacís (2020) que en su investigación aplicada en el consorcio Sandry de Quito-Ecuador, evidenció una correlación altamente significativa entre el bienestar psicológico y compromiso organizacional, obteniendo 94% con nivel alto de compromiso organizacional. Por otra parte, Ramírez & Mapén (2019) en un estudio a los servidores del Poder Ejecutivo del Estado de Tabasco, México reflejó que el 46% cuenta con nivel medio del compromiso organizacional y el nivel alto y muy alto alcanza al 27%, existiendo un importante 26% que solo tuvo el nivel bajo y muy bajo.

Asimismo, mejoras en el bienestar psicológico influyen en la creación de compromiso organizacional, que se comporta como una variable muy compleja, que tiene componentes que lo promueven y también consecuencias que generan ciclos (Coronado-Guzmán et al., 2020).

Por otro lado, según el Colegio Oficial de la Psicología de Madrid (2021) el ámbito laboral también fue afectado por la crisis iniciada por el COVID-19, que ha ocasionado múltiples transformaciones en nuestra vida y cambios en las condiciones de trabajo con un fuerte impacto en el bienestar psicológico de los colaboradores. Para Huarcaya (2020) esta situación generó mucha preocupación, ansiedad y estrés.

En el Perú, también se han experimentado profundos cambios, tales como la implementación de nuevas tecnologías y reformas organizacionales. El Seguro Social de Salud del Perú no ha sido ajeno a estas transformaciones necesarias y orientadas a mejorar el desempeño, optimizar la atención a sus asegurados EsSalud (2020), pero también se reconocieron debilidades como la falta reconocimiento institucional a colaboradores (EsSalud, 2022). Por otro lado, en el contexto de la pandemia, las situaciones nuevas que se presentan en el plano

laboral, pueden ser una oportunidad para promover mejores escenarios de vida, una ocasión de aprendizaje y conocimiento del manejo de emociones, y lograr un mejor bienestar psicológico (MINSA, 2020).

A pesar de todos estos cambios, ni la tecnología por si sola ni el aspecto económico garantiza el éxito de las organizaciones, esto no es posible si no se revalora el activo más importante de la organización: el capital humano, que juega un importante rol para conseguir los objetivos en la gestión de hoy (Granados, 2014).

Ante esta situación, se presentó la problemática de la investigación con la siguiente pregunta: ¿Está relacionado el bienestar psicológico y compromiso organizacional del personal administrativo en una oficina de EsSalud - Lambayeque, 2022?

Esta investigación se justificó en el aspecto teórico, porque se analizaron modelos con soporte científico que permitieron conocer cuál es el nivel de bienestar psicológico y como se relacionó con el compromiso organizacional, asimismo, se hizo necesario realizar este estudio, dado que, de acuerdo a lo consultado, no se contaba con este tipo de información realizada en EsSalud, sobre todo en personal administrativo; en el aspecto metodológico, se presentaron técnicas e instrumentos validados que sirvan de guía para investigaciones futuras.

Además, en el aspecto práctico, la misión de EsSalud establecida en su Plan Estratégico Institucional 2020-2024, considera brindar su servicio de forma eficiente e innovadora, y a fin de garantizar que esto se realice, es preciso contar con recurso humano comprometido, con conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para el servicio EsSalud (2019), pero también con un nivel adecuado de bienestar psicológico. Teniendo EsSalud esta misión y dado los cambios generados en los últimos años en todos los campos de la vida del trabajador y, especialmente en el ámbito laboral, era necesario conocer el nivel de bienestar psicológico y como se relacionó con el compromiso organizacional, a fin de aportar con información que permita la construcción de propuestas de apoyo o intervenciones para mejorar el bienestar psicológico, que sirviera para tomar decisiones estratégicas en beneficio de los colaboradores, que tiene la misión de la atención al asegurado, y para garantizar la calidad de esta atención, es

importante que el usuario tenga satisfacción de sus necesidades, pero también los colaboradores que los atienden.

Se planteó como hipótesis general la siguiente: El bienestar psicológico tiene relación significativa con el compromiso organizacional del personal administrativo de una oficina de EsSalud - Lambayeque, 2022.

El objetivo de este estudio fue establecer relación entre el nivel de bienestar psicológico y el compromiso organizacional del personal administrativo de una oficina de EsSalud - Lambayeque, 2022, y los objetivos específicos son: a) Caracterizar a los colaboradores de una oficina de EsSalud- Lambayeque, b) Medir el nivel de las dimensiones del bienestar psicológico del personal administrativo de una oficina de EsSalud - Lambayeque, 2022; c) Medir el nivel de las dimensiones del compromiso organizacional del personal administrativo de una oficina de EsSalud- Lambayeque, 2022; d) Analizar la relación entre el bienestar psicológico y el compromiso organizacional en sus componentes afectivo, normativo y de continuidad del personal administrativo de una oficina de EsSalud- Lambayeque, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En relación a las investigaciones revisadas en el plano internacional, Sandoval et al. (2017) en su estudio de tipo transversal, con el fin de precisar el nivel de bienestar psicológico en 190 estudiantes de carrera universitaria de salud en el sur de Chile, llegó a la conclusión que el 41% de los estudiantes tuvieron claro su propósito en la vida, el 42% tuvieron un nivel insuficiente de relaciones positivas con el entorno, el 27% mostraron bajo nivel de autonomía y 25% un bajo nivel de crecimiento personal.

Ramírez & Mapén (2019) a fin de investigar el compromiso organizacional de los servidores del Poder Ejecutivo del Estado de Tabasco – México, realizó un estudio cuyos resultados reflejaron que el 46% tuvieron un nivel de compromiso organizacional medio y el nivel alto y muy alto alcanza al 27%, existiendo un importante 26% que solo tuvo el nivel bajo y muy bajo. La dimensión con mayor presencia en los servidores públicos fue la afectiva, tienden a un mayor compromiso, y la de menor presencia fue la dimensión de continuidad.

Araya-Pizarro et al. (2020) analizó el compromiso organizacional en un colegio municipal de Chile, en relación a variables como el sexo, edad, cargo y antigüedad laboral de una muestra de 60 colaboradores, aplicando el cuestionario de Meyer y Allen, evidenciando un nivel promedio de compromiso organizacional moderado homogéneo (dimensión afectiva con un valor de 3.38, continuidad 3.24, dimensión normativa con un valor de 3.19).

Salazar (2018) en su investigación realizada a 290 trabajadores del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, a fin de precisar la existencia de relación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional, llegó a la conclusión que el personal tenía un nivel de satisfacción laboral del 71% y nivel de compromiso organizacional del 70%

Vásquez & Agudelo (2017) en su estudio respecto al bienestar psicológico, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en una muestra de los trabajadores de una biblioteca de Colombia, aplicó el instrumento general health questionnaire (GHQ) y concluyó que más del sesenta por ciento de los empleados refieren satisfacción con el trabajo y compromiso organizacional positivo.

Fonseca & Cruz (2019) en su estudio realizado en México a trabajadores de una institución educativa pública de nivel superior evidenció una relación positiva que precisa que el bienestar psicológico precede al compromiso organizacional. Asimismo, encontró efectos significativos y positivos de ambas variables, concluyendo que un alto bienestar psicológico en los empleados aportó significativamente en la persona y en la organización.

Villacís (2020) en su estudio sobre bienestar laboral y compromiso organizacional en la empresa consorcio Sandry de Quito-Ecuador, evidenció una correlación altamente significativa entre ambas variables, obteniendo para el compromiso organizacional, 94% con nivel alto.

Respecto a los trabajos revisados de corte nacional sobre las variables en mención se tuvo la investigación de Alvarez (2019), a fin de reportar las propiedades sicométricas de la escala de bienestar psicológico de Díaz, aplicó el instrumento a 397 residentes de Lima con edades entre 18 y 72 años, reportando evidencias de confiabilidad de las puntuaciones, con un coeficiente de omega igual a 0.96 y un error estándar de la medición de 0.134

Pérez (2017) en su investigación a fin de establecer propiedades psicométricas de la escala de bienestar psicológico de Ryff en el personal de empresas industriales ubicadas en el distrito de Los Olivos, Lima-Perú, realizó el análisis factorial confirmatorio encontrando que existe evidencia estadística ($p < 0.01$) para afirmar que el modelo teórico se ajustó adecuadamente el modelo estimado, afirmando la validez del constructo del instrumento.

Perez, (2017) en su estudio evaluó la existencia de relación del bienestar psicológico y compromiso organizacional en profesores de dos instituciones educativas públicas en Los Olivos, Lima-Perú, en el cual aplicó cuestionarios a 105 docentes en intervalos de edad de 35 a 55 años, y encontró una correlación de Spearman ($p = 0,008$), en su componente afectivo un valor de 0,296 y en el componente continuidad el coeficiente de 0,28; pero en el criterio normativo no se evidenció correlación significativa.

Gallo (2020) con la finalidad de correlacionar el bienestar psicológico y el compromiso organizacional, evaluó a 270 trabajadores de una empresa privada

de la ciudad de Trujillo y encontró un Rho de Spearman de 0.730, es decir, una correlación directa entre estas variables. Para el compromiso organizacional correlacionado con la dimensión aceptación/control se encontró una correlación de 0.601; con la dimensión autonomía una correlación de 0.608; el componente vínculos un valor de 0.605 y la dimensión proyectos una correlación de 0.521

Franco (2019) con el objetivo de correlacionar el bienestar psicológico y el compromiso organizacional evaluó 250 profesores en la ciudad de Trujillo- Perú, para lo cual empleó la escala de bienestar psicológico de María Casullo y la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen; encontrando un coeficiente de correlación de Spearman de 0.008

Ccayo (2021) a fin de precisar relación entre bienestar psicológico y compromiso organizacional en 115 trabajadores del ejército peruano, desarrolló una investigación cuantitativa de corte transversal, concluyendo que presentaron un nivel alto para ambas variables y su correlación tiene un coeficiente de 0,301 ($p = 0,001$), es decir, una correlación positiva y baja.

Gómez & Ponce (2021) desarrollaron una investigación correlacional con el fin de precisar relación del bienestar psicológico con el compromiso organizacional en una muestra de 206 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Azángaro, Lima - Perú, aplicando los instrumentos de la escala de bienestar psicológico y la encuesta de bienestar y trabajo. Los autores evidenciaron que el bienestar subjetivo se correlaciona significativamente y en forma directa con el compromiso organizacional. Asimismo, obtuvo un nivel de bienestar psicológico moderado y compromiso organizacional medio.

Guerrero (2019) en su trabajo con un enfoque cuantitativo descriptivo y diseño transversal y observacional realizó su investigación con el fin de precisar el nivel de compromiso de colaboradores de un banco privado de Chiclayo-Perú, para lo cual aplicó el modelo de Allen y Meyer a 35 colaboradores, concluyendo que en general existe un compromiso medio, tanto afectivo, de continuidad como normativo.

Por su parte León & Prutsky (2019) en su estudio transversal, concluyó que el bienestar psicológico es alto en un 51% y medio alto en 45% en 55 trabajadores

de la empresa Incall Perú en Magdalena-Lima, Perú.

García (2018) realizó investigación descriptiva correlacional con la finalidad de encontrar relación entre bienestar psicológico y el compromiso organizacional en una muestra de 100 trabajadores de una empresa de servicios básicos en la ciudad de Lima-Perú, y evidenció que existió relación significativa y positiva ($r=0,43$) entre ambas variables en mención.

Flores (2019) con la finalidad de relacionar las dimensiones del compromiso organizacional y el desempeño laboral en 101 trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, realizó una investigación descriptiva correlacional, llegando a la conclusión que el 45% de trabajadores tuvieron compromiso organizacional alto, el 54% nivel regular y solo el 1% nivel bajo.

Se presentaron diferentes estudios sobre el bienestar psicológico, a través de diferentes posturas. Los orígenes teóricos de las dimensiones fundamentales del bienestar están sustentados por teorías que aporta la psicología clínica. Luego, apareció la psicología positiva, que hace énfasis a las experiencias subjetivas, en el pasado: bienestar, satisfacción y alegría; para el futuro: esperanza y optimismo en el presente. De manera individual hace referencia a los rasgos positivos como: capacidad de amar, vocación, persistencia, perdón, originalidad, visión de futuro, espiritualidad, talento y sabiduría y de manera grupal se refiere a la responsabilidad, altruismo, mesura, ética y tolerancia (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000).

Una de las pioneras de la psicología positiva, Carol Ryff, realizó trabajos experimentales para dar validez a su teoría del bienestar, poniendo énfasis en la relación de la salud y el bienestar (Meneses et al., 2016).

Ryff (1995) en contraposición a los conceptos clásicos de la psicología clínica, basados en la patología y el malestar, y reconociendo la necesidad de concebir al ser humano de modo multidimensional propuso un modelo para el bienestar psicológico.

En esta investigación se utilizó la teoría del bienestar psicológico de Ryff, por ser una de las teorías más representativas y concordante para la comprensión de aspectos psicológicos en adultos, así como una de las más verificadas hasta la actualidad, en esta temática.

Si bien no es fácil arribar a una definición del bienestar psicológico, para Vivaldi & Barra (2012) es un indicador que el individuo funciona positivamente y ofrece la posibilidad de desarrollar sus capacidades y crecimiento personal.

Para Haybron & Tiberius (2015) el bienestar es un estado de situaciones de una persona satisfecha con una vida que alcanza sus estándares.

Meléndez et al. (2018) asocian al bienestar psicológico, en base a la perspectiva eudaimónica, al desarrollo personal y realización del potencial del mismo individuo.

Por su parte la Real Academia Española describe al bienestar como el estado donde el individuo se sensibiliza en la buena marcha de su actividad somática y psíquica (RAE, 2020)

Según la teoría del bienestar psicológico, esta variable es multidimensional y comprende un sentido amplio que involucra autoevaluaciones positivas y de la vida pasada, la sensación de un crecimiento y desarrollo continuo como persona, el creer que la vida tiene un propósito y significado, relaciones de calidad con sus relacionados, el manejo efectivo de la propia vida y el mundo que le rodea, y un sentido de autodeterminación (Ryff, 2013)

Según la teoría del bienestar de Ryff, el bienestar psicológico está integrado por seis dimensiones: 1) Autoaceptación, concebida como la apreciación o actitud positiva hacia sí mismo, pese a ser consciente tanto de sus limitaciones y virtudes. (me siento satisfecho conmigo mismo), 2) Facultad de mantener relaciones positivas con los que le rodean, consistente en poder mantener vínculos estables, con capacidad de amar y tener confianza. (me ven como alguien que le gusta compartir con otros), 3) Autonomía, es decir el ejercicio de la libertad donde cumple con autodeterminación e individualidad, con responsabilidad y sin someterse a la presión social. (Confío en lo que opino, aunque sea diferente a lo que opinan en general), 4) Dominio del entorno, entendida como la facultad para manejar el medio donde vive, con capacidad de satisfacer sus deseos y necesidades en entornos favorables que son creados o elegidos. (Considero que manejo bien las responsabilidades cotidianas), 5) Crecimiento personal, utilizando estrategias de fortalecimiento de capacidades personales, buscando el logro de la madurez y crecimiento. (la vida es un constante cambio, aprendizaje y desarrollo) y 6) Propósito de la vida, proponiendo metas y objetivos claros y alcanzables, que dan

significado a las vivencias pasadas y futuras. (Sé cuál es la dirección y objetivo de mi vida) (Ryff, 2013)

Por otro lado, en esta investigación se consideró la teoría del compromiso organizacional de John P. Meyer y Natalie J. Allen, pues es la teoría ampliamente investigada (Noraazian & Khalip, 2016).

Para Meyer, el compromiso organizacional se presenta como un estado psicológico que puede estar reflejado a través de un deseo, una necesidad y/o una obligación de mantener la afiliación a la organización (Herscovitch & Meyer, 2002).

En su teoría, argumenta también que, los trabajadores al generar afinidad emocional hacia una organización, se asocian y brindan apoyo a los objetivos de ella. Asimismo, si los valores de los trabajadores se alinean con los de la organización, pueden identificarse con la misma para hacer propios sus valores y objetivos. Los autores de la teoría indican que los tres componentes del compromiso organizacional pueden ser experimentados por un trabajador en diferentes grados, y en este sentido, es la organización que debe trabajar para lograr que sus trabajadores se alineen con los objetivos, metas y cultura organizacional, de tal manera que exista un óptimo balance de sus tres componentes (Meyer & Allen, 1991).

Además, consideran que este modelo consta de tres componentes: 1) Compromiso afectivo (deseo) es la adhesión emocional del trabajador, involucramiento e identificación con la organización. Este componente toma en cuenta tres indicadores, afinidad psicológica con la empresa, asociación con la organización y el deseo de mantenerse como integrante de la organización, 2) Compromiso de continuidad (necesidad) que se refiere a la necesidad de mantenerse en la organización y 3) Compromiso normativo a través de un sentimiento de obligación de seguir trabajando en la organización (Meyer & Allen, 1991).

Meyer junto a otro investigador, realizaron un estudio a fin de ensayar su modelo de tres componentes de compromiso en el lugar de trabajo, el cual incluye tanto el enfoque actitudinal como el conductual y su relación complementaria, ampliando el concepto de compromiso organizacional como estado psicológico (sentimientos y/o creencias sobre el vínculo del empleado con una organización). El compromiso

afectivo ha sido vinculado con diferentes aspectos positivos relacionados con la rotación, comportamiento organizacional, ausentismo y desempeño laboral (Herscovitch & Meyer, 2002).

Hurtado (2017), refiere que toda empresa tiene como objetivo lograr que sus colaboradores se comprometan de forma efectiva con su entidad, y esto es importante porque permite garantizar la efectividad en la organización, pues como indica Hanaysha (2016) el trabajador comprometido podría llevar a resultados exitosos a la organización.

Todas las definiciones de compromiso organizacional apuntan hacia el vínculo dado entre la organización y el empleado. Para Fabián-Palomino (2019) el compromiso organizacional es un elemento que tiene mucha importancia en el desempeño del trabajador, sobre todo en una institución de salud, dado que los resultados están íntimamente relacionados con las mejoras de salud y la satisfacción del paciente.

Además, a fin de incrementar este compromiso de los empleados de una organización, es necesario considerar los factores personales y organizacionales, a través de enfoque dual, de manera global e individualista (Bodjrenou et al., 2019).

En recientes estudios, definen el Compromiso Organizacional como la unión afectiva entre el empleado y la organización, que le genera actuación con un nivel alto de esfuerzo y dedicación para conseguir las metas y objetivos de la empresa (Ávila & Pascual, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

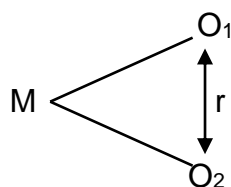
3.1.1. Tipo de investigación

Es una investigación básica, porque su propósito fue producir conocimiento sobre la relación entre el bienestar psicológico y el compromiso organizacional. Asimismo, cuantitativa porque permitió comprobar la hipótesis: El bienestar psicológico tiene relación significativa con el compromiso organizacional del personal administrativo de una oficina de EsSalud - Lambayeque, 2022, permitiendo utilizar la estadística (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, porque no existió manipulación de las variables, sino que se observaron y analizaron en su estado natural. Asimismo, fue de corte transversal porque se analizaron las variables con su interrelación en un periodo determinado, y correlacional, porque su finalidad fue conocer la asociación entre variables (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

A continuación, el esquema de este diseño:



Donde:

M: Personal administrativo de una oficina de EsSalud – Lambayeque.

O₁: Aplicación de la escala de bienestar psicológico de Carol Ryff.

O₂: Aplicación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen.

r: Relación entre bienestar psicológico y compromiso organizacional.

3.2. Variables y operacionalización

La variable compromiso organizacional fue definido conceptualmente como el estado psicológico (sentimientos y/o creencias sobre el vínculo del empleado con una organización) que puede estar reflejado a través de un deseo, una necesidad y/o una obligación de mantener la afiliación a la organización (Herscovitch & Meyer, 2002).

Para su medición se consideraron sus 3 dimensiones: Afectivo, continuidad y normativo distribuidos en 18 ítems medidos con escala ordinal de Likert con 5 alternativas: Muy en desacuerdo, en desacuerdo, No sabe/No opina, de acuerdo y muy de acuerdo (Kaur, 2015; Flores, 2017)

La variable bienestar psicológico fue definido conceptualmente como una estructura multidimensional que comprende un sentido amplio que involucra autoevaluaciones positivas y de la vida pasada, la sensación de un crecimiento y desarrollo continuo como persona, el creer que la vida tiene un propósito y significado, relaciones de calidad con sus relacionados, el manejo efectivo de la propia vida y el mundo que le rodea, y un sentido de autodeterminación. Asimismo, se consideró sus 5 dimensiones: Autoaceptación, relaciones positivas, autonomía, dominio del entorno y crecimiento personal y propósito de la vida (Ryff, 2013)

Para su medición se realizó a través del cuestionario de 39 ítems con escala ordinal de Likert con 6 alternativas (Totalmente en desacuerdo, poco de acuerdo, moderadamente de acuerdo, muy de acuerdo, bastante de acuerdo, totalmente de acuerdo) (Pérez, 2017)

3.3. Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por 39 colaboradores administrativos de una oficina de EsSalud-Lambayeque, según el registro de asistencia proporcionado por dicha oficina. Se consideraron como criterios de

inclusión a los colaboradores administrativos de una oficina de EsSalud-Lambayeque que realizaron labores en forma presencial, remota o mixta que desearon diligenciar los instrumentos voluntariamente y expresaron su consentimiento informado, y, como criterios de exclusión: colaboradores administrativos de una oficina de EsSalud que se encontraron con licencia, de vacaciones o con descanso médico. Además, no se tomaron en cuenta a los colaboradores que no deseen participar del estudio.

Luego de aplicar estos criterios se consideró un total de 35 trabajadores de la oficina administrativa de EsSalud Lambayeque, puesto que es recomendable no utilizar muestreo en caso que la población sea pequeña (Damián et al., 2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la técnica de encuesta para las variables bienestar psicológico y compromiso organizacional porque permitió obtener información de los trabajadores sobre la percepción respecto a las variables centradas en preguntas preestablecidas (Arias, 2020).

Para el bienestar psicológico se empleó como instrumento el cuestionario de la escala de bienestar psicológico de Carol Ryff, revisión de Dirk Van Dierendock y traducida al español, adaptada y validada en Perú en el año 2017 por Pérez Basilio. Este instrumento consta de 39 ítems con escala de Likert de 6 opciones. La versión desarrollada en español, constituyó una herramienta adecuada para la medición de esta variable, facilitando la aplicación en distintos ámbitos y presentó mejores propiedades psicométricas que la gran parte de versiones existentes en inglés. La consistencia interna medida a través del alfa de Cronbach para cada una de las dimensiones se encontró entre 0.70 y 0.84 (Díaz et al., 2006).

Para el instrumento adaptado y validado en el Perú, la autora utilizó el método de análisis de Aiken, por medio de cinco jueces que precisaron que los ítems tienen criterios de contenido, y, para la consistencia interna, obtuvo coeficientes altamente significativos, el valor más elevado fue 0.91

en la dimensión autonomía y en la dimensión relaciones positivas el valor más bajo de 0.89. Obtuvo una confiabilidad con un índice Alpha de Cronbach de 0.89. Las puntuaciones según percentiles se muestran en la tabla 5, donde la clasificación según percentil es: de 1 a 30 Nivel bajo, de percentil 40 a 70 nivel medio y de percentil 80 a 99, nivel bajo (Pérez, 2017).

Por otro lado, para la medición del compromiso organizacional se utilizó el cuestionario de Meyer y Allen, adaptado en Perú por Flores que consta de 18 ítems con escala de Likert. La validez de este instrumento fue sometida a juicio de tres expertos que determinaron suficiencia, y una alta confiabilidad de 0.9 a través del alfa de Cronbach. El puntaje de cada respuesta tomó valores del 1 al 5 (Muy en desacuerdo, en desacuerdo, No sabe/No opina, de acuerdo y muy de acuerdo) y los niveles de medición fueron: Bajo, de 18 a 42; medio, de 43 a 66 y alto, de 67 a 90 (Flores, 2017).

3.5. Procedimientos

Se solicitó al Comité de Investigación de la Escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo-Chiclayo la aprobación del proyecto de tesis, mediante la resolución n.º 0273-2022-UCV-VA-EPG-F02/J, luego mediante coordinación institucional de la Universidad y EsSalud, se obtuvo autorización y facilidades para la realización del estudio y poder aplicar los cuestionarios a los colaboradores. Con la muestra determinada, considerando los criterios de inclusión y exclusión, a los participantes se les explicó la finalidad de la investigación y el registro del consentimiento informado, en el cual hicieron constar su conformidad de participar en el estudio. Se aplicaron los instrumentos de recolección de datos, asegurándose contar con el ambiente adecuado y una vez recolectados los datos se revisaron y tabularon con ayuda del Microsoft Excel y el software estadístico SPSS para su procesamiento respectivo, considerando los objetivos y diseño de la investigación, el tipo de variable y su escala de medición.

3.6. Método de análisis de datos

Se usó el análisis descriptivo de las variables, en base a las hipótesis planteadas, así como para realizar la distribución de frecuencias y cálculo de las principales medidas estadísticas. Antes de realizar las correlaciones y, a fin de determinar la prueba estadística a elegir, se efectuó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, dado que el tamaño de la muestra es menor o igual a 50 (Romero, 2016)

Luego, se calculó el coeficiente de Spearman para determinar la correlación entre las dos variables que se estudiaron: bienestar psicológico y compromiso organizacional, dado que ambas variables fueron presentadas en escala ordinal y se comprobó la normalidad de los datos (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018; Triola, 2018).

También, para la contrastación de hipótesis, se utilizó de la prueba estadística Rho de Spearman (Sánchez et al., 2018)

A fin de interpretar el coeficiente de correlación se tomó en cuenta lo siguiente:

Tabla 1

Grado de relación del coeficiente de correlación Spearman

Rango de Rho de Spearman	Correlación
-0.91 a -1.00	Negativa perfecta
-0.61 a -0.90	Negativa fuerte
-0.41 a -0.60	Negativa moderada
-0.01 a -0.40	Negativa débil
0	Nula
+0.01 a +0.40	Positiva débil
+0.41 a +0.60	Positiva moderada
+0.61 a +0.90	Positiva fuerte
+0.91 a +1.00	Positiva perfecta

Fuente: Basada en Akoglu (2018)

3.7. Aspectos éticos

Se consideraron criterios para garantizar éticamente este estudio, teniendo en cuenta el código de ética de la Universidad y el informe Belmont, que hace referencia al principio de respeto a las personas, pues la información se obtuvo con la autorización de la institución y de los colaboradores de la misma en forma voluntaria, teniendo en cuenta su conformidad con consentimiento informado; principio de beneficencia, dado que no ocasionó daño o perjuicio a la institución ni a los trabajadores, se brindó la información adecuada a los participantes y se aseguró la confidencialidad de los datos; y el principio de justicia, que hace énfasis en la imparcialidad en la selección de los encuestados (Observatori de Bioetica i Dret Parc Científic de Barcelona, 1979).

IV. RESULTADOS

Tabla 2

Correlación entre bienestar psicológico y el compromiso organizacional del personal administrativo de una oficina de EsSalud - Lambayeque, 2022

VARIABLES	r Spearman	p-value
Bienestar Psicológico vs Compromiso organizacional	,408*	,015

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05

Previa comprobación de la normalidad de los datos para ambas variables, a través de la prueba de Shapiro Wilk, donde se obtuvo una significancia de 0,000, y dado que este valor fue menor a 0,05 se determinó que las variables no tienen distribución normal, por lo que se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para establecer la relación entre el bienestar psicológico y compromiso organizacional y se obtuvo un coeficiente de 0.408 que indicó una correlación positiva moderada estadísticamente significativa ($p < 0.05$).

Tabla 3

Características de los colaboradores de una oficina de EsSalud– Lambayeque, 2022

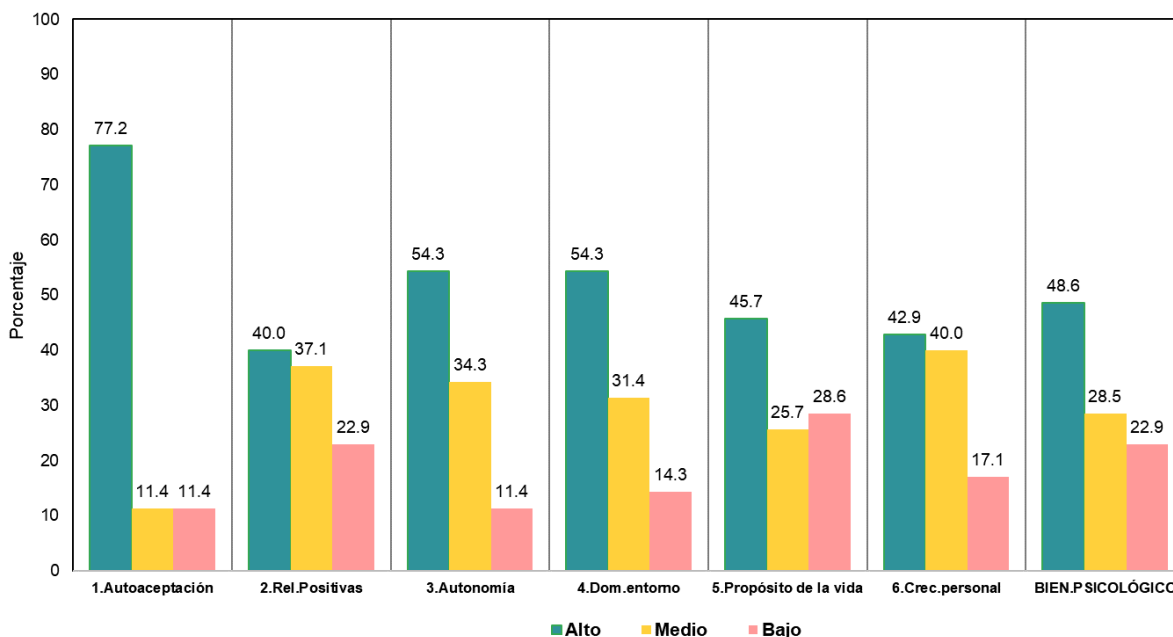
Características	n	%
Género		
Femenino	21	60,0
Masculino	14	40,0
Edad (años)		
20-29	3	8.6
30-39	5	14.3
40-49	6	17.1
50-59	4	11.4
60-70	17	48.6
Tiempo de servicios (años)		
Hasta 10	13	37,1
11 - 20	1	2,9
21 - 30	8	22,9
31 - 40	6	17,1
41 - 50	7	20,0
Total	35	100,0

El personal administrativo de una oficina de EsSalud – Lambayeque estuvo constituido por mujeres en más de la mitad (60%) y el 40% los varones. También se pudo apreciar que más de la mitad del personal administrativo (60%) tuvieron edades mayores o iguales a 50 años.

En el caso del tiempo de servicios el 60% del personal tenía más de 20 años en la institución.

Figura 1

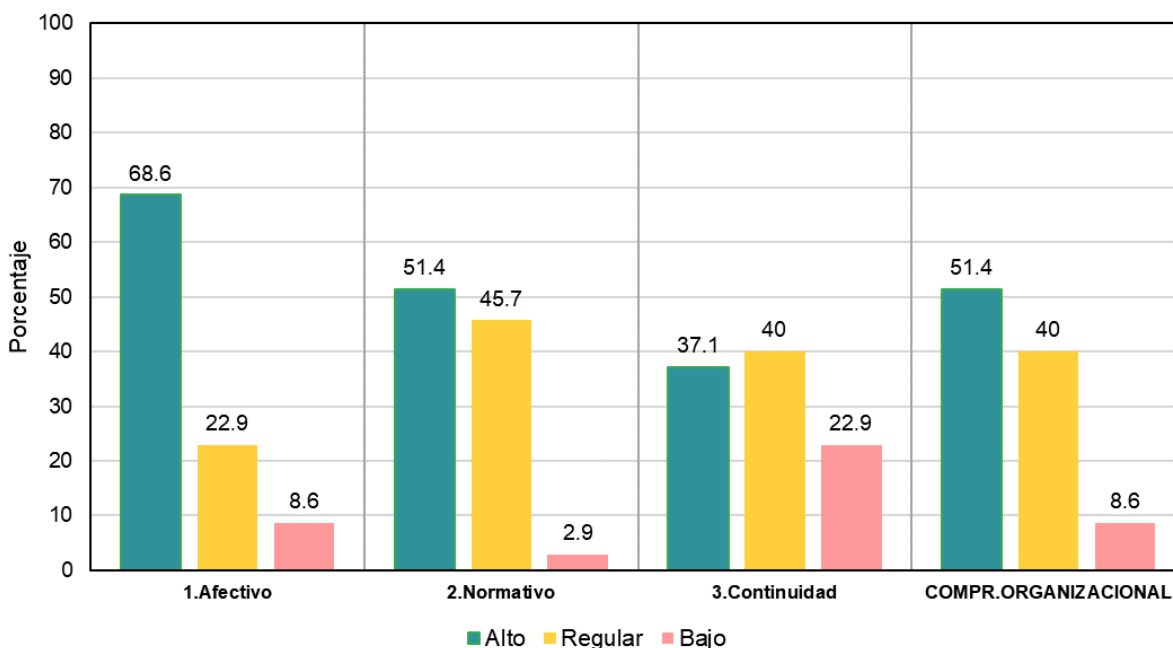
Nivel del bienestar psicológico según dimensiones en el personal administrativo de una oficina de EsSalud - Lambayeque, 2022



En términos generales, el bienestar psicológico del personal administrativo de una oficina de EsSalud – Lambayeque fue alto en un 49% y un importante 23% que reflejó un bajo nivel. Se analizó a nivel de dimensiones del bienestar psicológico, y se apreció un predominio del nivel alto en todas las dimensiones, superando el 50% en las dimensiones autoaceptación, autonomía y dominio del entorno, sin embargo, resaltaron niveles bajos en la dimensión propósito de la vida con un importante 29% y en la dimensión relaciones positivas en un 23%

Figura 2

Nivel del compromiso organizacional según componentes, en el personal administrativo de una oficina de EsSalud - Lambayeque, 2022



El nivel del compromiso organizacional fue alto en el 51% de los colaboradores de una oficina de EsSalud– Lambayeque, existiendo un importante 40% que reflejó un nivel regular y solo el 9% nivel bajo.

Al evaluar los componentes del compromiso organizacional, en el componente afectivo se presentó un 69% con nivel alto, mientras que en el componente normativo el 51% y en el componente de continuidad solo el 37% con este mismo nivel. El nivel bajo se presentó con mayor proporción (23%) en el componente continuidad.

Tabla 4

Correlación entre bienestar psicológico y componentes del compromiso organizacional del personal administrativo de una oficina de EsSalud - Lambayeque, 2022

VARIABLES	r Spearman	p-value
Bienestar Psicológico vs Compromiso organizacional, componente normativo	,531**	,001
Bienestar Psicológico vs Compromiso organizacional, componente afectivo	,409*	,015
Bienestar Psicológico vs Compromiso organizacional, componente de continuidad	,025	,887

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01

En el caso de la relación con el componente normativo se observó que existe una correlación positiva moderada estadísticamente significativa ($p < 0.01$).

La correlación del bienestar psicológico con el componente afectivo mostró un coeficiente Rho de Spearman con un valor de 0.41 que indicó una correlación positiva moderada estadísticamente significativa ($p < 0.05$), sin embargo, con el componente de continuidad la correlación fue no significativa ($p > 0.05$)

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la presente investigación permitieron comprobar la hipótesis planteada sobre la existencia de relación entre el nivel de bienestar psicológico y el compromiso organizacional del personal administrativo de una oficina de EsSalud - Lambayeque, 2022, considerando la información relevante del bienestar psicológico como un constructo multidimensional que comprende un sentido amplio que involucra autoevaluaciones positivas y de la vida pasada, la sensación de un crecimiento y desarrollo continuo como persona, el creer que la vida tiene un propósito y significado, relaciones de calidad con sus relacionados, el manejo efectivo de la propia vida y el mundo que le rodea, y un sentido de autodeterminación (Ryff & Keyes, 1995) y el compromiso organizacional como un estado psicológico (sentimientos y/o creencias sobre el vínculo del empleado con una organización) que puede estar reflejado a través de un deseo, una necesidad y/o una obligación de mantener la afiliación a la organización (Herscovitch & Meyer, 2002).

En esta investigación, al relacionar el bienestar psicológico y compromiso organizacional, se encontró una correlación positiva moderada ($r=0.41$) estadísticamente significativa ($p<0.05$) entre estas variables, datos que se aproximaron con lo reflejado por Garcia (2018) quien analizó una muestra de cien trabajadores de una empresa de servicios básicos en la ciudad de Lima-Perú, evidenciando que existió relación significativa y positiva ($r=0,43$).

Asimismo, son muy cercanas a las conclusiones de la investigación de Estrada & Quispe (2021) que al relacionar el bienestar Psicológico y el compromiso Organizacional en trabajadores de una empresa de recursos hidrobiológicos en Chimbote, Perú, evidencia una correlación positiva y significativa con un coeficiente $r= 0.58$

Valores menores de este indicador de correlación evidenciaron Ccayo (2021) con un coeficiente de 0,301 ($p = 0,001$), es decir una correlación positiva y baja en su estudio de una muestra de 115 colaboradores del ejército peruano; asimismo Perez (2017) evidenció una correlación Rho de Spearman de 0,237 con un valor de significancia de 0,008 en una muestra de profesores de dos instituciones educativas

públicas en Los Olivos, Lima-Perú.

Sin embargo, Gómez & Ponce (2021) en una muestra de 206 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Azángaro, Lima- Perú, evidenciaron una correlación más fuerte entre el bienestar subjetivo en forma directa con el compromiso organizacional con un coeficiente de 0,647, por el contrario, Franco (2019) evaluó 250 profesores en la ciudad de Trujillo- Perú, para lo cual empleó la escala de bienestar psicológico de María Casullo y la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen; encontrando un coeficiente de correlación de Spearman de 0.008, es decir, no encontró relación significativa.

Fonseca & Cruz (2019) en su estudio realizado en México a trabajadores de una institución educativa pública de nivel superior evidenciaron una relación positiva y significativa, de manera que el bienestar psicológico precede al compromiso organizacional, concluyendo que, un alto bienestar psicológico en los empleados aporta significativamente en la persona y en la organización.

Por otro lado, los resultados de esta investigación se contraponen con lo indicado por Ascencios (2021) que en su estudio con la finalidad de precisar la relación entre los constructos de bienestar psicológico y compromiso organizacional en los colaboradores del Hospital de Supe – Barranca – Perú, llegó a la conclusión que no existe una relación significativa entre estas variables, indicando que cada variable tiene características que no están asociadas.

Es necesario tener en cuenta que, más de la mitad (60%) del personal administrativo de una oficina de EsSalud– Lambayeque, tienen edades mayor o igual a 50 años; lo cual está en consonancia con lo indicado por EsSalud (2019) en su Plan Estratégico Institucional 2020-2024, acerca de sus trabajadores a nivel nacional, que en su mayor proporción se encuentran en edades comprendidas entre los 41 y 60 años (53%), por lo que consideran se debe tener especial interés en el cambio generacional.

Por otro lado, al determinar el nivel de bienestar psicológico del personal administrativo de una oficina de EsSalud - Lambayeque, 2022 se encontró que, el bienestar psicológico es alto en un 49%, sin embargo, el 23% reflejó un bajo nivel. Esto se aproximó con los estudios de León & Prutsky (2019) que concluyó que el

bienestar psicológico es alto en un 51% en trabajadores de la empresa Incall Perú en Magdalena-Lima.

De forma similar, se asemeja con los resultados de Hernandez (2019) que indicó un 46% con nivel alto de bienestar psicológico en los trabajadores de una empresa en Lima-Perú y con Injo (2020) en su investigación aplicada en adultos de Chiclayo, Lambayeque; que obtuvo un nivel alto en el 55%.

Esta similitud se asume que se presenta porque las investigaciones hicieron referencia a población adulta, y según Papalia & Martorell (2017) en la adultez media, en edades de 40 a 65 años, generalmente es un periodo de salud mental y bienestar positivo, puesto que la personalidad está básicamente formada y hay una mayor estabilidad, dominio, capacidad y crecimiento.

Al analizar por dimensiones del bienestar psicológico, se apreció un nivel alto en todas las dimensiones, superando el 50% en las dimensiones autoaceptación, autonomía y dominio del entorno, sin embargo, resaltaron niveles bajos en la dimensión propósito de la vida con un importante 29% y en la dimensión relaciones positivas en un 23%.

Cabe resaltar que, como indica Becerra & Ruiz (2020) las medidas de aislamiento por la pandemia del Covid-19, disminuyó y dificultó el contacto social y la interacción con amigos y compañeros de trabajo.

Dado el confinamiento por la Covid-19, se presentaron afectaciones en la salud de las personas, en los campos laboral, social, económico y psicológico, lo que ha ocasionado cambios en la forma de vivir y consecuentemente incertidumbre y aislamiento social que puede haber producido en la población un sentimiento de miedo, soledad y estrés (Ballena et al., 2021)

El aislamiento en el hogar fue una situación que nuestra población no había experimentado y es probable que tenga un resaltante impacto en el bienestar psicológico de las personas, por otro lado, el haber paralizado las actividades laborales durante varios meses, llevó a una situación que generó estrés, debido al cambio de hábitos y rutinas, en muchos casos a otros poco saludables. (Lasa et al., 2020)

Por otro lado, el paso a la vida adulta se relaciona con un mayor bienestar, pero también a medida que aumenta la edad va acompañada de disminuciones en el propósito de vida y el crecimiento personal (Ryff, 2013).

Considerando que este estudio fue en una población donde la mayoría (60%) supera los 50 años, justamente estas dimensiones se encuentran entre los menores porcentajes con nivel alto en comparación a las demás dimensiones: propósito de la vida (45,7%) y crecimiento personal (42,9%)

Al precisar el nivel de compromiso organizacional, se evidenció que es alto en el 51% de los colaboradores, un importante 40% reflejó un nivel regular y solo el 9% nivel bajo. Estos resultados se aproximaron en cierta manera a lo encontrado por Flores (2019) en 101 trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, donde el 45% de trabajadores tuvo compromiso organizacional alto, el 54% nivel regular y solo el 1% nivel bajo, asimismo según Flores (2017) evidenció que el 5% de los servidores públicos con labores administrativas Red de Salud del Rímac-Lima, presentaron nivel bajo de compromiso organizacional, el 35% nivel regular y el 60% nivel alto.

Sin embargo, estos resultados no concordaron con lo expresado por Garcia (2018) donde el 55% de una muestra de cien trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC presentaron un nivel medio, el 24% nivel alto y el 21% nivel bajo de compromiso organizacional ni con lo encontrado por Ramírez & Mapén (2019) en los servidores del Poder Ejecutivo del Estado de Tabasco – México, donde se reflejó que el 46% tuvieron un nivel de compromiso organizacional medio y el nivel alto y muy alto alcanza solo el 27%, y un 26% que solo tiene el nivel bajo y muy bajo.

Además, a diferencia de los resultados encontrados en esta investigación, Villacís (2020) en una muestra de 123 colaboradores, de cargos operativos y administrativos de la empresa Consorcio Sandry de la ciudad de Quito-Ecuador, encontró un mayor porcentaje (94%) con un nivel alto de compromiso organizacional.

A nivel de componentes del compromiso organizacional, se observó que en el componente afectivo (apego emocional) presentó un 69% con nivel alto, mientras

que en el componente normativo (sentimiento de obligación) el 51% y en el componente de continuidad (permanecen en la institución porque tienen que hacerlo) solo el 37% con este mismo nivel.

La teoría del compromiso organizacional de John P. Meyer y Natalie J. Allen señala que los tres componentes del compromiso organizacional pueden ser experimentados por un trabajador en diferentes grados, y en este sentido, es la organización que debe trabajar para lograr que sus trabajadores se alineen con los objetivos, metas y cultura organizacional, de tal manera que exista un óptimo balance de sus tres componentes (Meyer & Allen, 1991)

Al analizar la relación del bienestar psicológico con el componente normativo, que es la unión moral entre el trabajador y la empresa, existió una correlación positiva moderada ($r=0.53$) estadísticamente significativa ($p<0.01$); resultados que no concordaron con lo reflejado por Perez (2017) que concluyó en su estudio que en el criterio normativo en relación al bienestar psicológico no se evidenció correlación significativa en profesores de dos instituciones educativas públicas en Los Olivos, Lima-Perú.

En el caso de la relación del bienestar psicológico con el componente afectivo, que es el apego emocional y voluntad de los trabajadores de identificación con la organización, se obtuvo un valor de $r=0.41$ que indicó también una correlación positiva moderada estadísticamente significativa ($p<0.05$), valor cercano al encontrado por Perez (2017) que en su estudio evaluó la existencia de relación del bienestar psicológico y compromiso organizacional en profesores de dos instituciones educativas públicas en Los Olivos, Lima-Perú, encontró una correlación de Spearman un valor de 0,296 ($p=0,008$)

Por otra parte, en el caso del bienestar psicológico con el componente de continuidad, que es el costo asociado al abandonar o quedarse en la organización, la correlación fue no significativa ($p>=0.05$); a diferencia del estudio de Perez (2017) que en su investigación, encontró el coeficiente de correlación de 0,28, que evidencia una correlación positiva débil entre el bienestar psicológico y compromiso organizacional en una muestra de 105 profesores de dos instituciones educativas públicas en Los Olivos, Lima-Perú.

Al respecto, Coronado-Guzmán et al. (2020), indicó que el bienestar psicológico es un requerimiento para el compromiso organizacional y puede representar varios beneficios para la persona y para la organización, resaltando que la relación es bidireccional y que el compromiso normativo predice significativamente al bienestar psicológico.

Y por ello, las organizaciones deben interesarse en crear el compromiso organizacional, que finalmente se ven beneficiadas, pero no solo estas, sino en forma bidireccional, que se evidencia también en los empleados (Abbas et al., 2019)

Es importante indicar que, entre las limitaciones para esta investigación, se consideró la poca investigación respecto a estos temas aplicados en personal de la institución, lo cual se constituyó en una oportunidad para realizar esta investigación y para futuros estudios.

Otra de las limitaciones, que se tuvo al desarrollar la presente investigación, fue en el aspecto metodológico, debido a la reducción de la muestra al no incluir personal que se encuentra con licencia Covid, aplicando el estudio a 35 colaboradores, pese a ello, esta investigación significa una contribución para el desarrollo de esta línea de investigación.

VI. CONCLUSIONES

1. Se encontró una correlación positiva moderada ($r=0.41$) estadísticamente significativa ($p<0.05$). entre el bienestar psicológico y compromiso organizacional.
2. Se caracterizó a los colaboradores de una oficina de EsSalud-Lambayeque, encontrando que más de la mitad (60%) son mujeres y el 40% los varones. Asimismo, en su mayoría (60%) tuvieron edades mayor o igual a 50 años, con un tiempo de servicios de más de 20 años en la institución en el 60% de los trabajadores.
3. Se midió el nivel del bienestar psicológico y sus dimensiones, en el personal administrativo de una oficina de EsSalud–Lambayeque, evidenciando que el 49% obtuvo un nivel alto, un importante 23% que reflejó un bajo nivel, y, a nivel de dimensiones, se aprecia un predominio del nivel alto en todas las dimensiones, que superó el 50% en las dimensiones autoaceptación, autonomía y dominio del entorno, y presentó niveles bajos en la dimensión propósito de la vida con 29% y en la dimensión relaciones positivas en un 23%
4. Se logró medir el nivel del compromiso organizacional, presentándose nivel alto en el 51% de los colaboradores de una oficina de EsSalud–Lambayeque, existiendo un importante 40% que refleja un nivel regular y solo el 9% nivel bajo. En el componente afectivo se presentó en un 69% con nivel alto, mientras que en el componente normativo el 51% y en el componente de continuidad solo el 37% con este mismo nivel. El nivel bajo se presenta con mayor proporción (23%) en el componente continuidad.
5. Se encontró una correlación positiva moderada estadísticamente significativa ($p<0.01$) entre el bienestar psicológico y el componente normativo y con el componente afectivo, sin embargo, con el componente de continuidad la correlación es no significativa ($p>=0.05$)

VII. RECOMENDACIONES

1. Al personal directivo de EsSalud, se recomienda elaborar diferentes programas preventivos para el personal, que permitan el desarrollo y mejora de habilidades que fortalezcan el bienestar psicológico de los trabajadores de EsSalud.
2. Al personal directivo de EsSalud, se recomienda contribuir a elevar el compromiso organizacional, implementando políticas de motivación, reconocimientos, incentivos y promoción adecuada de recursos humanos, esto permitirá tener un trabajador satisfecho con mejor desempeño que redundará en una mejora de la calidad de atención al usuario.
3. A los investigadores, dado que esta investigación se constituye en un aporte inicial debería ser ampliado con estudios que involucren personal administrativo de diferentes áreas de trabajo.
4. A los investigadores, se recomienda el desarrollo de investigaciones respecto al bienestar psicológico y el compromiso organizacional que permitan comparar los resultados obtenidos para cada una de los componentes del compromiso organizacional según diferentes factores, tales como sexo, edad, tipo de régimen laboral, entre otros o a un nivel analítico, a fin de evaluar causalidad en las variables.
5. A los investigadores, considerar realizar investigaciones relacionadas al compromiso organizacional y bienestar psicológico aplicados en el personal del área asistencial.

REFERENCIAS

- Abbas, Q., Khanam, S. J., & Ahmad, R. (2019). Reliability and validity estimation of Urdu version of Organizational Commitment Questionnaire-Revised. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 34(2), 255–276. <https://doi.org/10.33824/PJPR.2019.34.2.14>
- Akoglu, H. (2018). User's guide to correlation coefficients. *Turkish Journal of Emergency Medicine*, 18(3), 91–93. <https://doi.org/10.1016/j.tjem.2018.08.001>
- Alvarez, N. (2019). *Propiedades psicométricas de la escala de bienestar psicológico* [Tesis de grado, Universidad de Lima]. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10604/Alvarez_Propiedades_psicométricas.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Araya-Pizarro, S., Díaz, K., & Rojas-Escobar, L. (2020). Compromiso organizacional de funcionarios de un Colegio Municipal Chileno: Un Análisis Multidimensional según Variables de Caracterización. *Propósitos y Representaciones*, 8(3). <https://doi.org/10.20511/pyr2020.v8n3.428>
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica* (1.a ed.). Enfoques Cosulting EIRL. www.cienciaysociedad.org
- Ascencios, N. (2021). *Bienestar psicológico y compromiso organizacional de colaboradores del Hospital de Supe en tiempos de pandemia, Barranca, 2021* [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86562/Ascencios_CER-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ávila, S., & Pascual, M. (2020). Marco filosófico del compromiso organizacional: discusión del modelo de Allen & Meyer, y propuesta de un nuevo modelo de estudio. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda Época*, 1(1), 201–226. <https://doi.org/10.17561/ree.v2020n1.12>
- Ballena, C., Cabrejos, L., Davila, Y., Gonzles, C., Mejía, G., Ramos, V., & Barboza, J. (2021). Impacto del confinamiento por COVID-19 en la calidad de vida y salud mental. *Revista Del Cuerpo Médico Del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 14(1), 87–89. <https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa>

- Becerra, L. S., & Ruiz, B. V. (2020). *La Pandemia Covid-19 y Su impacto en el bienestar psicológico*. [Tesis de grado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/88>
- Bodjrenou, K., Xu, M., & Bomboma, K. (2019). Antecedents of Organizational Commitment: A Review of Personal and Organizational Factors. *Open Journal of Social Sciences*, 07(05), 276–289. <https://doi.org/10.4236/jss.2019.75024>
- Ccayo, J. (2021). *Bienestar psicológico y compromiso organizacional en personal del ejército peruano, 2021* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73306>
- Colegio Oficial de la Psicología Madrid. (2021, November). *Bienestar psicológico de los y las trabajadoras y riesgos psicosociales derivados de la pandemia*. <https://www.copmadrid.org/wp/bienestar-psicologico-de-los-y-las-trabajadoras-y-riesgos-psicosociales-derivados-de-la-pandemia/>
- Coronado-Guzmán, G., Valdivia-Velasco, M., Aguilera-Dávila, A., & Alvarado-Carrillo, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Conciencia Tecnológica*, 60, 1–15. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94465715006>
- Damián, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (1.a ed.). Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. [http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion a la Metodologia de la investigacion científica.pdf](http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf)
- Díaz, D., Rodríguez-Carvajal, R., Blanco, A., Moreno-Jiménez, B., Gallardo, I., Valle, C., & Van Dierendonck, D. (2006). Adaptación española de las escalas de bienestar psicológico de Ryff. *Psicothema*, 18(3), 572–577. https://www.researchgate.net/publication/28125512_Adaptacion_espanola_de_las_escalas_de_bienestar_psicologico_de_Ryff
- Economic Commission for Latin America and the Caribbean. (2019). *SDG 3: Ensure healthy lives and promote well-being for all at all ages in Latin America and the Caribbean*. https://www.cepal.org/sites/default/files/static/files/sdg3_c1900666_press.pdf

- EsSalud. (2020). *Plan Estratégico Institucional 2020-2024* (p. 100).
http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/planes/plan_estrategico_institucional_2020_2024.pdf
- EsSalud. (2022). *Plan de Gestión de la calidad del Seguro Social de Salud EsSalud 2022-2023* (p. 63).
http://www.essalud.gob.pe/gestion_de_la_calidad_y_humanizacion/assets/pdf/Plan-de-Gestion-de-la-Calidad-del-Seguro-Social-de-Salud-2022-2023.pdf
- Estrada, D., & Quispe, L. (2021). *Bienestar Psicológico y Compromiso Organizacional en trabajadores de una empresa de recursos hidrobiológicos de Chimbote, 2021* [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89894/Estrada_ADG-Quispe_PLYC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fabián-Palomino, S. (2019). Compromiso organizacional y tipo de contrato laboral en hospital del seguro social (Lima, Perú), 2017. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 18(37), 1–20. <https://doi.org/10.11144/javeriana.rgps18-37.cocl>
- Flores, F. (2017). *El compromiso organizacional y el desempeño laboral en la Red de Salud del Rímac, Lima, 2016* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6139/Flores_BFY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores, I. (2019). *Compromiso Organizacional relacionado con el Desempeño Laboral en trabajadores del Hospital I- EsSalud Florencia de Mora, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38469/flores_ci.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fonseca, J. M., & Cruz, C. E. (2019). Relación del Bienestar Subjetivo de los trabajadores con su Compromiso hacia la organización. *CES Psicología*, 12(2), 126–140. <https://doi.org/10.21615/cesp.12.2.9>
- Franco, G. (2019). *Bienestar psicológico y compromiso organizacional en docentes de Instituciones Educativas de la ciudad de Trujillo* [Tesis de grado,

Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37654/franco_ng.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gallo, A. (2020). *Bienestar psicológico y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45731/Gallo_PAX-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, J. (2018). *Bienestar psicológico y compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23525>

Gómez, Y., & Ponce, C. (2021). *Bienestar psicológico y compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Azángaro, 2020* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61357/Gómez_CYV-Ponce_LCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Granados, I. (2014). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista de Investigación En Psicología*, 14(2), 271–276.

<https://doi.org/10.15381/rinvp.v14i2.2109>

Guerrero, P. (2019). *Compromiso organizacional basado en el Modelo de Meyer y Allen en los colaboradores de un Banco Chiclayano, 2018* [Tesis de Grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1635/3/TL_GuerreroMaldonadoPedro.pdf

Hanaysha, J. (2016). Examining the Effects of Employee Empowerment, Teamwork, and Employee Training on Organizational Commitment. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 229, 298–306.

<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.07.140>

Haybron, D. M., & Tiberius, V. (2015). Well-Being Policy: What Standard of Well-

Being? *Journal of the American Philosophical Association*, 1(4), 712–733.
<https://doi.org/10.1017/apa.2015.23>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1.a ed.). Mc Graw Hill Education.

Hernandez, J. (2019). *Bienestar psicológico y estrés percibido en los trabajadores de la empresa Fundente Copelas y Crisoles S.A.C.-Lima, 2019* [Tesis de grado, Universidad Peruana Los Andes].
<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1675>

Herscovitch, L., & Meyer, J. P. (2002). Commitment to organizational change: extension of a three-component model. *The Journal of Applied Psychology*, 87(3), 474–487. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.3.474>

Huarcaya-Victoria, J. (2020). Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de COVID-19. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 37(2), 327–334. <https://scielosp.org/article/rpmpesp/2020.v37n2/327-334/>

Hurtado, M. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura* [Tesis de grado, Universidad de Piura].
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE_291.pdf?sequence=1

Injo, A. (2021). *Bienestar psicológico en adultos en Chiclayo, Lambayeque, 2020* [Tesis de grado, Universidad Católica Los Ángeles].
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/19788/ADULTEZ_BIENESTAR_INJO_ULLOQUE_ANGEL_GABRIEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kaur, I. S. (2015). *Uso abusivo de las nuevas tecnologías en estudiantes de la Universidad de Salamanca* [Tesis de grado, Universidad de Salamanca].
https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/126779/1/TFG_SinghKaurI_Usoabusivo.pdf

- Lasa, N., Gomez, J., Hodalgo, D., Padilla, J., Gorostiaga, A., Santed, M., & Espada, J. (2020). *Las consecuencias psicológicas de la Covid-19 y el confinamiento*. Servicio de Publicaciones de la Universidad del País Vasco. https://www.ub.edu/web/ub/ca/menu_eines/noticies/docs/Consecuencias_psicologicas_COVID-19.pdf
- León, R., & Prutsky, J. (2019). *Bienestar psicológico en los colaboradores de la empresa Incall Perú del distrito de Magdalena del Mar, en el periodo 2019* [Tesis de grado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5579>
- Meléndez, J. C., Agustí, A. I., Delhom, I., Reyes, M. F., & Satorres, E. (2018). Bienestar subjetivo y psicológico: comparación de jóvenes y adultos mayores. *Summa Psicol. UST*, 15(1), 18–24. <https://doi.org/10.18774/0719-448x.2018.15.335>
- Meneses, M. V., Ruiz, S., & Sepúlveda, M. (2016). *Revisión de las principales teorías de bienestar psicológico* [Tesis de grado, Universidad de Antioquia]. http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/14523/1/MenesesMaria_2016_RevisionPrincipalesTeorias.pdf
- Meyer, J. P., & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Ministerio de Salud (MINSA). (2021, June 10). *Salud mental: El 52.2% de limeños sufre de estrés debido a la pandemia*. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/499838-el-52-2-de-limenos-sufre-de-estres-debido-a-la-pandemia-de-la-covid-19>
- Noraazian, & Khalip. (2016). A three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 6(12), 16–23. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v6-i12/2464>
- Observatori de Bioètica i Dret Parc Científic de Barcelona. (1979). *El informe Belmont: Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos*

- de investigación biomédica y del comportamiento.*
<http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
- Papalia, D., & Martorell, G. (2017). *Desarrollo humano* (13.a ed., Vol. 13). Mc Gran Hill Education.
- Pérez, M. (2017). *Adaptación de la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff en trabajadores de empresas industriales del Distrito de Los Olivos* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11339/Pérez_BMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, D. Von. (2017). *Bienestar psicológico y compromiso organizacional en docentes de dos instituciones educativas públicas, Los Olivos, 2017* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3350/Perez_GD VV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez, V., & Mapén, F. (2019). Evaluación del Compromiso Organizacional de Servidores Públicos en México. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 166–189. <https://doi.org/10.35381/r.k.v4i8.263>
- Real Academia Española. (2020). *Diccionario de la lengua española.*
<https://www.rae.es/>
- Romero, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería Del Trabajo*, 6(3), 105–114.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5633043.pdf> .
- Ryff, C. D. (1995). Psychological Well-Being in Adult Life. *Current Directions in Psychological Science*, 4(4), 99–104. <https://doi.org/10.1111/1467-8721.ep10772395>
- Ryff, C. D. (2013). Psychological well-being revisited: Advances in the science and practice of eudaimonia. *Psychotherapy and Psychosomatics*, 83(1), 10–28.
<https://doi.org/10.1159/000353263>
- Ryff, C. D., & Keyes, C. L. M. (1995). The Structure of Psychological Well-Being Revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(4), 719–727.

<https://doi.org/10.1037/0022-3514.69.4.719>

- Salazar, M. P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana* [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar].
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacción.pdf>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (1.a ed.). Universidad Ricardo Palma.
<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Sandoval, S., Dorner, A., & Burgos, V. (2017). Bienestar psicológico en estudiantes de carreras de la salud. *Investigación En Educación Médica*, 6(24), 260–266. <https://doi.org/10.1016/j.riem.2017.01.004>
- Seligman, M. E. P., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology An introduction. *American Psychologist*, 55(1), 5–14.
<https://liminalsolutions.com/wp-content/uploads/2021/06/Positive-Psychology-An-Introduction-by-Martin-Seligman-and-Mihaly-Csikzentmihalyi.pdf>
- Triola, M. (2018). *Estadística* (12.a ed.). Editorial Pearson.
- Vásquez, D., & Agudelo, C. (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 grado, Universidad de Antioquia].
http://repositorio.udea.edu.co/bitstream/10495/14308/1/VasquezDavid_2017_BienestarPsicologicoSatisfaccion.pdf
- Villacís, N. (2020). *Bienestar laboral y compromiso organizacional en el Consorcio Sandry de la ciudad de Quito, en el año 2019* [Tesis de grado, Universidad Tecnológica Indoamérica].
<http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1579/1/PROYECTO DE INVESTIGACIÓN VILLACÍS RODRÍGUEZ NICOLÁS ALEXANDER.pdf>
- Vivaldi, F., & Barra, E. (2012). Bienestar Psicológico, Apoyo Social Percibido y Percepción de Salud en Adultos Mayores. *Terapia Psicológica*, 30(2), 23–29.
<https://doi.org/10.4067/s0718-48082012000200002>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Bienestar psicológico	El bienestar psicológico es multidimensional y comprende un sentido amplio que involucra autoevaluaciones positivas y de la vida pasada, la sensación de un crecimiento y desarrollo continuo como persona, el creer que la vida tiene un propósito y significado, relaciones de calidad con sus relacionados, el manejo efectivo de la propia vida y el mundo que le rodea, y un sentido de autodeterminación. (Ryff & Keyes, 1995)	Se consideran 39 ítems medidos con escala de Likert con 6 alternativas	Autoaceptación	<ul style="list-style-type: none"> Actitud positiva hacia sí mismo Aprecio de virtudes Aprecio de cualidades Aceptación de aspectos negativos del carácter 	Ordinal
			Relaciones positivas	<ul style="list-style-type: none"> Confianza en los demás Sentimientos de afecto Empatía 	
			Autonomía	<ul style="list-style-type: none"> Coherencia con sus propios puntos de vista Soporte a las presiones Preocupación por expectativas y valoraciones 	
			Dominio del entorno	<ul style="list-style-type: none"> Aprovechamiento de oportunidades Gestión de acontecimientos involuntarios 	
			Crecimiento personal	<ul style="list-style-type: none"> Afrontamiento de nuevas experiencias Mayor conciencia de sí mismo Actitud proactiva hacia la vida 	
			Propósito de la vida	<ul style="list-style-type: none"> Convicciones sólidas Seguimiento de una dirección Dar sentido al pasado para permanecer determinado en la dirección elegida 	
Compromiso organizacional	Estado psicológico (sentimientos y/o creencias sobre el vínculo del empleado con una organización) que puede estar reflejado a través de un deseo, una necesidad y/o una obligación de mantener la afiliación a la organización. (Herscovitch & Meyer, 2002)	Se consideran 18 ítems medidos con escala de Likert con 5 alternativas	Compromiso Afectivo	<ul style="list-style-type: none"> Sentido de pertenencia Satisfacción de expectativas 	Ordinal
			Compromiso Normativo	<ul style="list-style-type: none"> Lealtad moral Agradecimiento 	
			Compromiso de continuación	<ul style="list-style-type: none"> Alto sacrificio Falta de alternativas 	

ANEXO 2: FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE BIENESTAR PSICOLÓGICO

Instrumento	: Cuestionario de la escala de bienestar psicológico
Autora	: Carol Ryff (1995).
Revisión	: Dirk Van Dierendonck (2004)
Traducción	: Al español por Diaz, Rodriguez, Blanco, Moreno, Gallardo, Valle, y van Dierendonck (2006)
Adaptada y validada	: En Perú, por Perez Basilio (2017)
Número de ítems	: 39
Tipo de escala	: Likert de 6 opciones: Totalmente en desacuerdo, poco de acuerdo, moderadamente de acuerdo, muy de acuerdo, bastante de acuerdo, totalmente de acuerdo.
Población general	: Adultos
Tiempo de aplicación	: Un aproximado de 15 minutos
Validez y confiabilidad	: Obtuvo coeficientes altamente significativos, el valor más alto fue 0.91 en la dimensión autonomía y en la dimensión relaciones positivas el valor más bajo de 0.89
Puntuación	: El puntaje de cada respuesta tomó valores del 1 al 6 y los ítems invertidos son el número 17, 23, 15, 26 y 21
Niveles	: Las puntuaciones según percentiles se muestran a continuación, donde la clasificación según percentil es: de 1 a 30 Nivel bajo, de percentil 40 a 70 nivel medio y de percentil 80 a 99, nivel alto.

Tabla 5
Baremos generales de la escala de bienestar psicológico

Pc	Relaciones Positivas	Autonomía	Dominio del entorno	Propósito en la vida	Crecimiento personal	Total	Pc	
99	35-36	41-42	30	42	48	30	217-233	99
90	31-34	37-40	26-27	38-41	46-47	29	205-216	90
80	30	34-36	24-25	36-40	43-45	28	197-204	80
70	29	32-33	23	35	41-42	27	189-196	70
60	28	31	22	34	39-40	25-26	181-188	60
50	25-27	30	21	32-33	35-38	24	172-180	50
40	24	28-29	19-20	30-31	34	23	164-171	40
30	23	26-27	18	29	31-33	22	155-163	30
20	20-22	24-25	16-17	24-28	30	21	133-154	20
10	14-19	17-23	11-15	17-23	13-29	13-20	82 - 132	10
1	0-13	0-16	0-10	0-16	0-12	0-12	0 - 81	1

Fuente: Pérez (2017)

ANEXO 3: FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Instrumento	: Cuestionario de compromiso organizacional
Autora	: Meyer y Allen (1990)
Adaptada	: En Perú, por Flores (2017)
Número de ítems	: 18
Tipo de escala	: Likert de 5 opciones: Muy en desacuerdo, en desacuerdo, No sabe/No opina, de acuerdo y muy de acuerdo.
Población general	: Trabajadores administrativos
Tiempo de aplicación	: Un aproximado de 10 minutos
Validez y confiabilidad	: La validez de este instrumento fue sometida a juicio de tres expertos que determinaron suficiencia, y una alta confiabilidad de 0.9 a través del alfa de Cronbach.
Puntuación	: El puntaje de cada respuesta tomó valores del 1 al 5
Niveles	: Bajo: 18 a 42 Medio: 43 a 66 Alto: 67 a 90

ANEXO 4: CUESTIONARIO DE BIENESTAR PSICOLÓGICO

Edad: ___ años Sexo: Femenino () Masculino () Tiempo de servicio: ___ años

Rég.Lab.: ()DL 276 ()DL 728 ()CAS () Serv.no personales

A continuación, se presenta algunos enunciados sobre el modo como usted se comporta, siente y actúa. No existe respuesta correcta o incorrecta. Responda con sinceridad. Marque con una equis (x)

ítems	(1) Totalmente desacuerdo	(2) Poco de acuerdo	(3) Moderadamente de acuerdo	(4) Muy de acuerdo	(5) Bastante de acuerdo	(6) Totalmente de acuerdo
1. Cuando repaso la historia de mi vida estoy contento con cómo han resultado las cosas						
2. Siento que mis amistades me aportan muchas cosas						
3. No tengo miedo de expresar mis opiniones, incluso cuando son opuestas a las opiniones de la mayoría de la gente						
4. En general, con el tiempo siento que sigo aprendiendo más sobre mí mismo						
5. Tengo confianza en mis opiniones incluso si son contrarias al consenso general						
6. Si me sintiera infeliz con mi situación de vida daría los pasos más eficaces para cambiarla						
7. Reconozco que tengo defectos						
8. Reconozco que tengo virtudes						
9. Disfruto haciendo planes para el futuro y trabajar para hacerlos realidad						
10. Sostengo mis decisiones hasta el final						
11. En general, me siento seguro y positivo conmigo mismo						
12. Soy una persona activa al realizar los proyectos que propuse para mí mismo						
13. Puedo confiar en mis amigos						
14. Cuando cumplo una meta, me planteo otra						
15. Tiendo a preocuparme sobre lo que la gente piensa de mí						
16. Mis relaciones amicales son duraderas						

17. Si tuviera la oportunidad, hay muchas cosas de mí mismo que cambiaría						
18. Comprendo con facilidad como la gente se siente						
19. Me adapto con facilidad a circunstancias nuevas o difíciles						
20. Mis objetivos en la vida han sido más una fuente de satisfacción que de frustración para mí						
21. Considero que hasta ahora no tengo mejoras en mi vida.						
22. Tengo objetivos planteados a corto y largo plazo.						
23. Me parece que la mayor parte de las personas tiene más amigos que yo						
24. Tengo la sensación de que con el tiempo me he desarrollado mucho como persona						
25. En general, me siento orgulloso de quién soy y la vida que llevo						
26. Siento que soy víctima de las circunstancias.						
27. Me juzgo por lo que yo creo que es importante, no por los valores que otros tienen						
28. Me siento bien cuando pienso en lo que he hecho en el pasado y lo que espero hacer en el futuro						
29. Tengo la capacidad de construir mi propio destino						
30. Pienso que es importante tener nuevas experiencias que desafíen lo que uno piensa sobre sí mismo y sobre el mundo						
31. Mis amigos pueden confiar en mí						
32. En general, siento que soy responsable de la situación en la que vivo						
33. Tomo acciones ante las metas que me planteo						
34. Me gusta la mayor parte de los aspectos de mi personalidad						
35. Tengo clara la dirección y el objetivo de mi vida						
36. Soy bastante bueno manejando muchas de mis responsabilidades en la vida diaria						
37. Para mí, la vida ha sido un proceso continuo de estudio, cambio y crecimiento						
38. Es importante tener amigos						
39. He sido capaz de construir un hogar y un modo de vida a mi gusto						

ANEXO 5: CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Marcar con (x) la alternativa que mejor se aproxime a la percepción sobre tu compromiso con la organización.

Nro.	Ítem	(1) Muy en desacuerdo	(2) En desacuerdo	(3) No sabe / No opina	(4) De acuerdo	(5) Muy de acuerdo
1	Estaría muy feliz de pasar el resto de mi vida laboral dentro de esta institución					
2	Realmente siento que los problemas de esta institución son mis propios problemas					
3	Me siento "parte de la familia " en esta institución					
4	Siento un fuerte "vínculo emocional" con esta institución					
5	Esta institución significa mucho para mí					
6	Siento un fuerte sentido de pertenencia en esta institución					
7	Siento mucha obligación de continuar trabajando en mi actual empleo					
8	Incluso si me conviniera, siento que no sería correcto dejar la institución ahora					
9	Me sentiría culpable si dejara la institución ahora					
10	Esta institución merece mi lealtad					
11	No dejaría esta institución ahora, ya que tengo una obligación con las personas que trabajan aquí					
12	Le debo muchas gracias a esta institución					
13	Sería muy difícil para mí dejar esta institución ahora, incluso si así lo quisiera					
14	Una parte importante de mi vida se quebraría, si decidiera dejar esta institución ahora					
15	En este momento, estar en esta institución es una cuestión de necesidad más que de deseo					
16	Siento que tendría pocas alternativas afuera, si decido dejar esta institución					
17	Una de las pocas consecuencias serias de dejar esta institución podría ser la escasez de alternativas disponibles afuera					
18	Una de las principales razones por las que continúo trabajando aquí, es que dejarlo significaría un considerable sacrificio personal, además posiblemente otra institución no me de los mismos beneficios que obtengo aquí					

ANEXO 6: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante la presente doy mi consentimiento para participar en la investigación – “Bienestar psicológico y compromiso organizacional del personal administrativo de una oficina de EsSalud – Lambayeque” que tiene por objetivo establecer la relación entre el nivel de bienestar psicológico y el compromiso organizacional del personal administrativo de una oficina de EsSalud – Lambayeque en el año 2022.

Asimismo, declaro que la investigadora me informó lo siguiente:

1. Esta investigación está autorizada por el jefe de la Oficina Administrativa de EsSalud.
2. Se aplicará anonimato y reserva sobre la información que brinde.
3. La información será utilizada solo para el propósito de esta investigación.
4. Mi participación es voluntaria y puedo solicitar retirarme de la investigación en cualquier momento, sin daño ni perjuicio alguno.
5. La investigadora cuenta con toda la disposición de brindar las explicaciones que solicite en cualquier momento que sea necesario.

ANEXO 7: PRUEBA DE NORMALIDAD DE DATOS SHAPIRO-WILK

Tabla 6

Prueba de normalidad para bienestar psicológico y compromiso organizacional

Variables	Estadístico Shapiro-Wilk	gl	Sig.
Bienestar Psicológico	,760	35	,000
Compromiso organizacional	,744	35	,000