

UNIVERSIDAD
CIENTÍFICA
DEL SUR

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

**“PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DE LA ESCALA DE
SATISFACCIÓN LABORAL GENÉRICA EN UNA EMPRESA
TRANSNACIONAL DE COBRANZAS POR CALL CENTER - 2022”**

Tesis para optar por el título profesional de:

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

Presentado por:

Luis Fabrizio Grados Lozano (0000-0003-4395-4544)

Asesor:

Jesús Manuel Guerrero Alcedo (0000-0001-7429-1515)

Lima – Perú

2023

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 26 de junio de 2023.

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente:	Dr. Julio Cesar Castro García	<input type="checkbox"/>
Miembro:	Dr. Freddy Roberpierre Jaimes Alvarez	
Miembro:	Mg. Javier Martin Paredes Vasconcellos	

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

“Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral genérica en una empresa transnacional de cobranzas por call center - 2022”

Presentada por el bachiller:

- Luis Fabrizio Grados Lozano

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología.

Asesorado por: Dr. Jesús Manuel Guerrero Alcedo

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño del estudiante de la carrera de Psicología en la sustentación, concluyen de manera unánime (X) por mayoría simple () calificar a:

Tesis: Luis Fabrizio Grados Lozano			Nota: 18 (Dieciocho)
Aprobado ()	Aprobado - Muy buena (X)	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



Dr. Julio Cesar Castro García
Presidente (a) del Jurado



Dr. Jesus Manuel Guerrero Alcedo
Asesor(a)



Dr. Freddy Roberpierre Jaimes Alvarez
Miembro 1



Mg. Javier Martin Paredes Vasconcellos
Miembro 2

T// (SIT) 610 6739
informes@cientifica.edu.pe
cientifica.edu.pe

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Lima, 27 de junio del 2023

Señor,
Carlos Zavalaga Reyes

**Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación
Universidad Científica del Sur
Presente. –**

De nuestra consideración,

Yo: Luis Fabrizio Grados Lozano; bachiller de la carrera de Psicología de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor Jesús Manuel Guerrero Alcedo, declaramos que este informe final de tesis de investigación titulado: "Propiedades psicométricas de la Escala de Satisfacción Laboral Genérica en una empresa transnacional ubicada en Lima – 2022", sustentado para obtener el Título Profesional de Licenciado en Psicología es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de mi investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos¹⁴, que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,

**Firma tesista
DNI: 76521097**

**Firma del asesor de tesis
DNI (CE): 002554886**

13 En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD

14 Los documentos están en: <https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/>

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral genérica en una empresa transnacional de cobranzas por call center - 2022

Autores. Luis Fabrizio Grados Lozano.

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2127834092).

Resultado de la evaluación. 4%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.

Propiedades psicométricas		
INFORME DE ORIGINALIDAD		
4%	4%	3%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES
		2%
		TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
FUENTES PRIMARIAS		
1	revistas.urosario.edu.co Fuente de Internet	1%
2	"Potenciales predictores del rendimiento laboral", Teseo, 2018 Publicación	<1%
3	dspace.utpl.edu.ec Fuente de Internet	<1%
4	www.uv.es Fuente de Internet	<1%
5	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%
6	virtual.urbe.edu Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis padres por su amor incondicional, apoyo y dedicación en cada paso que doy, a mi hermano por ser mi gran amigo incondicional y mentor, a mis abuelos que siempre han buscado lo mejor para mí y para mi compañera de mi vida que siempre me alentó y estuvo a mi lado en los mejores y peores momentos.

INDICE

RESUMEN.....	8
INTRODUCCIÓN.....	10
MÉTODO.....	15
RESULTADOS.....	20
DISCUSIÓN.....	26
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS.....	37

**Propiedades Psicométricas de la escala de Satisfacción
Laboral Genérica en una empresa transnacional de call
center ubicada en Lima**

Fabrizio Grados Lozano

Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Científica del Sur, Lima, Perú.

fabriziogl@outlook.com

+51 990868299

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4395-4544>

Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral genérica en una empresa transnacional de cobranzas por call center – 2022

Psychometric properties of a Generic Job Satisfaction Scale in a transnational debt collection call center company -2022

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo evaluar las características psicométricas de la Escala de Satisfacción Laboral Genérica creada por MacDonald y MacIntyre en 1997, adaptada por Salessi y Omar el 2016 en una empresa de Lima. El estudio es de enfoque cuantitativo descriptivo, diseño instrumental, no experimental, naturaleza prospectiva, corte transversal y de uso psicométrico. La técnica de muestreo es probabilística y aleatoria, participaron 300 colaboradores. Se obtuvieron evidencias de validez de contenido por su representatividad, el Análisis Factorial Exploratorio identificó un solo factor que explicaba la mayor parte de variabilidad (54.57%) de los ítems con cargas factoriales entre .54 y .94. Se puso a prueba el modelo con el Análisis Factorial Confirmatorio obteniendo resultados óptimos en el modelo reespecificado (CMIN/DF=2.24; GFI=.98; RMSEA=.64; CFI=.98; TLI / NNFI=.97; SRMR=.03). Los índices de confiabilidad fueron altos ($\alpha = .86$; $\omega = .86$), identificando evidencias de validez convergente con el engagement, correlación positiva y mediana ($p < .01$, $\rho = .498$; CR=.88; AVE=.52). se encontraron evidencias óptimas de propiedades psicométricas y se establecieron datos normativos generales para la muestra del estudio.

PALABRAS CLAVE: Escala de Satisfacción Laboral, propiedades psicométricas, validez, confiabilidad, baremos.

ABSTRACT

The aim of this study is to evaluate the psychometric characteristics of the Generic Job Satisfaction Scale created by MacDonald and MacIntyre in 1997 adapted by Salessi and Omar in 2016 for use in a company in Lima. The study employed a quantitative approach with a descriptive and instrumental design. It followed a non-experimental, prospective, and cross-sectional methodology, utilizing psychometric analysis. The sampling technique employed was probabilistic and random, with a total of 300 employees participating in the study. Content validity evidence was obtained through representativeness, and Exploratory Factor Analysis identified a single factor that explained most of the variability (54.57%) of the items with factorial loads between .54 and .94. The model was tested using Confirmatory Factor Analysis, and optimal results were obtained in the re-specified model (CMIN/DF=2.24; GFI=.98; RMSEA=.64; CFI=.98; TLI / NNFI=.97; SRMR=.03). Reliability indices were high ($\alpha = .86$; $\omega = .86$), identifying evidence of convergent validity with Engagement, with a positive and moderate correlation ($p < .01$, $\rho = .498$; CR=.88; AVE=.52). Optimal evidence of psychometric properties was found, and general normative data were established for the study sample.

KEYWORDS: Generic Job Satisfaction Scale, psychometric properties, validity, reliability, benchmarks.

Introducción

La satisfacción laboral es una variable que ha sido estudiada por diversos especialistas organizacionales por sus implicancias vitales relacionadas con la productividad (Pérez, 2011), rotación (Pérez, 2011; Portales, Araiza, y Velarde, 2012), imagen corporativa (Castro, 2021), engagement (Díaz, 2021), sentido de pertenencia (Campana, y Pérez, 2019) y compromiso organizacional (Salessi y Omar, 2016).

El concepto de esta variable ha sido estudiado por diversos especialistas en el comportamiento organizacional, como Robbins y Judge (2009), quienes lo definieron como un sentimiento positivo del resultado de una evaluación de los atributos donde una persona labora. Pérez (2011) explica que se debe principalmente a una interacción compleja entre facetas psicológicas, físicas y sociales relacionados con las características de las organizaciones, trabajos y personas que implica que un colaborador se sienta plenamente satisfecho. Sin embargo, la definición que se opta para basar el estudio desde un enfoque más integrativo entre la cognición y emoción es de Judge y Kammeyer-Mueller (2012), considerándolo como un estado evaluativo que expresa la satisfacción y sentimientos positivos hacia el trabajo. Donde los componentes cognitivos están asociados con la satisfacción y componentes emocionales con los sentimientos positivos del colaborador, además lo considera un estado evaluativo, ya que es un proceso evaluación, por lo usual consistente, de las características del trabajo.

Las investigaciones acerca de la satisfacción laboral llevan alrededor de un siglo y Judge, et al. (2017) quienes lo consideran como una actitud hacia el trabajo, refieren que se han desarrollado distintas corrientes teóricas y enfoques metodológicos que se han ido contrastando en este tiempo. Las cuales clasifican en distintas etapas, como la era de la Primera Guerra Mundial de 1915 a 1945, donde se centraba en comprender en qué modo la guerra y el conflicto afectaban la satisfacción de los trabajadores; la era de la Posguerra de 1945 a 1960 donde se investigaba cómo los cambios sociales y económicos en consecuencia de la guerra influían en como se

sentían satisfechos laboralmente las personas; la era Cognitiva de 1960 a 1980 que hacía énfasis en los procesos cognitivos y de pensamiento que se encuentran inherentes en la satisfacción laboral, como las creencias y las evaluaciones cognitivas; la era Conductual de 1975 a 1990 se centraban en las conductas observables relacionados con la satisfacción en el trabajo, como la participación en el trabajo y la rotación laboral; la era Disposicional de 1985 a 2000 estudiaban los rasgos y características personales que influyen en esta, como los rasgos de personalidad y las habilidades individuales; la era Afectiva de 1995 hasta la actualidad se centran en entender la función de las emociones y estados afectivos tenían un gran impacto igualmente, reconociendo la importancia de los sentimientos y experiencias emocionales en el trabajo. A pesar de las diferencias y enfoques distintos de estas etapas, actualmente ha surgido la necesidad de integrar diferentes perspectivas para lograr un enfoque integral sobre las actitudes laborales. Por ejemplo, el reconocimiento mutuo entre las disposiciones personales y situaciones laborales, donde el neuroticismo y la autoeficacia pueden influir en el procesamiento emocional de una persona en un entorno de trabajo. Así mismo, las situaciones laborales, como la naturaleza del trabajo o el clima laboral, pueden afectar la expresión y el desarrollo de disposiciones personales. Otro ejemplo indicado es que se reconoce la interacción entre los aspectos afectivos y cognitivos de las actitudes laborales, donde las emociones y el estado de ánimo de un individuo pueden influir en la formación de sus actitudes hacia el trabajo, al igual que sus creencias y evaluaciones cognitivas sobre el trabajo pueden afectar su estado emocional. Estos ejemplos ilustran cómo esta integración ha llevado a un progreso significativo en la comprensión de las actitudes laborales.

Actualmente en el Perú, más de dos años después lidiando con la pandemia, se puso fin al Estado de Emergencia. Esta decisión llevó a un proceso de transición en las organizaciones del trabajo remoto hacia el trabajo presencial, tanto en el sector público como en el privado (Chuco et al., 2020). Estos cambios se presentan como nuevos retos de las empresas para asumir

las nuevas necesidades surgidas y presentar estrategias que busquen la satisfacción de sus colaboradores adaptadas a la realidad post pandemia.

Por esta razón, es crucial disponer de herramientas precisas y confiables que nos permitan medir esta variable de manera efectiva. Un ejemplo destacado en este sentido es la adaptación al español de la Escala de Satisfacción Laboral Genérica, desarrollada originalmente por MacDonald y MacIntyre (1997), y posteriormente adaptada y traducida para su uso en la población argentina por Salessi y Omar (2016). Esta versión de la escala consta de 7 ítems específicos para dicha población, y se ha logrado obtener una escala con buenos indicadores psicométricos, además de ser de aplicación sencilla. En comparación con otras pruebas más extensas, como la escala SL-SPC de 27 ítems (Palma, 2005) o la escala General de Satisfacción de Warr, Cook y Wall de 16 ítems (Boluarte & Soto, 2016), esta adaptación proporciona una opción más eficiente y práctica para evaluar la satisfacción laboral.

En la investigación realizada por Salessi y Omar (2016) se evaluaron las propiedades psicométricas de la escala de Satisfacción Laboral Genérica de MacDonald y MacIntyre de 10 ítems, la escala es tipo Likert con 5 alternativas de respuestas, desde nunca a siempre, Inicialmente, se realizó una adaptación del inglés al español, en una muestra por conveniencia compuesta por 328 trabajadores argentinos. Se realizó el Análisis factorial Exploratorio (AFE), con solución de 1 sólo factor y estimación de máxima verosimilitud (Prueba de esfericidad de Bartlett significativo $X^2= 1263,81; p < .000$, KMO .89) donde los ítems saturaron en un factor explicando el 56.39% de la varianza explicada. Posterior a ello se realizó el Análisis Factorial Confirmatorio (AFC), estimado por máxima verosimilitud, al modelo de 10 ítems, sin embargo, a pesar de tener valores adecuados índices de bondad de ajuste adecuados (GFI=0,93; AGFI=.94; CFI=.90) su valor de X^2 (41.14, $p=.00$) fue significativo, refiriéndose a que la estructura que se propuso era diferente a la matriz de covarianza de datos y el valore de RMSEA (.09) era mayor a lo sugerido.

Por lo cual se realizó un ajuste al modelo, eliminando ítems con pesos factoriales menores a .30, modificación de índices de estimación con valores superiores a 3.84 que podrían reducir el X^2 en caso se estime el coeficiente y los residuos de la matriz de covarianzas estadísticamente significativos ($p < 0,05$) que puedan indicar errores en la predicción, eliminándose 3 ítems y obteniendo un modelo reespecificado de 7 ítems. Este modelo pudo explicar el 56.39% la varianza explicada, donde se realizaron sus estimaciones en el AFC, obteniendo mejores índices de ajuste (GFI=.99, AGFI=.97, CFI=.99, RMSEA=.04) y esta vez, siendo no significativa ($X^2=18.79$; $p=.07$) en comparación al modelo original. La consistencia interna se evaluó mediante el Alfa de Cronbach (.81) indicando una alta consistencia y se identificó la validez convergente, midiendo la correlación de la variable con medidas organizacionales relevantes a ella como compromiso (.84) y confianza organizacional (.81), y la validez divergente con el cinismo organizacional (-.36). Por lo cual, se obtuvo una escala transcultural unidimensional de 7 ítems, apta para hispanohablantes.

En el trabajo por realizado Andrade et al. (2020) se estudiaron las propiedades psicométricas de la escala de Satisfacción Laboral Genérica de MacDonald y MacIntyre de 10 ítems para trabajadores brasileños. La muestra fue de 681 colaboradores de la región sudeste de Brasil (63% hombres y 37% mujeres). Utilizaron procedimientos de equivalencia conceptual, de medida y operacional a la cultura brasileña para la validez de contenido. Realizaron los procedimientos del AFE (Test de esfericidad de Bartlett= 558.16, $p=.00$; KMO=.77) donde obtuvieron una estructura unidimensional y mediante el AFC eliminaron los ítems que tengan cargas factoriales menores a .30 y se realizaron las modificaciones de índices de bondad de ajuste, eliminándose los ítems 8, 9 y 10, (GFI=0.99; CFI=.98; RMSEA=.04; 95%; IC=[.03-.05]) con lo cual confirmaron el modelo con ajustes óptimos reespecificados. También obtuvieron evidencias de validez de convergente (AVE=.72) con correlaciones con el compromiso organizacional y civismo, así como la validez discriminante (AVE=.85) con la

intención de renunciar al empleo. Sus índices de confiabilidad ($CR = .75$; $\omega = .77$) fueron adecuadas para utilizar la escala.

En otra investigación de Salessi et al. (2020) evaluaron la invarianza factorial de la misma escala dirigida y adaptada a la población de Argentina y Brasil. Su muestra se conformó por 1350 personas mediante un muestreo no probabilístico, donde 699 trabajadores (57% mujeres y 39% hombres) eran argentinos y 681 brasileños (63% hombres y 37% mujeres). Obtuvieron que la escala era invariante a nivel configural ($CMIN/DF = 2.06$, $GFI = .96$, $CFI = .97$, $RMSEA = .03$), métrico ($\Delta GFI = .009$, $\Delta CFI = .008$, $\Delta RMSEA = .006$) y escalar ($\Delta GFI = .007$, $\Delta CFI = .009$, $\Delta RMSEA = .00$). Sin embargo, a nivel estricto ($\Delta GFI = .05$, $\Delta CFI = .04$ y $\Delta RMSEA = .04$) hallaron una invarianza parcial, lo que significa que tiene una estructura factorial invariante para todos los ítems con excepción del último modelo indicando que son equivalentes en su configuración, carga e intercepciones, pero no en sus varianzas residuales. Hicieron comparaciones entre las medias y desviación estándar entre la muestra brasileña ($M = 3.86$, $SD = .91$) y argentina ($M = 3.52$, $SD = .90$), indicando que los brasileros se encuentran más satisfechos en su trabajo por diferencias pequeñas mediante el d de Cohen ($d = .37$ y $r = .18$).

Los mismos autores (Salessi et al., 2021) realizaron un trabajo para establecer baremos en Argentina y Brasil donde realizaron la adaptación, la muestra obtenida fue de 2608 trabajadores de ambos países (Argentina = 1281 y Brasil = 1327), la recolección de datos fue realizada entre el 2018 y 2019 mediante un muestreo por conveniencia no probabilístico. Establecieron y compararon la medición de medias (Brasil: $M = 3.86$, $SD = .91$; Argentina: $M = 3.52$; $SD = .90$) y percentiles, puntuaciones estandarizadas Z y derivadas T para ambas muestras. Donde no llegaron a encontrar diferencias significativas entre las variables sociodemográficas, por lo cual sólo establecieron baremos generales por país, donde establecieron datos normativos con los puntajes para Argentina (satisfacción laboral baja: 7 - 24; satisfacción laboral moderada:

25 - 28; satisfacción laboral alta: 29 – 35) y Brasil (satisfacción laboral baja, de 7 – 28); satisfacción laboral moderada: 27 – 30; satisfacción laboral alta, 31 – 35).

El objetivo de este artículo es evaluar las características psicométricas de la Escala de Satisfacción Laboral Genérica en colaboradores de una empresa transnacional de call center y como objetivos específicos 1. Evidenciar la validez de contenido y de constructo de la escala; 2. Evaluar la confiabilidad de la prueba; 3. Establecer datos normativos peruanos de la escala en base a la muestra aplicada.

Método

El presente trabajo se enmarca en un enfoque cuantitativo descriptivo, que tiene como objetivo detallar las características de la variable a medir en un contexto específico (Hernández & Mendoza, 2018). Además, se utiliza un diseño instrumental que permite analizar las propiedades psicométricas de una prueba psicológica ampliamente utilizada (Ato et al., 2013) y no experimental, de naturaleza prospectiva y de corte transversal, lo que permite capturar datos, sin alterar la variable estudiada, en un único punto en el tiempo (Hernández & Mendoza, 2018).

Es de uso de evaluación psicométrica, ya que implica la adaptación de una prueba ya creada con anterioridad con características psicométricas ya empleadas, sin embargo, se realiza la medición nuevamente de estas y estableciendo nuevas normas para interpretar estos resultados obtenidos a otro grupo poblacional (Alarcón, 2008).

La población se define como todos los trabajadores de la empresa de call center, siendo una población finita con un tamaño de 345 personas.

La técnica de muestreo es probabilística y aleatorio simple (Huayanay, 2018).

Para tener referencia de cuanto sería la medición mínima representativa del tamaño de la muestra, se realizó la evaluación de una fórmula para poblaciones finitas de Cochran

(Huayanay,

2018).

$$n = \frac{N * z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde N (Población) es 345, Z al 95% es 1.96, p (Probabilidad que ocurra el evento esperado) es 0.5, q (1-p) (probabilidad que no ocurra el evento esperado) es 0.5, e (margen de error) es 0.05. Con ello se necesita una muestra mínima de 182 colaboradores de la empresa para que esta sea representativa de la población.

Sin embargo, se optó por tomar una muestra de 300 colaboradores, debido a las técnicas estadísticas que se estarán realizando por el uso del AFE y AFC, ya que es un tamaño aceptable para obtener resultados confiables por la naturaleza de estos (Lloret et. al, 2014; Frost et. al, 2007).

La muestra en cuanto al sexo está caracterizada por 201 mujeres (67%) y 99 hombres (33%); con respecto a su grupo de trabajo 239 son personal operativo como ejecutivos o asesores (80%), 39 son personal administrativo (13%) y 22 son supervisores o coordinadores (87%); en función a la antigüedad 183 son personas que se encuentran trabajando entre 1 mes a 1 año en la empresa (63%), 111 son colaboradores que cuentan con más de un año en la compañía (37%); en cuanto a la edad, 132 tienen igual o menos de 32 años (53%) y 142 son mayores de 32 años (47%).

Instrumentos

La prueba escogida para medir la variable fue la Escala de Satisfacción Laboral Genérica de los autores Scott MacDonald y Peter MacIntyre (1997), adaptada para población hispanohablante por Solana Salessi y Alicia Omar (2016), el cual consta de 7 ítems correspondiente a medir la variable de forma unidimensional. Esta escala es de tipo Likert con 5 alternativas de respuestas de “Totalmente de acuerdo”, “De acuerdo”, “Ni acuerdo ni en desacuerdo”, “En desacuerdo” y “Totalmente en desacuerdo”, tiene 3 grupos de clasificación satisfacción laboral alta, satisfacción laboral moderada y satisfacción laboral baja.

El test que se utilizó para realizar la validez convergente fue el Utrecht Work Engagement Scale – versión ultra reducida UWES-3, la cual sería la versión reducida de la UWES-9 creada y adaptada en 5 países por Schaufeli et al. (2017), y recientemente validada en trabajadores peruanos (Calderón-De La Cruz et al. (2022)). El instrumento está compuesto por 3 ítems de componentes Vigor (ítem 1), Dedicación (ítem 2) y Absorción (ítem 3). Sus opciones de respuestas se encuentran escaladas por orden de 0 a 6 (Nunca/Ninguna vez a Siempre/Diariamente). Los autores demostraron la validez de contenido en función a su estructura interna y validez divergente con el Maslach Burnout Inventory – General Survey, obteniendo cargas factoriales altas mayores a .650 y obtuvo correlaciones negativas significativas con la escala mencionada. Presentó un alto grado de confiabilidad en un intervalo de confianza al 95% con los valores para el coeficiente ω fue entre .821 y el α .825, cuya diferencia fue inconsecuente, indicando que es una escala replicable y óptima a pesar de contar sólo con 3 ítems en comparación con la escala UWES-9.

Procedimiento

Primero se realizó la revisión de la literatura en función a la variable e instrumento a utilizar, después se empezó por la validación de la escala a realizar, mediante el juicio de jueces expertos para evaluar los ítems en función a su representatividad, donde se calculó el V de Aiken para considerar los cambios que se darán en caso de que los ítems no sean representativos.

Posteriormente se solicitó los permisos de evaluación al jefe de recursos humanos, solicitando su aprobación para iniciar las coordinaciones correspondientes. En el momento de la evaluación, alrededor del 40% de colaboradores trabajó de forma remota y el otro 60% presencial, se coordinaron sesiones con los colaboradores que trabajan remotamente, donde se programaron sesiones por la plataforma Microsoft Teams en videollamadas grupales para explicar el consentimiento informado y recalando principalmente que la evaluación es anónima y la participación es voluntaria. Tanto el consentimiento informado, la ficha

sociodemográfica y los instrumentos de evaluación fueron anexados en un enlace en el programa Microsoft Forms para que puedan leer y aceptar el consentimiento. En el caso de las personas que trabajan presencialmente, se coordinó 5 sesiones de 15 minutos con sus supervisores para explicar y resolver el cuestionario, a ellos se les presentó las fichas de evaluación y consentimiento impresos para su revisión, llenado y firma en señal de conformidad.

Análisis de datos

Los puntajes obtenidos se exportaron al aplicativo Excel 365, al igual que el programa estadístico SPSS 26 para el procesamiento de análisis psicométrico y creación de gráficos, además de utilizar la extensión AMOS SPSS y Jamovi 2.2.5 para la obtención de datos en la aplicación del AFC.

Para medir la Validez de contenido se utilizó de la técnica por Jueces expertos, se solicitó la evaluación de la representatividad de los ítems a 5 expertos, un Jefe de Recursos humanos, Psicometrista, Psicólogo organizacional, Especialista en metodología de la investigación y un Supervisor de operaciones de call center, primero se le presentó un formato donde estaban las definiciones conceptuales y las dimensiones propuestas por la autora para que pueda valorar cada ítem en un archivo Excel entre una escala tipo Likert de 5 alternativas de respuestas ,desde 5 Muy representativo a 1 No representativo, los puntajes obtenidos se procesaron para obtener el coeficiente V de Aiken, esperando obtener el valor más cercano a 1 se pueda asumir como adecuado (Escurra, 1988).

La aleatoriedad de la muestra se realizó obtenido primero la relación de colaboradores, se le asignó 1 al 345 número correlativo de identificación, se usó la fórmula ALEATORIO.ENTRE en una celda hasta 45 celdas subyacentes en la misma columna, se

verificó que los números no se repitieron con la herramienta del formato condicional. Así la relación obtenida de personas seleccionadas no se consideraron en la participación del estudio.

Se obtuvo la validez de constructo con los puntajes obtenidos de la muestra, analizando el Test de Mardia para identificar la distribución normal multivariada, donde Manly (2004) sugiere que un valor con el coeficiente de este test sea menos de 70 ya que indica una normalidad multivariante buena, además se realizó el análisis de asimetría y curtosis, donde un rango de -3 a +3 para la asimetría y -10 a +10 para la curtosis indican mayor evidencia de normalidad de los datos (Kline, 2016). Después se procedió por validar la estructura interna del test mediante el AFE con la técnica de Análisis de Máxima Verosimilitud con rotación oblicua para determinar si la prueba tiene una estructura unidimensional o multidimensional, se toma en cuenta el uso de las correlaciones policóricas para obtener mejores estimaciones de varianza en la medición por el uso de ítems ordinales (Ramos & Plata, 2015). Se empleó el estadístico de adecuación de Kaiser-Meyer Olkin (KMO) para evaluar la idoneidad de los datos, con valores superiores a 0.05 indicando un uso adecuado (López & Gutierrez, 2019). La prueba de esfericidad de Barlett se aplicó para determinar la significancia de las correlaciones en la matriz (López & Gutierrez, 2019). El Índice de Homogeneidad Corregida (IHC) se utilizó para evaluar la relación entre los ítems y la validez de la medida total de la escala. Se excluyeron ítems con valores inferiores a .30, ya que podrían no estar correlacionados con la variable a medir (Kline, 1999). Para verificar la distribución normal de la muestra, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Se consideró $p > .05$ para no rechazar la hipótesis nula y confirmar que los datos siguen una distribución normal en la muestra (López & Gutierrez, 2019).

Así mismo, se considera que las comunalidades obtenidas sean mayores a .30 indicando que se relacionan entre sí y cargas factoriales mayores a .40 indican que es un valor significativo que muestra la relación entre la variable y el factor pertinente (Nunnally & Bernstein, 1995, citado por Olivas & Cipriani, 2022). Posteriormente se optó por el uso del AFC mediante el uso

del Modelo de Ecuación Estructural (SEM), revisando los índices de bondad de ajuste de acuerdo a criterios recomendados, con respecto a los ajustes incrementales (CFI \geq 0,95; GFI \geq 0,93; TLI o NNFI mayor a 0,90 es bueno y mayor a 0,95 es óptimo) y absolutos (SRMR $<$ 0,08; RMSEA $<$ 0,08, χ^2 si es estadísticamente significativo $p <$ 0,05 el modelo es pobre en comparación a la muestra, en caso se mayor o igual a $p \geq$ 0,05 el modelo se ajusta adecuadamente a la muestra) (Jordan, 2021; Álvarez & Vernazza, 2013; Salgado, 2009).

Además, se determinó la validez convergente mediante la aplicación de la Escala ultra reducida de Engagement UWES-3 (Schaufeli et al., 2017, también se consideraron los criterios de la confiabilidad compuesta (CR $>$.70) y varianza media extraída (AVE $>$.50) para indicar mayor evidencia de esta validez (Fornell & Larcker, 1981; Hair & Nitzl, 2020).

La confiabilidad se midió a través del coeficiente alfa de Cronbach y omega de McDonald para identificar la consistencia interna del test, la confiabilidad mínima para el alfa debe ser mayor a .70 para ser considerada aceptable (Tavakol y Dennick, 2011) y para el omega mínimo debe ser .70 para investigaciones sociales y conductuales, y mayor a .80 cuando se realizan investigaciones de mayor rigor (Zinbarg, et. al, 2005).

Finalmente se identificó la invarianza factorial por dos grupos de edad de menor o igual a 32 y mayor a 32 años, considerando criterios óptimos (Δ CFI \leq .001 y Δ RMSEA \leq .015) para la diferencia entre los modelos de invarianza configural, métrica, escalar y residual (Cheung y Rensvold, 2002). Posterior a ello se establecieron los puntos de corte y se utilizará el coeficiente K2 de Livingston para obtener la confiabilidad de los puntos de corte establecidos en la muestra, donde un valor mayor a .40 se considera un adecuado punto de corte adecuado (Livingston, 2005).

Resultados

Para obtener las evidencias de validez de estructura interna, se obtuvo un promedio de la V de Aiken, cuyos 7 ítems calificados por los jueces fue de .95, demostrando una adecuada validez de contenido.

Se obtuvieron rangos de respuesta por ítem se encuentran entre el 3% al 43 %. El coeficiente del test de Mardia es de 13.424 siendo menor a 70, así como el rango de asimetría se encuentra dentro lo esperado entre -3 a +3 y la curtosis entre -10 a +10 indicando que los ítems y la escala presentan evidencias de una distribución normal multivariada adecuados (ver Tabla 1).

Tabla 1

Estadísticos descriptivos de cada ítem y variable general.

Ítems	% de respuestas					M	SD	Asimetría	Curtosis
	1	2	3	4	5				
I1	3	6	16	36	38	4.00	1.03	-1.00	.53
I2	2	7	22	39	30	3.87	.99	-.70	.04
I3	3	15	32	30	20	3.48	1.07	-.24	-.65
I4	2	4	17	42	35	4.06	.91	-.96	.95
I5	7	11	26	38	18	3.47	1.13	-.57	-.31
I6	6	9	29	34	22	3.59	1.10	-.57	-.19
I7	4	3	24	38	31	3.90	1.00	-.88	.69
ESCALA SLG						3.77	1.03	-.82	.73

Nota. M=Media, SD=Desviación estándar, SLG= satisfacción laboral genérica

En las correlaciones policóricas, se obtuvieron valores de la matriz entre .359 y .727 (ver Tabla 2), además se calculó su determinante siendo bajo (.01) no estando las variables altamente correlacionadas y KMO (.875) mostrando que no hay inconvenientes con la multicolinealidad y la prueba de Esfericidad de Barlett es menor a .001, por lo tanto,

significativa ($p = .00$) indicando que no es una matriz identidad. Por lo cual, existen correlaciones adecuadas entre los ítems ordinales para aplicar el uso de análisis factorial.

Tabla 2

Correlaciones policóricas.

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7
I1	1	.48	.36	.50	.53	.44	.53
I2	.48	1	.36	.47	.48	.46	.40
I3	.36	.36	1	.37	.53	.41	.57
I4	.50	.47	.37	1	.60	.56	.50
I5	.53	.48	.53	.60	1	.73	.72
I6	.44	.46	.41	.56	.73	1	.72
I7	.53	.40	.57	.50	.72	.72	1

Nota. I = Items

Con respecto a las evidencias de constructo realizadas por el AFE, se obtuvo cargas factoriales positivas y significativas en el factor extraído con valores entre .54 y .94. Las comunalidades h^2 son mayores a .30, sólo el ítem 2 difiere levemente con un puntaje de .30, dejando evidencia que la mayor parte de la varianza de la variable puede ser explicada por el factor extraído. El primer factor tiene un autovalor que supere el valor de 1 (3.820), siendo significativamente mayor que los otros factores, explicando el 54.57 % de la varianza del test. Se puede observar que solo se ha extraído un factor y la solución no se puede rotar, por lo que no hay una matriz de rotación. Con respecto a los Índices de Homogeneidad Corregida (IHC) son mayores .30 en todos los ítems, por lo cual se conservan para obtener la mejor consistencia interna (ver Tabla 3).

Tabla 3.

Evidencias de validez de constructo

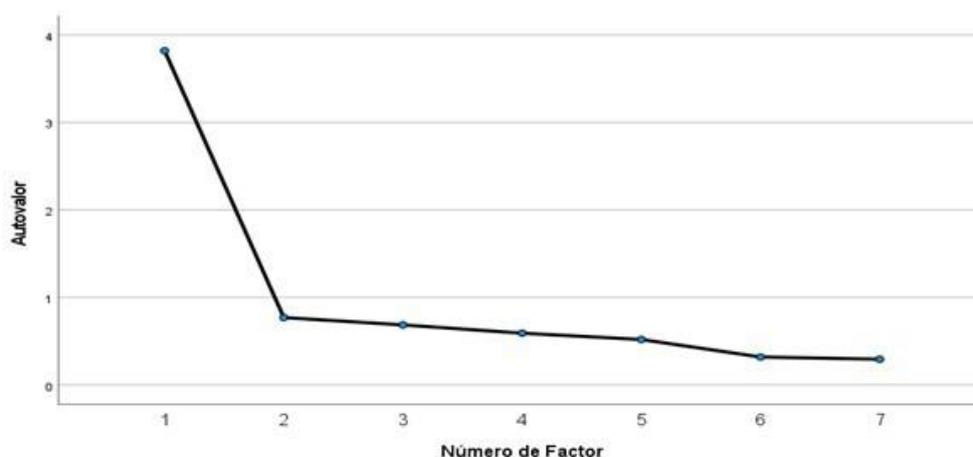
ítems	Cargas factoriales	h ²
I1	.61	.35
I2	.54	.3
I3	.61	.32
I4	.58	.41
I5	.94	.70
I6	.85	.60
I7	.81	.65
Autovalor	3.82	
% varianza explicada	54.57	

Nota. h² = comunalidad

Como se aprecia en el gráfico de sedimentación (ver Figura 1), se aprecia un punto de inflexión pronunciado en el primer componente, mostrando una tendencia de línea recta en los componentes restantes. Siendo esta muestra que explican una proporción de variabilidad no significativa, mostrando evidencia de unidimensionalidad del test.

Figura 1

Gráfico de sedimentación



Para el AFC se realizaron los análisis para obtener los índices de bondad de ajuste de la escala sin error de covarianza correlacionado (Modelo A) y otro con error correlacionado (Modelo B) como se aprecia en la tabla 4. Se realizó los ajustes en base a los índices de modificación en el modelo B, ya que el modelo original, se ajustaba adecuadamente de manera general en los índices de ajuste y comparativos, pero en el RMSEA no se ajustaba adecuadamente siendo mayor a .08.

Tabla 4

Índices de bondad de ajuste de ambos modelos.

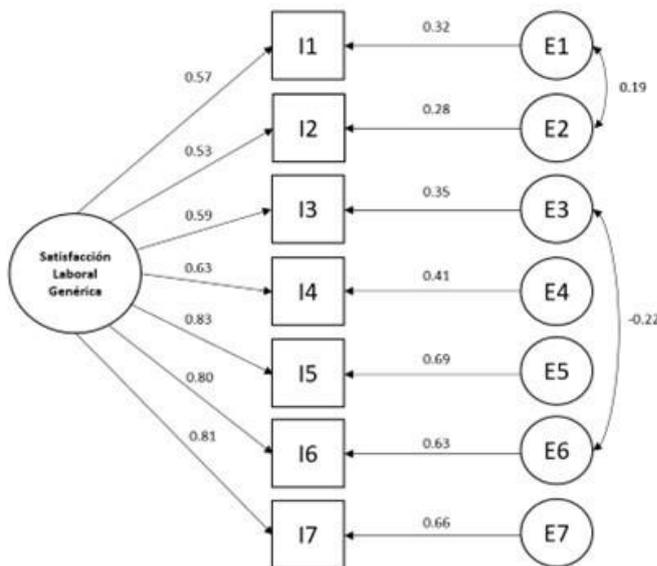
Índice	Modelo A (Sin error de covarianza correlacionado)	Modelo B (Con error de covarianza correlacionado)
X ² Sig.	0	.08
X ²	45.452	26.836
CMIN/DF	3.247	2.236
GFI	.960	.976
RMSEA	.087	.064
SRMR	.036	.028
TLI o NNFI	.943	.969
CFI	.962	.982

Nota. CMIN/DF: Discrepancia mínima entre grados de libertad, GFI = Índice de bondad de ajuste, RMSEA=Error de aproximación, CFI=Índice comparativo de ajuste, TLI o NNFI= Índice de Tucker-Lewis o Índice de ajuste no formado, SRMR= Raíz cuadrada media residual estandarizada.

En el nuevo modelo, se observó que el X² disminuyó y se considera como no significativo, además los grados de discrepancia y RMSEA (.06) se ajustaron óptimamente. Se muestra en el modelo B los índices de bondad de ajuste optimizados (ver Figura 2).

Figura 2.

Modelo propuesto con errores de covarianza correlacionados



Nota. I = ítem, E = error de medida

Para la validez convergente se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov con la corrección de significación de Liliefors para el análisis bivariado entre las escalas de engagement y satisfacción laboral, encontrando una significancia menor a .05 lo que indica una distribución no normal entre estas, por lo cual, justificó el uso de la rho de Spearman, del cual se obtuvo una relación directa y moderada ($p < .01$, $\rho = .498$) entre ambas escalas. Además, se obtuvo la confiabilidad compuesta ($CR = .88$) logrando valores a mayores .70, obteniendo una adecuada consistencia interna y la Varianza media extraída ($AVE = .52$) mayor a .50 contando con mayor evidencia de validez convergente.

Se realizó un AFC multigrupo por edad para estimar la invarianza factorial de la escala (ver Tabla 5), poniendo a prueba la invarianza configuracional (M1), la cual indica que la escala tiene una estructura unifactorial en los grupos a prueba y permite que las cargas factoriales, interceptos y varianzas de error se puedan estimar, obteniendo índices adecuados ($CFI = .97$; $RMSEA = .07$), posteriormente se estimó la invarianza métrica (M2) donde se

restringieron las cargas factoriales para mostrar equidad entre los grupos, comparándolo con M1 ha demostrado índices adecuados ($\Delta CFI = -.005$; $\Delta RMSEA = -.003$), después se estimó la invarianza escalar (M3) adicionando la restricción de los interceptos, demostrando ajustes aceptables en comparación con el M2 ($\Delta CFI = -.009$; $\Delta RMSEA = .000$) y finalmente se evaluó la invarianza residual, incluyendo la supresión de las varianzas de error a las restricciones anteriores de los otros modelos, cuyos indicadores en comparación con el M3 fueron adecuados ($\Delta CFI = -.017$; $\Delta RMSEA = .002$). Por lo cual, no existe evidencias suficientes que indiquen diferencias significativas en los grupos de edad.

Tabla 5.

Invarianza factorial

Agrupado por edad	N	χ^2	gl	Modelos	$\Delta \chi^2$	<i>p</i> (sig.)	CFI	ΔCFI	RMSEA	Δ RMSEA
<= 32	158	31.8	28				.960		.102	
> 32	142	22.1	28				.972		.077	
Invarianza configural	300	53.54	24				.966		.064	
Invarianza métrica		63.62	30	M2 - M1	1.077	.121	.961	-.005	.061	-.003
Invarianza escalar		78.35	37	M3 - M2	14.733	.040	.952	-.009	.061	0
Invarianza residual		103.1	47	M4 - M3	24.75	.006	.935	-.017	.063	.002

Nota. N = participantes, χ^2 = chi cuadrado, Δ = diferencia, *p* (sig.) = significancia

Se realizó el análisis de consistencia interna evaluando los índices de homogeneidad corregida siendo todos los ítems entre .52 y .75, siendo mayores .30, por lo cual se conservan para obtener la mejor consistencia interna. Además, los valores de Alfa de Cronbach (.86) y Omega de McDonald (.86) tienen una alta confiabilidad, por lo tanto, la escala tiene una alta consistencia interna.

Finalmente, se estableció un baremo general, donde se realizaron 2 puntos de corte en función a la escala adaptada (Bajo, Moderado, Alto) y se estableció el K2 de Livingston, Q1(Rango 7 a 24) =24 (K2=.867), Q2 (Rango 25 a 30) =27(K2=.998), Q3 (Rango 31 a 35) =30 (K2=.993), teniendo puntos de corte altos y confiables.

Discusión

En el presente estudio, se realizaron análisis de diversas propiedades psicométricas de la escala de Satisfacción Laboral Genérica, comenzando con la validez de contenido. Durante este análisis se pudo corroborar la representatividad de los ítems para medir la satisfacción en el trabajo. Aunque estudios anteriores como los de Salessi y Omar (2016) y Andrade et al. (2020) establecieron estrategias de equivalencia conceptual, operacional y de medición, fue necesario considerar que se utilizaron como referencia la escala original en inglés. Por lo tanto, en este estudio se optó por utilizar la escala ya traducida al español por Salessi y Omar (2016), omitiendo estos procedimientos. Lo cual no significa que no exista posibles diferencias de lenguaje por el contexto o costumbres locales en Perú y Argentina. Sin embargo, en el proceso validación no hubo sugerencias de cambios en la redacción de los ítems en el campo de observaciones por parte de los jueces expertos y preguntas de comprensión por parte de los participantes sobre los ítems expuestos en la aplicación de la prueba, lo que puede reforzar la premisa sugerida de los autores que se ha adaptado un instrumento apto para personas hispanohablantes.

En cuanto a la validez de constructo, se identificó satisfactoriamente la normalidad multivariada mediante el uso del Test de Mardia y análisis de asimetría y curtosis con el fin de realizar el AFE y AFC correspondientemente (Kline, 2016; Manly, 2004). En el AFE se estimó la extracción de factores mediante la máxima verosimilitud por cumplir la normalidad multivariada y con rotación oblicua Oblimin, debido a que se estima como en toda ciencia social

las variables suelen estar relacionadas entre sí (López & Gutierrez, 2019). Sin embargo, no se obtuvo una matriz de rotación, ya que sólo se extrajo un factor. En los antecedentes de adaptación de esta escala, se han encontrado valores similares a los resultados obtenidos en este artículo como la esfericidad de Barlett, siendo la significancia menor a .05 (Salessi & Omar, 2016; Andrade et al. 2020), medidas de adecuación muestral similares y procedimientos óptimos encontrados entre lo encontrado por Salessi y Omar (2016) con un KMO igual a .89 y un poco más bajo en comparación con Andrade et al. (2020) teniendo un valor de .77. Parece que existen diferencias en la fuerza de la relación entre los ítems y el factor en las dos muestras obtenidas en la adaptación Salessi y Omar (2016) entre .311 y .867 y las obtenidas en este estudio entre .54 y .94, así como en las comunalidades, sin embargo, se toma con precaución esta comparación, ya que los resultados de un análisis factorial pueden variar por diferentes contextos o grupos muestrales (Kline, 1999). Con respecto a la variabilidad total explicada, el 56.39% fue explicada en el artículo de Salessi y Omar (2016) y en este estudio el 54.57%, en ambos casos se confirmó la unidimensionalidad.

En el análisis confirmatorio, se tuvo que ajustar el modelo sin error correlacionado, ya los índices de ajuste no cumplían los criterios óptimos (Jordan, 2021; Álvarez & Vernazza, 2013; Salgado, 2009). Por lo que se realizó los cambios para obtener un nuevo modelo reespecificado, donde el X^2 cambió a no significativo, de la misma forma que fue presentado por Salessi y Omar (2016), sin embargo, se estima otros índices de ajuste más pertinentes, ya que el X^2 presenta sensibilidad al tamaño de la muestra (Jordan, 2021), al igual que el AGFI (Álvarez & Vernazza, 2013). Entre ellos se muestran los índices comparativos de ajuste (CFI, TLI o NNFI), de proporción de varianza (GFI) y los basados en residuos (RMSEA, SRMR) se encuentran dentro de valores aceptables, entendiéndose que los datos obtenidos de la prueba se ajustan a al modelo. Adicionalmente se estimó la invarianza factorial de la variable sexo, en un corte de dos grupos entre menores y mayores de 32 años (53% / 47%), pero no hubo evidencias

que demuestren alguna diferencia entre estos grupos según los criterios evaluados (Cheung y Rensvold, 2002), lo cual difiere de lo expuesto por algunos autores en muestras peruanas de sector minero (Villavicencio & Rubio, 2015) indicando que hay una invarianza parcial al nivel residual. Sin embargo, presenta aciertos con el trabajo de Barreto (2013) donde no encontró diferencias entre la edad y la satisfacción laboral en una empresa textil en muestra peruana, además en estudios internacionales en muestras argentinas y brasileñas (Salessi et al., 2021) no han encontrado diferencias significativas con ninguna variable sociodemográfica y la satisfacción laboral, por lo cual no habría indicios que justifiquen la nula relación entre estas variables.

Se puede apreciar que, en cuanto a la validez convergente, se obtuvo una correlación positiva y mediana con el engagement en esta muestra peruana (.50) y en comparación con en el contexto argentino, Salessi y Omar (2016) obtuvo índices más elevados con relaciones altas y positivas con la confianza organizacional (.84) y el compromiso organizacional (.81), en). Este resultado es observable con lo propuesto por Díaz (2021) ya que suele existir una alta relación del engagement y la satisfacción laboral, esto se puede deber a que los estudios psicométricos del UWES-3 todavía no ha sido tan replicados con participantes hispanohablantes, por lo cual, entre ellas sólo se ha validado en Perú por Calderón-De La Cruz et al. (2022), por lo que todavía puede tener observaciones en cuanto sus características psicométricas. Adicionalmente se pudo considerar algunos estudios de validez adicionales como el CR (.88) y el AVE (.52) que fueron favorables para demostrar mayor evidencia de validez convergente (Fornell & Larcker, 1981; Hair & Nitzl, 2020).

Con respecto a los estudios de consistencia interna se han conservado todos los ítems de la escala, ya que han superado los valores de .03 y han aportado considerablemente en la confiabilidad de la prueba ($\alpha=.87$ y $\omega=.86$) demostrando una alta consistencia interna. (Tavakol & Dennick, 2011; Zinbarg et al., 2005). Con respecto a la media obtenida en este estudio

($Me=3.80$; $De=1.03$) en comparación con los baremos regionales establecidos por Salessi et al. (2021) para población argentina ($Me= 3.52$; $De=.90$) y brasileña ($Me= 3.86$ y $De= .91$), se puede observar que la población brasileña en promedio se sienten más satisfechos con su trabajo que los argentinos o peruanos, sin embargo hay que considerar que en este estudio se establecieron datos normativos de la escala en base a la muestra, por lo cual no se podrá generalizar a una población mayor por la representatividad, ya que fue extraída de una empresa, por lo que la generalización a la población laboral peruana no será posible con esta información y solo será limitada a la muestra estudiada. Además no se establecieron baremos en grupos normativos como el sexo, estado civil, antigüedad en la empresa y grupo de trabajo, ya que la distribución segmentada es considerablemente desproporcional. A excepción de la edad que ya se estableció que no hay diferencias entre los grupos mencionados, por lo que se obtuvo un baremo general para esta muestra peruana de la empresa evaluada con puntos de cortes confiables (Livingston, 2005).

En el desarrollo original de la Escala de Satisfacción Laboral Genérica (MacDonald & Mac Intyre, 1996) explican como desarrollaron la elección de sus referencias teóricas y selección de ítems considerando a Smith & Huh (1969) y Yuzuk. R.P. (1961) Cross (1973). Hackman & Oldham (1975), Scarpello & Campbell (1983), Khaleque & Kahmsn (1987), esto demuestra una continuidad histórica de autores clásicos y sólidas en cuanto a las eras de estudio, cognitiva, conductual y disposicional, de las actitudes hacia el trabajo indicadas por Judge et al. (2017), sin embargo, si bien estos autores se centraron en el estudio de la satisfacción intrínseca, la recompensa y el reconocimiento, la ausencia de autores de la era afectiva puede considerarse un factor que debe ser observado y de ser necesario que necesite complementar la prueba con teorías de esta era para evaluar sus componentes afectivos, aspecto que si bien los autores no se han centrado en este enfoque intencionalmente, no quiere decir que el componente este ausente en la escala, ya que según el enfoque integral ha relacionado distintas enfoques de

la satisfacción laboral. Donde se puede inferir la carga afectiva de estos de la escala adaptada por Salessi & Omar (2016) y Andrade et al. (2021), ya que ellos ya han considerado conceptualmente este enfoque en el desarrollo de la adaptación y validación de esta, como el ítem 2 con una carga afectiva-social como "Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo" y afectivo-cognitiva en el ítem 4 "Me siento bien trabajando para esta empresa".

Se pueden considerar varios aspectos prácticos en cuanto a los aportes del estudio. Uno de ellos es la simplicidad del test, que lo hace fácil de aplicar y analizar, lo cual podría ahorrar recursos de tiempo a las organizaciones en la utilización de este tipo de pruebas. Además, la especificidad de estos test facilitaría el diagnóstico y proporcionaría más tiempo para planificar y ejecutar un plan de acción. Además, al ser una escala tan corta, se evitaría la posibilidad de que los colaboradores marquen aleatoriamente debido a la fatiga. En conjunto, estas características del test ofrecen beneficios prácticos significativo. Además, se destaca que esta escala de satisfacción laboral validada en una muestra peruana proporciona evidencia empírica sobre su validez de contenido y constructo. Este hallazgo es un paso adicional en la realización de estudios posteriores que buscan mejorar la calidad de la prueba. Contar con una herramienta validada específicamente para la población peruana permitirá a los investigadores y profesionales del área realizar análisis más precisos y confiables en el contexto laboral peruano. También brinda la oportunidad de comparar los resultados con investigaciones previas en otras poblaciones, lo que enriquecerá la comprensión de la satisfacción laboral a nivel internacional, por lo cual se proporciona una base sólida para futuras investigaciones y mejoras en la medición de esta variable.

Algunas limitaciones del estudio consideradas han sido la forma de evaluación que se realizaron de los participantes, ya que en su mayoría se encontraban en gestión remota. Por lo cual, se pudo controlar mediante sesiones virtuales mientras se resolvía la prueba, sin embargo, esto puede afectar la homogeneidad de como percibieron la resolución del test las personas que

trabajaron de forma presencial. Otra consideración es el tamaño de la población para establecer datos normativos, los proyectos que ponen en prueba las características psicométricas de un test suelen ser de mayor tamaño en comparación con este trabajo, sin embargo, se utilizaron criterios aceptables según los estadísticos a utilizar para la correcta medición de los mismos (Lloret et al., 2014) y los baremos establecidos servirán en comparación sólo con la población evaluada. Por lo cual, sería beneficioso realizar análisis factoriales de AFE y AFC en muestras adicionales para evaluar la consistencia de los resultados y confirmar la validez de constructo en diferentes grupos de la población, ya que, si bien se encontraron diferencias en la fuerza de la relación entre los ítems y el factor en comparación con estudios anteriores, estos pueden variar en grupos muestrales distintos o contextos diferentes. Así mismo, considerar estudios posteriores con muestras más amplias y significativas en población peruana, considerando otros rubros y países de Latinoamérica para identificar el poder de discriminación y certeza de la medición de este instrumento, ya validado en población argentina (Salessi & Omar, 2016), brasileña (Andrade et al., 2021), y peruana actualmente, ya que este instrumento ha demostrado ser práctico por su simplicidad, corta extensión y su amplia capacidad psicométrica.

Por lo expuesto, se concluye que esta investigación ha cumplido con objetivos establecidos, evidenciado estimadores adecuados de validez de contenido y de constructo; demostrando así una alta confiabilidad de la prueba y estableciendo datos normativos peruanos de la escala en base a la muestra aplicada.

Conflictos de interés

En la presente investigación no existe ningún conflicto de intereses.

Responsabilidad ética

La investigación es producto de una encuesta realizada previo consentimiento informado, la cual no contenía información personal.

Los autores declaran que en este reporte no aparecen datos de los participantes.

Este trabajo tuvo la aprobación del Comité de Ética de la Universidad Científica del Sur bajo constancia N° 163-CIEI-CIENTÍFICA-2022.

Referencias

- Andrade, L., Omar, A., Salessi, S. (2021). Escala de Satisfacción Laboral Genérica: Cualidades Psicométricas de la Versión Portuguesa Adaptada. *Avaliação Psicológica*, 2020, 19(4), <https://dx.doi.org/10.15689/ap.2020.1904.15804.02>
- Alarcón, R. (2008). *Métodos y Diseños de Investigación del Comportamiento*. Lima: Editorial Universitaria, Universidad Ricardo Palma.
- Ato, J., López, J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059. <https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Álvarez, R. & Vernazza, E. (2013). Aplicación de los modelos de ecuaciones estructurales para el estudio de la satisfacción estudiantil en los cursos superiores de FCCEE y A. Udelar. *FCEA-IESTA*. <https://www.researchgate.net/publication/321125116>
- Barreto, M. (2013). Satisfacción laboral en una empresa textil peruana. *Revista Científica de Administración*, 1(1), 79-87.
- Boluarte, A., & Soto, C. (2015). Versión breve de la escala de satisfacción laboral: evaluación estructural y distribucional de sus puntajes. *Liberabit*, 21(2), 235-243. ISSN 1729-4827
- Calderón-De La Cruz, G. A., Merino, C., Reyes, I., & Luna Yon, K. V. (2022). Validación en trabajadores peruanos de la versión ultra reducida del Utrech Work Engagement. *Archivos De Prevención De Riesgos Laborales*, 25(1), 25–33. <https://doi.org/10.12961/apr.2022.25.01.03>

- Calderón, A., Merino, C., Reyes, I., & Luna, V. (2022). Validación en trabajadores peruanos de la versión ultra Reducida del Utrech Work Engagement. *Archivos De Prevención De Riesgos Laborales*, 25(1), 25–33. <https://doi.org/10.12961/apr.2022.25.01.03>
- Campana, G., & Pérez, K. (2019). Sentido de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima Metropolitana. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*. 12(1), 77-84. 0094.
- Castro, F. (2021). La imagen corporativa y la satisfacción laboral. Estudio correlacional con trabajadores limeños. [Tesis de Especialidad, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <http://hdl.handle.net/10757/621642>
- Cheung, G. & Rensvold, R. (2002).: Evaluating Goodness-of-Fit Indexes for Testing Measurement Invariance, *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 9(2), 233-255 . https://doi.org/10.1207/S15328007SEM0902_5
- Chuco, V., Álvarez, J., Anderson, M., & Cuba, L. (2020). El trabajo remoto y el desempeño laboral en el marco del COVID-19. *Review of Global Management*, 6(1), 50-55. <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/rgm/article/download/1489/1194/>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2020). Informe de Sectores y empresas frente al COVID-19: Emergencia y reactivación. (4). *Naciones Unidas*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45734/4/S2000438_es.pdf
- Díaz, D. (2021). *Efectos del Engagement en el Perú*. Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8763>
- Escurre, L. (1988) Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. *Revista de psicología*. 6(2), 103-111. https://www.researchgate.net/publication/270339510_Cuantificacion_de_la_validez_de_contenido_por_criterio_de_jueces

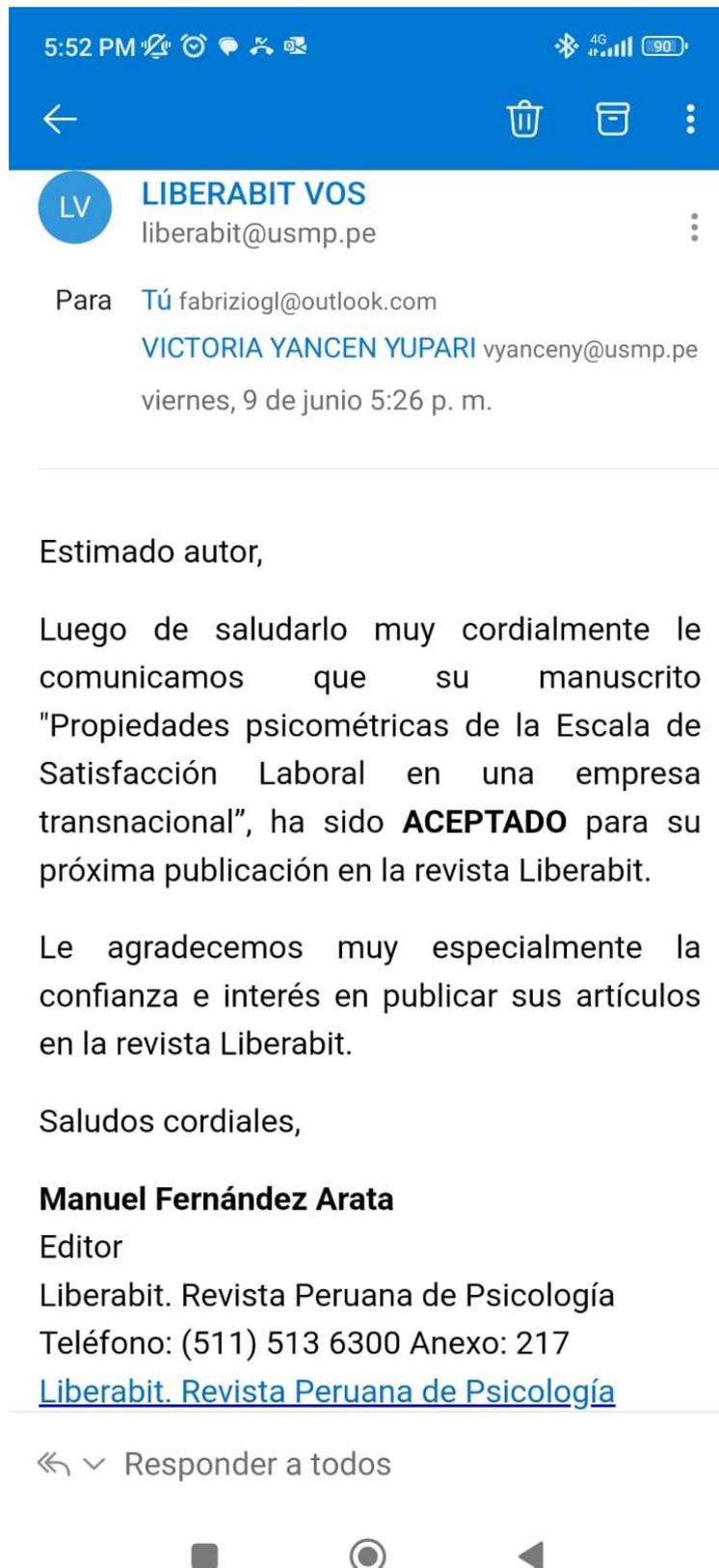
- Fornell, C., & Larcker, D. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
<https://doi.org/10.2307/3151312>
- Frost, M. et al, (2007). What Is Sufficient Evidence for the Reliability and Validity of Patient-Reported Outcome Measures? *Value in Health*. 10 (2), 94-105.
<https://doi.org/10.1111/j.1524-4733.2007.00272.x>
- Hackman, J., & Oldham, G. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior & Human Performance*, 16(2), 250-279.
[https://doi:10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi:10.1016/0030-5073(76)90016-7)
- Hair J., Howard, M., & Nitzl, C. (2020). Assessing measurement model quality in PLS-SEM using confirmatory composite analysis. *Journal of Business Research*, 109(1), 101-110.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.11.069>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.
- Huayanay, L. (2018). Espacios Virtuales de Posgrado (EVP), EI2105. *Muestreo*. Consultado el 12 de abril de 2021.
<https://www.posgradovirtualupch.pe/ep/mod/book/tool/print/index.php?id=3710>
- Jordan, M., (2021). Valor de corte de los índices de ajuste en el análisis factorial confirmatorio. *Psocial*, 7(1), 66-71.
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2422-619X2021000100066
- Judge, T. A., & Kammeyer-Mueller, J. D. (2012). Job Attitudes. *Annual Review of Psychology*, 63(1), 341–367. <https://doi:10.1146/annurev-psych-120710-100511>

- Judge, T. A., Weiss, H. M., Kammeyer-Mueller, J. D., & Hulin, C. L. (2017) Job Attitudes, Job Satisfaction, and Job Affect: A Century of Continuity and of Change. *Journal of Applied Psychology*. Advance online publication. <http://dx.doi.org/10.1037/apl0000181>
- Kline, P. (2011). *The handbook of psychological testing*. Routledge.
- Kline, R. (2016). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. New York: The Guilford Press.
- Salgado, L. (2009). *Instrumentos de Marketing aplicados a la compra de productos ecológicos: un caso de estudio entre Barcelona, España y la Paz, México*. [Tesis doctoral, Universitat de Barcelona]. Dipòsit Digital. <http://hdl.handle.net/2445/35375>
- Livingston, H. (2005). Advantages of item response theory over traditional measures of ability in medical education assessment. *Medical Education*, 39(4), 443-451. <http://doi:10.1111/j.1365-2929.2005.02117.x>
- Lloret, S., Ferreres, A., Hernández, A., & Tomás, I. (2014). El análisis factorial exploratorio de los ítems: una guía práctica, revisada y actualizada. *Anales de psicología*, 30(3), 1151-1169. <http://doi.org/10.6018/analesps.30.3.199361>
- López, M., & Gutiérrez, L. (2019). Cómo realizar e interpretar un análisis factorial exploratorio utilizando SPSS. REIRE. *Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 12(2), 1–14. <http://doi.org/10.1344/reire2019.12.227057>
- MacDonald, S., & MacIntyre, P. (1997). The generic job satisfaction scale: Scale development and its correlates. *Employee Assistance Quarterly*, 13, 1–16.
- Manly, J. (2004). *Multivariate statistical methods: A primer* (4th ed.). Chapman & Hall/CRC.
- Olivas, L., & Cipriani, C. (2022). Escala de timidez revisada (ETR-13): propiedades psicométricas en adolescentes peruanos. *Liberabit*, 28(1), 1-16. <http://doi.org/10.24265/liberabit.2022.v28n1.03>

- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)*. Lima: Editora y Comercializadora Cartolán EIRL.
- Pérez, P. (2011). *Satisfacción Laboral: Una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción Laboral y su Evaluación - Hacia un modelo integrador*. Universidad Abierta Interamericana.
- Portales, C., Araiza, Z., & Velarde, E. (2012). La satisfacción laboral y la rotación de personal en una mediana empresa del sector transportista. *Retos de las Ciencias Administrativas desde las Economías Emergentes: Evolución de Sociedades*, 601-683.
http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/15_PF601_Satisfacci__n_Laboral_y_Rotaci__n_de_Personal.pdf
- Ramos, M., & Plata, A. (2015). Correlación Policórica en el análisis de factores con variables ordinales. *Matemática*, 13(1),37-42.
<http://www.revistas.espol.edu.ec/index.php/matematica/article/view/487>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*, (13). México: Pearson Educación.
- Salessi, S., & Omar, A. (2016). Satisfacción Laboral Genérica. Propiedades psicométricas de una escala para medirla. *Alternativas en Psicología*, 93-108.
<http://alternativas.me/attachments/article/116/8%20-%20Satisfacci%C3%B3n%20Laboral%20Gen%C3%A9rica.pdf>
- Salessi, S., de Andrade, A. L., & Omar, A. (2020). Factorial Invariance of the Generic Job Satisfaction Scale in Argentina and Brazil. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 38(2), 1-14.
<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.7477>

- Salessi, S., Omar, A., & Luiz de Andrade, A. (2021). Escala de Satisfacción Laboral Genérica: Baremos regionales para Argentina y Brasil. *Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*, 13(2) 1-12.
- Schaufeli, W., Shimazu, A., Hakanen, J., & Witte, H. (2017). An Ultra-Short Measure for Work Engagement: The UWES-3 Validation Across Five Countries. *European Journal of Psychological Assessment*. <http://doi.org/10.1027/1015-5759/a000430>
- Villavicencio, M., & Rubio, S. (2015). Satisfacción laboral en una empresa minera peruana. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(1), 35-41.
- Zinbarg, R., Revelle, W., Yovel, I., & Li, W. (2005). Cronbach's α , Revelle's β , and McDonald's ω_h : Their relations with each other and two alternative conceptualizations of reliability. *Psychometrika*, 70(1), 123-133. <http://doi.org/10.1007/s11336-003-0974-7>

ANEXO 1. EVIDENCIA DE ACEPTACIÓN DE ARTÍCULO PARA PUBLICACIÓN



ANEXO 2. DOCUMENTO DE APROBACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN



CONSTANCIA N° 163-CIEI-CIENTÍFICA-2022

El presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Científica del Sur (CIEI-CIENTÍFICA) da constancia que el proyecto de investigación, cuyos datos se registran a continuación, ha sido **aprobado** por el CIEI-CIENTÍFICA.

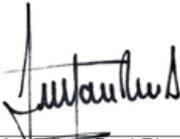
Código de registro: **1003-2021-PRE18**
 Título: **Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral genérica en una empresa transnacional de cobranzas por call center - 2022**
 Investigador(a): **Luis Fabrizio Grados Lozano**

La aprobación del proyecto de investigación implica que el documento presentado a evaluación cumple con los lineamientos de Universidad en materia de investigación y ética, los cuales se sustentan en la normativa internacional vigente. Adicionalmente, en el contexto de la pandemia de enfermedad por COVID-19, le recomendamos cumplir con las normas publicadas por el estado peruano (accesos, medidas de bioseguridad, etc.) y tener los permisos de las instituciones en las que realizará el estudio antes de ejecutarlo.

En tal sentido, esta aprobación carecerá de valor si es que el proyecto de investigación arriba indicado es modificado de cualquier forma. Toda enmienda, añadido, eliminación o eventualidad (eventos adversos, etc.) posterior a la fecha de aprobación debe ser reportado al CIEI-CIENTÍFICA.

La vigencia de la aprobación de este documento es de dieciocho (18) meses (**hasta el 27 de octubre del 2023**), periodo en el que puede desarrollarse el proyecto. Cualquier trámite para su renovación deberá ser enviado antes del término de la vigencia de este documento, debiendo suspenderse todo desarrollo hasta que la renovación sea aprobada. La presente aprobación sería ratificada en la sesión del CIEI más próxima.

Villa El Salvador, 28 de abril de 2022




Mg. Fulton Paul Rivera Albinagón
Presidente
 Comité Institucional de Ética en Investigación

T // (51) 610 6738 | Asesoría al postulante
 informes@cientificaedu.pe | • Campus Villa 2 - Panamericana Sur km 19
 • Calle Cantuarias 398, Miraflores



ANEXO 3. CORREO DE APROBACIÓN DE PROYECTO DE TESIS



Resolución Directoral Académica de Carrera Nº 083 –DACPSI-DAFCS-U. CIENTÍFICA-2022

Lima, 04 de Mayo del 2022

VISTO:

El informe de revisión independiente académica y la aprobación de un Comité de Ética del proyecto de tesis titulado: “Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral genérica en un empresa transnacional de cobranzas por call center - 2022” presentado por el egresado:

- Luis Fabrizio Grados Lozano

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo con el Reglamento General de la Universidad Científica del Sur y los reglamentos de pregrado para obtener el título profesional de Licenciado (a) en Psicología de la Facultad de Ciencias de la Salud, se debe desarrollar un trabajo de investigación.

Que, de acuerdo con la normativa vigente de la Universidad Científica del Sur, en uso de las atribuciones conferidas al Director Académico de la Carrera.

SE RESUELVE:

Art. 1° APROBAR e inscribir el proyecto de tesis titulado “Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral genérica en un empresa transnacional de cobranzas por call center - 2022”, con N° de registro 1003-2021-PRE18 y establecer el inicio del período de ejecución del mencionado proyecto: 04/05/2022 y el plazo máximo de entrega de la tesis hasta: 04/05/2023

Art. 2° NOMBRAR a la Mg. Jesús Manuel Guerrero Alcedo, como asesor para el desarrollo de la tesis en cuestión.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Mg. Liseth Paulett Fernandez
Directora
Carrera de Psicología



ANEXO 4. FICHA DE DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Estimado(a) participante, las siguientes preguntas refieren a información general de usted.

Llene por favor los siguientes campos indicados, lea atentamente lo que se pide en los enunciados.

1. EDAD: _____

2. SEXO:

MUJER	
HOMBRE	

3. ESTADO CIVIL:

SOLTERO (A)	
CASADO (A)	
CONVIVIENTE	
SEPARADO (A)	
DIVORCIADO (A)	
VIUDO (A)	

4. ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA (INDIQUE AÑOS Y MESES): _____

5. GRUPO DE TRABAJO:

EJECUTIVO/ ASESOR	
MOTORIZADO	
SUPERVISOR/ COORDINADOR	
ADMINISTRATIVO	

ANEXO 5. INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL GENÉRICA

(Macdonald y MacIntyre, 1997; adaptación Salessi & Omar, 2016)

Para responder las siguientes oraciones, por favor, **haga una cruz en el casillero del número** que mejor representa su forma habitual de pensar o sentir. El significado de los números es el siguiente:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

1. Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
2. En mi trabajo puedo aplicar todas mis habilidades	1	2	3	4	5
3. Mi salario es apropiado	1	2	3	4	5
4. Me siento bien trabajando para esta empresa	1	2	3	4	5
5. En mi trabajo recibo reconocimiento por mi buen desempeño	1	2	3	4	5
6. Mi trabajo me da seguridad laboral	1	2	3	4	5
7. En términos generales tengo un buen trabajo	1	2	3	4	5

ANEXO 6. INSTRUMENTO PARA MEDIR EL ENGAGEMENT

Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES) ©

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

Nunca 0	Casi Nunca 1	Algunas veces 2	Regularmente 3	Bastantes veces 4	Casi siempre 5	Siempre 6
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

1. _____ En mi trabajo me siento lleno de energía (VI)
2. _____ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar (DE)
3. _____ Me “dejo llevar” por mi trabajo (AB)

Versión abreviada (UWES-3); VI= vigor; DE = dedicación; AB = absorción

© Schaufeli & Bakker (2003). The Utrecht Work Engagement Scale is free for use for non-commercial scientific research. Commercial and/or non-scientific use is prohibited, unless previous written permission is granted by the authors.

ANEXO 7. CONSENTIMIENTO INFORMADO APROBADO

PROPIEDADES PISCOMÉTRICAS DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL SL -SPC EN UNA EMPRESA DE COBRANZAS POR CALL CENTER - 2022

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA SER PARTICIPANTE EN LA ENCUESTA DEL ESTUDIO

Estimado(a),

Mi nombre es **LUIS FABRIZIO GRADOS LOZANO**, Bachiller en la carrera Psicología de la Universidad Científica del Sur, actualmente me encuentro realizando una investigación para la obtención del título de Licenciado en Psicología. Esta investigación es sin fines de lucro, la cual lleva por nombre **PROPIEDADES PISCOMÉTRICAS DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL GENÉRICA EN UNA EMPRESA DE COBRANZAS POR CALL CENTER - 2022**. A continuación, te brindaré información e invitarte a participar en la investigación, no sin antes indicarte que ante cualquier inquietud o duda sobre esta investigación puedes consultarme.

La Satisfacción Laboral de los colaboradores es una variable que las empresas toman bastante importancia por las implicaciones que pueden tener en la productividad de la compañía, lo que una equivocada medición de esta puede ser perjudicial para la toma de decisiones de los directivos, si es que no se ha medido correctamente.

Es por ello por lo que contar con cuestionarios confiables que realmente tengan la garantía y un buen control de calidad de lo que pretenden medir son pocos. Existe un cuestionario creado el 2005 muy utilizado por psicólogos en la actualidad para medir esto, pero que no ha pasado por este proceso de calidad hace varios años. Es por ello por lo que el objetivo de la investigación es medir estas propiedades de la prueba que garanticen que es una prueba confiable y válida en la actualidad.

PROCEDIMIENTOS:

Lo primero que realizaremos en la investigación será conseguir permisos de sus superiores de aquellos que deseen participar en la investigación, para que puedan agendarlos en un horario específico de forma grupal por una sesión de 20 minutos]

En esta sesión se les compartirá un enlace para el aplicativo Microsoft Forms, donde se les pide que lean el consentimiento informado y en la investigación, para que puedan agendarlos en un horario específico de forma grupal por una sesión de 20 minutos]

Posterior a ello se les pedirá tendrán que llenar una ficha de datos de ustedes, como EDAD, SEXO, ESTADO CIVIL, TIEMPO DE ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA y GRUPO DE TRABAJO, como puede constatar la elaboración de esta prueba es anónima. Al terminar se les pedirá que puedan leer atentamente con lo solicitado a llenar sobre Escala de Satisfacción Laboral Genérica de 7 enunciados, al terminarlo, tendrá que resolver otra escala de solo 3 enunciados, llamada Escala de **Engagement** UWES-13, esta prueba nos ayudará a corroborar la veracidad de la escala de satisfacción, ya que lo que indican medir se espera que tenga relación con la otra prueba.

SELECCIÓN DE PARTICIPANTES:

Invitamos a todos los colaboradores que hayan trabajado en la empresa igual o mayor a 1 mes y que se encuentren bajo contrato en planilla o bajo convenio laboral como formación juvenil o prácticas profesionales a participar en esta investigación.

PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA

La participación que tendrá en la investigación es totalmente voluntaria, por lo cual, puede desistir de participar en la investigación cuando usted lo desee. Esto no afectará en nada su trabajo, ya que la investigación es bajo fines estrictamente académicos.

DURACIÓN

La duración de la aplicación de esta investigación tomará alrededor de 20 minutos, es por ello por lo que se coordinará con su superior inmediato para que pueda coordinar esta sesión de evaluación con sus compañeros voluntarios, en un rango horario que no perjudique su gestión.

BENEFICIOS

Es posible que no haya ningún beneficio individual, ya que no hay un incentivo económico por la participación del estudio, pero un correcto diagnóstico de la empresa con respecto a sus colaboradores sobre qué tan satisfechos se encuentran trabajando aquí, les permitirá tomar decisiones para mejorar, motivar e incentivar de nuevas maneras a ustedes como recurso esencial de la compañía o pueden seguir con el mismo método en caso si se encuentran satisfechos.

CONFIDENCIALIDAD

Dado que la investigación es de carácter estrictamente anónimo, no se confirmará con nadie si ha participado o no en el estudio, si preguntan, no hay forma de darle seguimiento a las respuestas que pueda indicar, ya que en la ficha de datos que llenan ustedes, no se le pide su nombre o algún número de documento de identificación. Además, los lineamientos éticos que están regulados por la investigación hacen que se proteja su información con cautela.

DERECHO A NEGARSE O RETIRARSE

Usted está en toda la potestad de participar en esta investigación o no, nadie puede obligarle a participar. El no hacerlo no afectará en lo absoluto su trabajo en la empresa.

PERSONAS DE CONTACTO

Si es que usted tiene una duda ahora, durante la evaluación o después de esta es libre de comunicarse directamente con el investigador **LUIS FABRIZIO GRADOS LOZANO**, al 990868299 o al correo 100017974@cientifica.edu.pe. Esta propuesta ha sido revisada y aprobada por EL COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR, que es un comité cuya tarea es asegurarse de que los participantes en la investigación estén protegidos de cualquier daño. Puede escribir al correo: cieticientifica@cientifica.edu.pe.

Si usted lo desea, puede hacerme más preguntas sobre cualquier parte de la investigación ¿Tiene alguna pregunta?

Certificado de consentimiento

He leído la información anterior, o se me ha leído. He tenido la oportunidad de hacer preguntas sobre ella y las preguntas que he hecho han sido respondidas a mi satisfacción. Doy mi consentimiento voluntario para participar en esta investigación.

Colocar nombre del participante: _____

Firma del participante: _____

Fecha (Día/Mes/Año): _____

Página 1 de 3



Página 2 de 3



Declaración del investigador/persona que toma el consentimiento

He leído con precisión la hoja de información al posible participante y, en la medida de mis posibilidades, me he asegurado de que el participante entienda que se hará lo siguiente:

1. Sesiones grupales para la aplicación de los instrumentos por videollamada.
2. Se pedirán datos sociodemográficos.
3. Duración de la evaluación.
4. Confidencialidad de sus datos compartidos.

Confirmando que se le dio al participante la oportunidad de hacer preguntas sobre el estudio, y todas las preguntas hechas por el participante han sido contestadas correctamente y lo mejor que puedo. Confirmando que el individuo no ha sido coaccionado para dar su consentimiento, y que el consentimiento ha sido dado libre y voluntariamente.

Así mismo, se ha proporcionado una copia de este FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO al participante

Nombre del investigador/persona que ha tomado el consentimiento: _____

Firma del investigador/persona que ha tomado el consentimiento: _____

Fecha (Día/Mes/Años): _____

Página 3 de 3



ANEXO 8. FORMATO DE EVALUACIÓN PARA JUECES EXPERTOS

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL CONTENIDO DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL GENÉRICA POR JUECES EXPERTOS

Nombre original	: ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL GENÉRICA (Macdonald y MacIntyre, 1997; adaptación Salessi & Omar, 2016)
Año	: 2016
Objetivo	: Determinar las propiedades psicométricas de la prueba en colaboradores de una empresa transnacional dedicada a las cobranzas por Call Center.
Forma de aplicación	: Individual/Colectiva autoinforme.
Duración de la prueba	: 5 minutos aproximadamente.
Ámbito de aplicación	: Ámbito laboral, trabajadores de una empresa transnacional en Lima-Perú dedicada a las cobranzas por Call Center.

Definición conceptual de Satisfacción Laboral:

Es un sentimiento positivo del resultado de una evaluación de los atributos que una persona labora (Robbins, 2009) debido a factores psicológicos, físicos y sociales relacionados con las características de la sociedad, organizaciones, trabajos y personas que implica que un colaborador se sienta plenamente satisfecho (Pérez, 2011).

Con respecto a la definición anterior, los 7 ítems de la escala miden la totalidad del constructo Satisfacción Laboral.

Determinación de las puntuaciones dadas a las categorías de ítems:

Una vez validada la encuesta, los ítems serán respondidos por los usuarios con relación al grado de acuerdo o desacuerdo que experimentan para cada área, teniendo en consideración cinco alternativas (Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, y Totalmente en desacuerdo).

Los ítems son directos (positivos) a la variable de Satisfacción Laboral.

Ver anexo en el archivo Excel enviado.

INSTRUCCIÓN PARA EL JUEZ EXPERTO

Se busca saber en qué medida los ítems presentados a continuación son representativos del constructo que pretenden medir (*satisfacción de necesidades*).

Para ello se les pide que califiquen los reactivos/ ítems de la escala de acuerdo con el siguiente sistema de calificación:

MyR	: Muy representativo
R	: Representativo
MdR	: Medianamente representativo
PR	: Poco representativo
NR	: No representativo

Su criterio permitirá **valorar la representatividad del ítem** para evaluar el constructo deseado.

ANEXO 9. PLANTILLA DE VALIDACIÓN PARA JUECES EXPERTO

VARIABLE	ÍTEMS	REPRESENTATIVIDAD (Marque con una "X")					SUGERENCIAS
		MgR: Muy Representativo	R: Representativo	MdR: Medianamente	PR: Poco representativo	NR: No representativo	
SATISFACCIÓN LABORAL Es un sentimiento positivo del resultado de una evaluación de los atributos que una persona labora (Robbins,2009) debido a factores psicológicos, físicos y sociales relacionados con las características de la sociedad, organizaciones, trabajos y personas que implica que un colaborador se sienta plenamente satisfecho (Pérez, 2011).	1. Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo						
	2. En mi trabajo puedo aplicar todas mis habilidades						
	3. Mi salario es apropiado						
	4. Me siento bien trabajando para esta empresa						
	5. En mi trabajo recibo reconocimiento por mi buen desempeño						
	6. Mi trabajo me da seguridad laboral						
	7. En términos generales tengo un buen trabajo						

ANEXO 10. AUTORIZACIÓN DE USO ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL GENÉRICA ADAPTADA

Re: Solicitud de uso - Instrumento psicológico

El lun, 14 mar 2022 a las 21:04, Luis Fabrizio Grados Lozano (<fabriziogl@outlook.com>) escribió:

Estimada Dra. Solana,

Un gusto saludarle, le escribe Fabrizio Grados, actualmente me encuentro realizando mi proyecto de tesis para obtener mi título en la carrera de Psicología en la Universidad Científica del Sur - Perú.

He leído su investigación "Satisfacción Laboral Genérica. Propiedades psicométricas de una escala para medirla" y me gustaría utilizar la escala que han adaptado a ustedes a población hispanohablante.

Me gustaría medir sus propiedades psicométricas en población peruana de trabajadores de Call Center de Perú. Es por ello que me gustaría solicitar su autorización para el uso de la prueba adaptada con fines netamente académicos. Envío detalles de la investigación a presentar:

- * Nombre completo: Luis Fabrizio Grados Lozano (Código Orcid 0000-0003-4395-4544)
- * DNI: 7651097
- * Escala: Satisfacción Laboral Genérica (traducida para población hispanohablante)
- * Título del proyecto: *PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL GENÉRICA EN UN EMPRESA TRANSNACIONAL DE COBRANZAS POR CALL CENTER - 2022*
- * Características de la muestra: Trabajadores operarios y administrativos de Call Center con relación de dependencia laboral, 18 a 55 años.
- * Universidad en la que se presenta: Universidad Científica del Sur
- * Nombre completo del Asesor: Jesús Guerrero Alcedo (Código Orcid 0000-0001-7429-1515)

Quedo atento a sus comentarios.

Saludos cordiales,

Fabrizio Grados Lozano

SS Solana Salessi <solanasalessi@gmail.com>
Thu 2022-03-17 12:15
To: You

Escala de Satisfacción Labora...
306 KB

Hola Luis!
Un gusto saludarte!
Gracias por interesarte en mi trabajo!
Copio la escala.

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL GENÉRICA
(Macdonald y MacIntyre, 1997; adaptación Salessi & Omar, 2016)

← ↶ → ...

ANEXO 11. CONDICIONES DE USO AUTORIZADO DE ESCALA UWES



Wilmar Schaufeli
Professor at Utrecht and Leuven
University

- HOME >
- NEWS >
- RESEARCH >
- PHD PROJECTS >
- PUBLICATIONS >

Notice for potential users of the UWES and the DUWAS

You are welcomed to use both tests provided that you agree to the following two conditions:

1. The use is for non-commercial educational or research purposes only. This means that no one is charging anyone a fee.
2. You agree to share some of your data, detailed below, with the authors. We will add these data to our international database and use them only for the purpose of further validating the UWES (e.g., updating norms, assessing cross-national equivalence).

Data to be shared:

For each sample, the raw test-scores, age, gender, and (if available) occupation. Please adhere to the original answering format and sequential order of the items.

For each sample a brief narrative description of its size, occupation(s) covered, language, and country.

Please send data to: w.schaufeli@uu.nl. Preferably the raw data file should be in SPSS or EXCEL format.

Accept and continue to the test forms