



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en colaboradores del área de
ventas en la empresa de hidrocarburos en Ancón-2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORA:

Cruz Valderrama, Samy Lizeth (ORCID: 0000-0003-1795-8381)

ASESOR:

Mg. Manrique Tapia, César Raúl (ORCID: 0000-0002-6096-1482)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

Principalmente a Dios, por la vida y la salud, desde que llegó a mi vida tomo otro sentido, es quien que me motiva a ser mejor persona cada día.

Quiero agradecer infinitamente a mis padres Pio y Liz, por creer en mí y estar siempre a mi lado apoyándome incansablemente en todo el proceso de lograr mi meta de ser psicóloga, por ser mi motor y motivo cada día, a ustedes por siempre mi amor y gratitud.

A Grecia, Cielo, y Eder, mis queridos hermanos que me apoyaron incondicionalmente durante mi desarrollo personal. A ti mi amor por llegar en esta hermosa etapa de mi vida, te amo Luis.

Agradecimiento

A Dios, por darme todo lo bueno en esta vida; a mis padres queridos, por brindarme siempre su apoyo sincero y levantándome en los momentos difíciles, ustedes son la pieza clave en mi vida.

A mis profesores, quienes me brindaron su conocimiento y experiencia para mi crecimiento profesional.

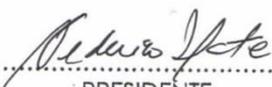
Página del Jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
(a) Cruz Votdamon, Sony Lizeth
cuyo título es: calidad de vida laboral y compromiso
organizacional en el sector de hidrocarburos en
ventas en la empresa de hidrocarburos gas
Amor - 2019

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (número)
dieciséis (letras).

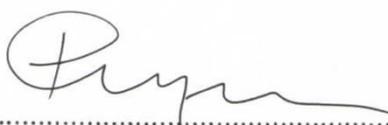
Lima Norte 11 de Febrero del 2020


.....
PRESIDENTE

Dr. Infante Lembcke Federico Eduardo


.....
SECRETARIO

Mg. Rosario Quiroz Fernando Joel


.....
VOCAL

Mg. Pereyra Quiñones José Luis

Revisó	Vicerrectorado de Investigación/ DEVAC / Responsable del SGC	Aprobó	Rectorado
--------	--	--------	-----------

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del

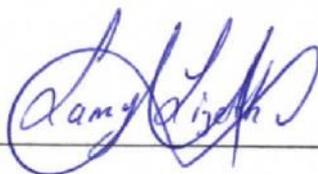
Declaratoria de Autenticidad

Yo, Samy Lizeth Cruz Valderrama con DNI 46303727, estudiante de la escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en colaboradores del área de ventas en la empresa de hidrocarburos en Ancón-2019”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagio; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción de deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 01 de setiembre del 2019



Samy Cruz Valderrama

DNI: 46303727

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página de Jurado	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO	12
2.1. Diseño de Investigación.....	12
2.2. Operacionalización de variables.....	13
2.3. Población, muestra y muestreo	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	14
2.5. Procedimiento	20
2.6. Método de análisis de datos	20
2.7. Aspectos éticos.....	21
III. RESULTADOS.....	22
IV. DISCUSIÓN	31
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1 Prueba de Normalidad de Shapiro-Wilk para Calidad de Vida Laboral y Compromiso Organizacional.....	22
Tabla 2 Prueba de correlación de Spearman de la variable calidad de vida laboral y compromiso organizacional.....	22
Tabla 3 Correlación entre la variable calidad de vida laboral y las dimensiones de compromiso organizacional.....	23
Tabla 4 Correlación entre la variable de compromiso organizacional y las dimensiones de calidad de vida laboral.	24
Tabla 5 Correlación entre las dimensiones de calidad de vida laboral y las dimensiones de compromiso organizacional.	25
Tabla 6 Correlación entre calidad de vida laboral y compromiso organizacional en colaboradores, según edad.....	27
Tabla 7 Correlación entre calidad de vida laboral y compromiso organizacional, según tiempo de servicio	28
Tabla 8 Niveles de calidad de vida laboral.....	29
Tabla 9 Niveles de compromiso organizacional.....	30
Tabla 10 Operacionalización de las variables.....	42
Tabla 11 Validez de contenido del instrumento de la Escala de Calidad de vida laboral, según coeficiente de V Aiken	52
Tabla 12 Confiabilidad del instrumento según el Alfa de Cronbach de la Escala Abreviada de Calidad de Vida Laboral.	52
Tabla 13 Puntuación general de la Escala de Calidad de vida laboral en colaboradores del área de ventas en la empresa de hidrocarburos en Ancón-2019	53

Tabla 14 Validez de contenido del instrumento de la Escala de Compromiso Organizacional, según coeficiente de V Aiken.....	53
Tabla 15 Confiabilidad del instrumento según el Alfa de Cronbach de la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen.	54
Tabla 16 Puntuación general de la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen en colaboradores del área de ventas en la empresa de hidrocarburos en Ancón-2019..	54

Índice de figuras

Figura 1 Niveles generales de Calidad de Vida Laboral.....	29
Figura 2 Niveles generales de Compromiso Organizacional	30

RESUMEN

El presente estudio tuvo como fin determinar el vínculo que existe entre calidad de vida laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de ventas en la empresa de hidrocarburos en Ancón-2019. La investigación es de tipo correlacional y su diseño es no experimental de corte transversal. Se aplicó para la variable CVL la escala abreviada de calidad de vida laboral de Easton y Van Laar (2012), dicho instrumento está conformado por 5 dimensiones y para la variable de CO se utilizó la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997), teniendo 3 dimensiones como estructura. La población estuvo integrada por 126 colaboradores del área de ventas y la muestra fue de tipo censal. Como resultado de la investigación mediante la correlación de Rho Spearman se obtuvo el valor de 0,000 ($p < 0,05$), es decir, existe correlación directa, débil y significativa entre las variables de estudio. Por tanto, a mayor calidad de vida laboral, mejor será el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa de hidrocarburos en Ancón.

Palabras claves: Calidad de vida laboral, Compromiso organizacional, ventas.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relationship between quality of work life and organizational commitment in employees of the sales area in the hydrocarbons company in Ancón-2019, the research is correlational and its design is non-experimental. cross section, the abbreviated scale of quality of work life of Easton and Van Laar (2012) was applied for the CVL variable, said instrument is made up of 5 dimensions and for the CO variable the Meyer and Allen organizational commitment scale was used (1997), having 3 dimensions as structure. The population was composed of 126 employees from the sales area and the sample was of the census type. As a result of the investigation by the correlation of Rho Spearman, the value of 0.000 ($p < 0.05$) was obtained; there was a direct, weak and significant correlation between the study variables. Therefore, the better quality of working life will improve the organizational commitment in the sellers of the hydrocarbons company in Ancon.

Keywords: Quality of work life, Organizational commitment, Sales.

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones son consideradas desde un análisis económico la invención más sofisticada y compleja de la humanidad. Si se hace un análisis corto sobre todos los inventos realizados por el hombre, dicho de paso considerado maravillas creadas por el conocimiento humano, como son las computadoras, los aviones, el teléfono celular entre otras tecnologías avanzadas, todas estas han sido concebidas y desarrolladas dentro de una organización. De hecho vivimos en la actualidad en un mundo donde las organizaciones planifican y producen casi todo. Es por eso la importancia de reconocer que pasamos la mayor parte del tiempo en las organizaciones. “El trabajo en nuestro mundo tiene un gran potencial que condiciona los principales aspectos de nuestra vida e incluso nuestra salud. Se deduce como una de las actividades principales y un pilar importante dentro de la Industria”. (Salanova, Gracia y Peiró, 1996, p. 35).

Las organizaciones que logran obtener éxito son los que están en constante cambio y transformación, es más en la actualidad vivimos en la famosa “era de transformación”. Asimismo es importante entender lo que nos refiere Schalock y Verdugo (2013), dichas características de los cambios a que nos referimos anteriormente, influyen una visión del trabajador como elemento central, entidades que se hacen más ágiles, sus gestiones de información basadas en el compromiso, el acrecentamiento de la calidad como un proceso continuo y un emprendimiento participativo, lo que promueve a las personas a buscar ese cambio como principal punto en el proceso de transformación.

Si bien es cierto, el término de calidad de vida laboral (CVL), es determinada por Louis David en la época de los setenta en pleno desarrollo de un plan de estudio sobre estructura de puestos, tomando en consideración que en ese tiempo, la administración de las organizaciones se centraban en la eficiencia de las tareas, a medida que las estructuras de las organizaciones iban cambiando se planificaba la segmentación total de las actividades, empleando así la reducción de costos y usando a un personal no calificado quien a su vez podía adiestrarse en corto tiempo para el desempeño del trabajo. La estructura representa dificultades, como principal descuido la adecuada CVL. Según el Davis refiere sobre el concepto de CVL a la importancia por el bienestar de los empleados en la realización de sus actividades laborales. Debido a esto surge la necesidad crear un entorno laboral más humanizado para el trabajador.

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) “el empleo es productivo y decente, siempre y cuando cumpla con ciertas características como son la seguridad, la equidad y el respeto por la integridad del trabajador, siendo estas mismas las que permitirán tener una sensación de equilibrio emocional, social y psicológico, por lo tanto el bienestar del trabajador, también conocido como CVL”

Es decir, tener la oportunidad de trabajar en una organización o empresa nos genera un ingreso salarial, trabajo permanente, desarrollo personal e interacción social (2017, párr.4).

En un estudio realizado por la OIT (2011), se encontró que en 25 países las condiciones laborales empeoraron, en más de 60 países la calidad de vida decreció y en 46 países se redujo la satisfacción laboral. Son estos indicadores que nos dan la alerta a prestar la debida atención a esta variable. (párr. 3)

En Latinoamérica, las condiciones laborales descritas por la OIT (párr. 3), al estudiar la calidad del trabajo en dieciocho países de Latinoamérica, muestran que aún la CVL de los empleados no es la adecuada. La OIT descubrió que el 22% percibe mucho menos del salario básico, el 43% no tiene contrato permanente, el 45% no tienen beneficios laborales, el 45% no cuenta con un seguro social, el 27% labora más de 48 horas durante la semana y solo un 12% de colaboradores reciben algún tipo de formación. Es por eso que no debemos alarmarnos cuando revisamos los estudios relacionados con la CVL hagan referencia a que la sensación de bienestar es, en todos los países regular.

En nuestro país, Great Place to Work (GPW), es el principal referente si hablamos de eminencia en ambiente laboral y CVL se refiere. GPW exhibe su 13° Ranking Anual de las mejores empresas para trabajar en América Latina, edición 2016, en el que predominaron 24 organizaciones nacionales incluyendo Sodimac y Maestro obtuvieron el puesto 10 y 11 respectivamente dentro de la clasificación de las mejores organizaciones para laborar en nuestro país, cabe resaltar que es la categoría con más de mil trabajadores.

Cuando nos referimos a Compromiso organizacional (CO), en nuestro país no es tomado en importancia en todas sus dimensiones, y eso se demuestra en las pocas investigaciones elaboradas acerca de esta variable y la aplicación de la misma en diferentes industrias; y la similar situación pasa con la variable de CVL.

En este panorama el CO, establece el anhelo y el deber moral del colaborador hacia su organización donde pertenece; su participación y filiación con su centro de trabajo contribuirá a una suma para el alineamiento de objetivos de la empresa. Asimismo, será como un mecanismo, ya que se verán alineados los objetivos del centro y del trabajador donde se verá el incremento del compromiso laboral (Ferrer, Pérez, Ríos y Sánchez, 2017, p. 94).

La Organización Mundial de Salud (OMS), nos expone que la salud de los colaboradores es primordial tanto como ingresos económicos y productividad. Es así, que para que se dé, es importante la capacidad de trabajo. Existen riesgos en el lugar de trabajo lo cual podría provocar enfermedades ocupacionales y puede dificultar problemas de salud (2017, párr. 5.).

Mediante el presente trabajo desarrollaremos la importancia de conllevar una buena organización, en cuanto a la adaptabilidad positiva de los trabajadores al ambiente laboral donde rigen sus labores diarias, siendo esto la CVL en gestión como resultado al compromiso de los trabajadores. El fin de esta investigación es ayudar a las empresas a afrontar estos retos actuales y enriquecer la calidad de vida de sus colaboradores obteniendo mejores resultados, por cuanto a un mejor CO.

Si bien es correcto mencionar que no se han encontrado estudios relacionados a la CVL y CO en organizaciones del sector industrial, si se hallaron investigaciones en empresas de otros sectores, las cuales señalo a continuación:

Suescún, Sarmiento, Álvarez y Lugo (2016) en su investigación elaborada en Colombia, titulado “Calidad de vida laboral en trabajadores de una empresa social del estado de Tunja”, con la finalidad de evaluar el nivel de CVL de los colaboradores. El estudio fue descriptivo no experimental y transversal. La muestra fue de 91 colaboradores de la empresa social del estado. Se empleó la herramienta (CVT-GOHISALO) para medir la calidad de vida en el trabajo. El producto obtenido fue que los colaboradores están satisfechos en los factores de seguridad laboral y soporte institucional en el trabajo. Mientras que por otra parte solo se alcanzó la media normal en dimensiones tales como la satisfacción laboral, el bienestar logrado por el trabajo, la integración al puesto de trabajo y desarrollo personal; el factor de administración del tiempo libre presentó vulnerabilidad.

Peña (2016) en la ciudad de México investigó: “El compromiso organizacional de los trabajadores en pequeñas organizaciones”. El objetivo era determinar qué elementos del CO están vinculados a las pequeñas empresas. La investigación que realizo fue descriptiva y de

diseño transversal. Tomando una muestra de 120 trabajadores. Se utilizó la prueba de Meyer y Allen, lo que posibilitó estudiar los factores del compromiso. Los resultados permitieron identificar que la mayoría de empleados estudiados se encuentran comprometidos.

Dionicio (2019) en su tesis Compromiso organizacional y desarrollo emocional en socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo, buscaba como objetivo primordial establecer el vínculo entre el CO y Desarrollo Emocional en los Socios de esta empresa. Se realizó un estudio con diseño transversal – correlacional y no experimental, con una muestra de 260 socios con edades que oscilaban entre 18 a 53 años. Se utilizaron los cuestionarios de Desarrollo Emocional del Adulto (QDE-A) de Pérez – Escoday Bisquerra (2010) y CO de Meyer y Allen (1997). Mediante la correlación rho de Spearman, se obtuvo evidencia que las variables en estudio correlacionan directamente ($\rho=0.63$); es decir que el CO y Desarrollo emocional están vinculadas, admitiendo finalmente la hipótesis planteada.

Trigozo (2018) realizó una investigación donde el propósito era encontrar la correlación entre la CVL y la satisfacción laboral de los colaboradores de la cadena de ferreterías El Imán. El estudio que realizó fue de corte transversal, tipo correlacional y diseño no experimental, con una muestra de 60 individuos. Para este estudio se usó el instrumento CVT-GOHISALO para medir la calidad de vida en el trabajo, fue creado y validado por González, Hidalgo, Salazar & Preciado (2010); Además también utilizó el instrumento SL- SPC para satisfacción laboral, creado y validado por la Psicóloga Palma (1999). Por medio del análisis de correlación de Rho Spearman, consiguió un valor igual a 0,464 ($p\text{-valor} < 0.05$), relación positiva media. De esta manera se concluyó que existe un vínculo significativo entre CVL y satisfacción laboral.

Lopez (2018) durante su investigación “Compromiso organizacional y calidad de vida laboral en docentes de una institución educativa”, busco encontrar el vínculo entre las variables de CO y la CVL en los maestros de la institución educativa del Rímac. Para esta investigación la muestra fue de 120 docentes y fue de tipo censal. El estudio realizado tuvo un enfoque cuantitativo, de corte transversal, con diseño no experimental y de tipo descriptivo correlacional de nivel básico. Se aplicaron la Escala de CO de Meyer y Allen (1997) y la Escala abreviada de CVL de Easton y Van Laar (2012), para Compromiso organizacional y Calidad de vida laboral, respectivamente. Con el resultado, se ratificó la existencia de un vínculo directo, débil y relevante entre las variables de estudio.

Rios (2016) en su estudio de Calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016, Propuso encontrar el vínculo que existe entre CVL y CO en los colaboradores de dicha empresa. Decidió utilizar la técnica de la encuesta en una muestra censal de 24 trabajadores, Aplicando a la muestra las pruebas de CVP 35 y la de Meyer & Allen. Como resultado se precisó el vínculo positivo y significativo entre las variables estudiadas, a una confianza del 95% con un chi cuadrado de 21.867. Finalmente, se definió la correlación positiva entre el apoyo directivo y CO, todo a través del coeficiente de chi cuadrado de Pearson y con una confianza del 95 % respectivamente.

Asenjo (2016) en su investigación “Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de seguridad” propuso como objetivo definir el nexo que existe entre la CVL y el CO en los colaboradores de esta empresa. Para este sondeo la población fue de 354 individuos y una muestra no probabilístico. Como herramientas se utilizaron la escala de CVL y el cuestionario de CO para las variables en cuestión. El estudio fue de tipo básica, de nivel correlacional, diseño no experimental y todo con un enfoque cuantitativo. El resultado final indico que si había una correlación débil entre las variables estudiadas ($r = ,337$), Por lo tanto corrobora un vínculo directo relevante entre las variables CVL y CO.

En la última parte de los sesenta (Lares 1998), Louis E. Davis introdujo en los Estados Unidos la definición de “calidad de vida en el trabajo”. Su objetivo era dar a conocer sobre las pobres condiciones laborales de la época. Según Lares (1998), para la persona, la CVL tiene variados significados. Puede ser el reconocimiento por sus logros en el trabajo, la experiencia obtenida, el bien que produce relacionarse con otras personas, etc. Para la empresa u organización, la CVL es resultado de la estimulación de los colaboradores o como parte importante a la productividad de la organización.

Actualmente falta mejorar mucho en lo que respecta a la CVL, aunque las organizaciones afirmen preocuparse por sus colaboradores, esto no se expresa totalmente en el bienestar del trabajador (Urdaneta, 2005).

Según The World Health Organization (2003), refiere sobre calidad de vida como “la percepción subjetiva que una persona tiene de su lugar de existencia, en el contexto cultural y del sistema de valores, tanto morales como sociales de su entorno, sus objetivos, inquietudes y normas. Es un criterio bastante prolijo, influenciado de manera compleja por la salud física de

la persona, su grado de independencia, su estado mental, sus relaciones sociales, así como su interacción con los principales elementos de su ámbito”. El concepto de calidad de vida es multidimensional y está ligado a constructos como felicidad y bienestar. Sin embargo, no se cuenta aún con una definición consensuada (Simón, 1999, p. 18). Al fin y al cabo esta definición es concreta, pero desde el punto de vista de la complejidad de ser humano, este concepto es lo suficientemente completo. También es sencillo encontrar definiciones enfocadas en específico a la salud, que es un elemento de la calidad de vida. La Calidad de Vida Relacionadas a la Salud (CVRS) es “el valor atribuido a la vida, ponderado por las percepciones, condiciones sociales y deterioros funcionales que son incitadas por los daños, la enfermedad, los tratamientos, la economía del sistema asistencial y la organización política.” (Monteiro, Bananti y Rodríguez, 2009, p. 101).

Luego de haber realizado una corta exploración de lo que deja entender por calidad de vida, es primordial llevar esta definición al entorno que nos presenta esta investigación sobre CVL. Para tener mayor claridad con referencia a lo que abarca el término de CVL, haremos un recuento de breves aportaciones de principales teorías que mostraron importancia a dicha variable.

Richard Walton hace referencia que CVL ha sido de utilidad para explicar algunos valores humanos y ambientales, dejando así de lado por las industrias en beneficio del crecimiento de nuestra tecnología, del rendimiento y del incremento de la economía. En primera instancia el autor acoge el trabajo, como el medio para que el individuo pueda sostenerse en la vida.

La compensación acogida por el trabajo gestionado tiene una definición relativa, no algo dado, único y solo es un sencillo acuerdo sobre los patrones subjetivos y objetivos para conceptualizar la adecuación de la compensación. Los estudios realizados por Walton concluyeron en la propuesta de 8 categorías conceptuales para la evaluación de la CVL. Dichas categorías se han difundido como los 8 indicadores de CVT de Walton: (Walton, 1973, pp. 11- 21).

- Categoría 1; Compensación justa y adecuada: Hace referencia al entendimiento de la ganancia financiera sobre el trabajo realizado por el colaborador. Además corrobora si existe equidad interna y externa, dentro y fuera de la organización respectivamente, en relación con esta ganancia.
- Categoría 2; Condiciones de seguridad y de salud en el trabajo: Hace referencia a los maquinarias y recursos que emplea el trabajador para el cumplimiento de su labor en las

condiciones óptimas y adecuadas, facilitando el cuidado de su salud mental y física; con horarios adecuados de trabajo.

- Categoría 3; Oportunidad para uso y desarrollo de la capacidad humana: Comprende el aprovechar el capital humano, la creatividad de cada individuo, incentivar la capacidad completa de cada colaborador y ofrece feedback de manera constante sobre los resultados logrados en el trabajo.
- Categoría 4; Oportunidad de crecimiento continuo y seguridad: Se refiere a la dirección que adopta una organización para el crecimiento personal y profesional de los trabajadores con calidad de vida en el trabajo, también con la seguridad en el empleo.
- Categoría 5; Integración social en la organización: Se refiere a la equidad en las oportunidades que puede tener cada colaborador muy independientemente de su orientación sexual, clase socioeconómica, creencias religiosas, edad, etc.
- Categoría 6; Constitucionalismo en la organización del trabajo: Busca que los derechos laborales, la libertad de expresión y la privacidad personal de los trabajadores sean respetados y cumplidos.
- Categoría 7; Trabajo y espacio total de vida: Hace referencia al equilibrio que debe tener un individuo entre su vida personal y su empleo.
- Categoría 8; Relevancia del trabajo en la vida social: Se refiere a como percibe un individuo su trabajo, la responsabilidad social, calidad de productos y servicios de la empresa

La presente investigación se orientó principalmente como enfoque humanista con la siguiente teoría se puede exponer y discernir el origen de la CVL:

En la teoría de Simon Easton y Darren Van Laar: la CVL como concepto teórico tiene como finalidad percibir la esencia de la experiencia laboral de un individuo en el sentido más amplio, definieron la CVL como el nivel de bienestar recibido, resultado del análisis de las condiciones de trabajo (factores objetivos), estrés y satisfacción (factores subjetivos) propios del lugar de trabajo. (Easton y Van Laar, 2012, p.1).

Ambos autores identifican 5 factores - dimensiones psicosociales independientes que forman parte de la CVL:

- Dimensión 1; Interrelación Trabajo – Hogar: Determina el nivel del control que perciben los colaboradores sobre cuándo, cómo y donde trabajan. Este factor refleja que tanto el

sujeto percibe si tiene una vida plena dentro y fuera del trabajo. (Easton y Van Laar, 2012, p.14).

- Dimensión 2; Bienestar General: Evalúa el nivel en que una persona se siente bien o complacido con su vida en absoluto. Bienestar general se define como el grado en el cual somos influidos y nos dejamos influir por el trabajo. Por lo tanto incorpora el más amplio bienestar psicológico, así como los aspectos generales de la salud física. (Easton y Van Laar, 2012, p.13).
- Dimensión 3; Trabajo y Satisfacción Profesional: Este factor representa que tan satisfecha se encuentra una persona en relación con su puesto de trabajo, variables como el desarrollo del potencial, autoestima alta y el sentido del logro son parte de este factor. Satisfacción en el trabajo se puede determinar como la respuesta emocional positiva y la actitud que un individuo tiene hacia su trabajo. Rose (2001) propuso que la satisfacción laboral es un concepto bidimensional que consta de satisfacción intrínseca que son las características individuales de cada persona, tales como la capacidad de utilizar la iniciativa, las relaciones con los supervisores, o el trabajo que la persona que ejerce de hecho y la satisfacción extrínseca, la remuneración, promoción y seguridad en el empleo). (Easton y Van Laar, 2012, p.15).
- Dimensión 4; Condiciones Laborales: Analiza el nivel de satisfacción que el empleado tiene respecto las condiciones, los recursos y la seguridad en el trabajo. (Easton y Van Laar, 2012, p.17).
- Dimensión 5; Control en el Trabajo: nos muestra el grado de control que un individuo siente que puede tener dentro de su entorno laboral. Esa percepción de control podría estar relacionada con diversos factores en el trabajo, incluyendo la oportunidad de colaborar al proceso de toma de decisiones que los afectan. (Easton y Van Laar, 2012, p.16).

En cuanto se refiere a compromiso es una decisión muy personal de cada trabajador. Va más allá de acatar la obligación laboral, de tal forma que se puede ser un buen trabajador sin estar muy comprometido. El compromiso inicia desde el interior y aporta un extra que guía a la excelencia, pues implica poner en juego todas las competencias y hacer más de lo esperado. Las personas comprometidas son dadas, ayudan a los demás y aportan a crear un clima positivo, promoviendo el compromiso de otros.

Blau y Boal (1987), en (Sifuentes, Ortega, & Gonzales, 2012) definen el compromiso organizacional en el sentido de magnitud de la colaboración de un trabajador con la empresa

por la aceptación de los valores, metas y creencias de la compañía y el deseo de ser parte de ella.

El compromiso Organizacional desde el punto de vista habitual se podría precisar como la fuerza de un individuo para identificarse e implicarse con una organización en concreto. (Mowday et al., 1982, p.27)

Teoría de Steers: propone un modelo, donde fue validado por una investigación con científicos, ingenieros y empleados de un hospital, donde precisamente plantea tres componentes: Primero, características personales; se refiere a la necesidad de logro, inclinaciones centrales en la vida, escolaridad, etc., Segundo, particularidad del trabajo; identidad con la tarea, sentir el trabajo como un reto, etc., Finalmente, experiencias en el centro de labor; expectativa de recompensa, confianza en la organización, capacitaciones, etc. (Steers, 1977, pp. 46-56).

La presente investigación tomó como enfoque principal, el enfoque cognitivo conductual con la siguiente teoría se podrá demostrar y comprender el origen del CO:

Por consiguiente la teoría de Meyer y Allen permite mejor abordar esta variable: El modelo que nos presenta John P. Meyer nos demuestra que el compromiso de los colaboradores con su lugar de trabajo puede tomar al menos tres formas diferentes (costo, afectivo y obligación), y esta desarrolla cada uno de una forma con características diferentes y además, de diferentes formas de implicar en el comportamiento, el compromiso y el bienestar de los trabajadores (2018, párr. 1-3).

Para Meyer y Allen, consideran que el CO como estado mental que define el comportamiento, señala que existe 3 dimensiones: el compromiso afectivo, continuo y normativo. (Meyer y Allen, 1997, p. 11).

- Componente 1; Afectivo: los autores refieren que el compromiso afectivo mantiene lazos de carácter emocional es decir; consiste en el apego emocional del trabajador donde se siente compenetrado con los valores, la cultura y las metas de la empresa; por lo se encuentran satisfechos con su estadía en la empresa y esto debido a que la organización atiende las necesidades (principalmente las psicológicas) y expectativas de sus colaboradores.

- Componente 2; Continuidad: en cambio, aquí los trabajadores tienen un vínculo primario con la empresa de una conciencia de costos financieros y psicológicos, ligados a la decisión de abandono; es decir, la permanencia de un colaborador será por necesidad, ya que los trabajadores consideran que sus posibilidades para encontrar otro empleo serían mínimas.
- Componente 3; Normativo: para terminar, cuando nos referimos a normativo (deber) este componente se refiere a un sentimiento de obligación o deber de seguir laborando (sentido moral), por ejemplo capacitaciones, prestamos, colegiaturas entre otros. Los trabajadores sentirán que deben de permanecer con la organización por deberles ciertas prestaciones propias a que debe ser correspondido.

Cuando nos referimos acerca de la formulación del problema nos preguntamos lo siguiente ¿Cuál es la relación entre calidad de vida laboral y compromiso organizacional en los colaboradores del área de ventas en la empresa de hidrocarburos en Ancón- 2019?

Siendo la justificación del presente estudio colaborar con la empresa para que su calidad de su servicio y la productividad mejoren. Asimismo, podremos precisar si existe vínculo entre del nivel CVL y compromiso organizacional en los vendedores. Esta investigación demuestra el gran significado que tiene identificar la CVL en los vendedores y como esto afecta en su compromiso, debido a que las industrias en la actualidad no toman con énfasis este tema y claro que es fundamental ya que, si el vendedor no se encuentra en un estado de bienestar, es probable que pueda influir en sus actividades laborales. Aportando a lo anterior, de acuerdo a los resultados obtenidos se pudo brindar posibles opciones de solución para mejorar el bienestar y el compromiso de los vendedores dado que esto mejorará las ventas en la empresa. El presente estudio contribuye a nuevas investigaciones próximas como antecedente.

Como hipótesis general se pretende lo siguiente: existe correlación entre la calidad de vida laboral y compromiso Organizacional en los colaboradores del área de ventas en la empresa de hidrocarburo en Ancón-2019. Como hipótesis específica se tienen: existe correlación entre calidad de vida laboral y las dimensiones de compromiso organizacional; existe correlación entre compromiso organizacional y las dimensiones de calidad de vida laboral; existe correlación entre las dimensiones de calidad de vida laboral y las dimensiones de compromiso organizacional; existe correlación entre la calidad de vida laboral y compromiso organizacional, según edad; existe correlación entre calidad de vida laboral y compromiso

organizacional, según tiempo de servicio en los colaboradores del área de ventas en la empresa de hidrocarburo en Ancón-2019.

Se concierne entonces, como objetivo general determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de ventas en la empresa de hidrocarburo en Ancón-2019. Como objetivos específicos tenemos: describir los niveles de calidad de vida laboral; describir los niveles de compromiso organizacional; determinar la relación entre las dimensiones de calidad de vida laboral y compromiso organizacional; determinar la relación entre la calidad de vida laboral y compromiso organizacional, según edad; determinar la relación entre la calidad de vida laboral y compromiso organizacional, según tiempo de servicio en los colaboradores del área de ventas en la empresa de hidrocarburo en Ancón-2019.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

Diseño de estudio

Carrasco (2015) nos refiere que el diseño de investigación no experimental son las variables independientes que carecen de la necesidad de ser manipuladas. Dado que no posee grupos experimentales y tampoco de control. Por otro lado, se analiza e investiga los fenómenos, hechos y sucesos de la realidad problemática (p. 71).

Según Carrasco (2015) nos menciona que el diseño corte-transversal se utiliza en la investigación para obtener los sucesos y fenómenos de la problemática real en un instante definido del tiempo (p. 72).

Tipo de estudio

Beltrán (2014) determina que el tipo de investigación descriptivo reconoce las características, cualidades de un hecho que pasará por un análisis de investigación. Primordialmente esta clase de investigación tiene como objetivo detallar acontecimientos o situaciones. Para ello, se hacen por medio de encuestas y puede servir para demostrar hipótesis específicas (p. 160).

Para Beltrán (2014) define correlación como un grado de medición entre la relación que existe entre dos o más variables y determina el nivel de variaciones de dichas variables, así, estas puedan estar relacionadas con la modificación entre otro u otros factores (p. 160).

Nivel

Carrasco (2015) define el nivel aplicada como una recolección e indagación de información en base a estudios pasados para la realidad problemática y así optimizar las teorías científicas, leyendas y/o hipótesis, del mismo modo, se podrá entender mejor la problemática (p. 37).

Enfoque

El enfoque empleado fue el cuantitativo, para eso se tomó en cuenta a Quezada (2014) “busca la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias” (p.18).

2.2. Operacionalización de variables

Definición Conceptual de calidad de vida laboral

Easton y Van Laar (2012), definieron esta variable como el nivel de bienestar recibido, resultado del análisis de las condiciones de trabajo (factores objetivos), estrés y satisfacción (factores subjetivos) propios del lugar de trabajo. (p.1).

Definición operacional de calidad de vida laboral

La variable será calculada a través de los puntajes obtenidos, mediante niveles otorgados por la Escala de CVL (en su versión abreviada), adaptada por Simón Easton y Darren Van Laar (2012).

Dimensión

- Interrelación trabajo – hogar
- Bienestar general
- Trabajo y satisfacción profesional
- Condiciones laborales
- Control en el trabajo

Escala de medición

- Intervalo

Definición Conceptual de Compromiso Organizacional

Meyer y Allen (1997) especifican el CO como un estado mental la cual genera un vínculo entre la organización y el colaborador, donde se presentan conclusiones respecto a la decisión de seguir o renunciar a la organización. Además, es la voluntad de laborar arduo para su organización (p. 11).

Definición operacional de Compromiso Laboral

La variable será calculada con la puntuación obtenida, mediante la Escala de CO de Meyer y Allen.

Dimensión

- Afectivo
- Continuidad

- Normativo

Indicadores

- Deseo
- Necesidad
- Obligación

Escala de medición

- Intervalo

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Asimismo, la población es definida como:

(Hernández et al., 2010), refieren que “la población es el grupo de mediciones que se pueden llevar a cabo en un conjunto de seres u objetos con una característica en común”. (p. 79)

La Población estuvo formada por 126 vendedores de la empresa de hidrocarburos.

Muestra

Es el sub conjunto que pertenece a un universo o población representativa que revela las características de esta misma. La muestra utilizada fue censal, debido que se utilizó al 100% de la población, puesto que, se consideró como un número complaciente de sujetos. De igual modo, la muestra fue censal, es decir, que todos los componentes de investigación son estimados como muestra (Valderrama, 2015, p.184). Para esta investigación se tomó a toda la población de estudio, quiere decir a los 126 vendedores de la empresa de hidrocarburos en Ancón.

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

Técnica

Se empleó el método de la encuesta como medio para la compilación de datos en esta investigación, por lo que a la población de vendedores se les administro dos cuestionarios con escala de medición tipo Likert.

Instrumento

(Hernández et al., 2010), define que “El investigador usa el instrumento como una recurso para recabar datos o información sobre las variables en estudio”. (p. 200).

Cuestionario

Es un instrumento que mediante una serie de preguntas predeterminadas y codificadas, permiten la recolección de información de manera estructurada. El planteamiento es que la disposición de las preguntas concedan fiabilidad y máxima confianza en los datos. (Gordillo, 2012 p.98)

a) Ficha técnica

Nombre	: “Escala Abreviada de Calidad de Vida Laboral “
Autores	: (Simón Easton y Darren Van Laar -2012)
Adaptado por	: Riega Talledo María Concepción de Guadalupe
Año de publicación	: 2013
Aplicación	: Individual
Ámbito de aplicación	: de 18 años a más.
Duración	: 16 minutos
Finalidad	: Determinar el grado de CVL de los trabajadores
Material	: Manual auto-correctible.

- *Descripción del Instrumento:*

El Test de Escala Abreviada de Calidad de Vida Laboral diagnostica el grado de CVL de los individuos en su entorno de trabajo. Según su estructura tiene 5 dimensiones: interrelación trabajo- hogar, bienestar general, condiciones de trabajo, trabajo y satisfacción profesional y por último control de trabajo. Consta de 19 ítems.

- *Aplicación:*

Para su aplicación se tiene que realizar los siguientes pasos: se entrega el cuadernillo de calidad de vida laboral, consignar los datos personales, se realiza una explicación breve acerca

de las instrucciones de la prueba, absolvemos cualquier duda o inquietud para continuar con el desarrollo de la prueba.

- *Puntuación:*

Las respuestas obtenidas serán sumadas de cada factor y se apunta al lado por cada puntaje de los 5 factores, luego se sumara la prueba en general para así poder obtener el puntaje total (no contar el ítem 19), después comparamos con el ítem si el puntaje general tiene relación con la respuesta del ítem 19, por otro lado se revisará con el cuadro de baremos para así poder tener la puntuación percentil y anotarlo en un espacio de la prueba, se evalúa la puntuación directa que se haya de cada uno de los 6 factores y por último una vez realizado esto, se continúa a leer los resultados de cada ítem:

1= Totalmente en desacuerdo

2= En desacuerdo

3= Neutral

4= De acuerdo

5= Muy de acuerdo

- *Ítems directos*

1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 y 19.

- *Validez*

La autenticidad del contenido del instrumento de CVL tuvo como valor ($p < 0.8$) en la V de Aiken, evidenciando que los ítems miden la variable de manera correcta.

- *Confiabilidad*

Beltrán (2014) refiere que la capacidad de conseguir resultados consistentes en mediciones sucesivas, quiere decir, al ser aplicada en varios momentos sobre los mismos individuos se evidenciarán resultados iguales. La confiabilidad mide el grado de repetibilidad de los resultados bajo iguales condiciones (p. 159).

De acuerdo a la confiabilidad se concluyó por consistencia interna con el alfa de Cronbach es de 0.85 esto quiere decir que el instrumento es consistente y coherente.

Prueba Piloto

Se realizó el trabajo de la prueba piloto con 50 vendedores como muestra de la empresa de hidrocarburos.

- *Validez:*

De acuerdo a los resultados obtenidos de la V de Aiken de la Escala Abreviada de CVL. Los valores obtenidos muestran que no hay eliminación de ítem, manteniéndose los 19 ítems de la escala.

- *Confiabilidad*

La confiabilidad por consistencia interna del Alfa de Cronbach es de 0.89 demostrando que el instrumento es consistente y coherente.

- *Baremos*

Los puntajes directos de manera general de la escala abreviada de CVL en vendedores. Donde apreciamos que el nivel muy bajo es desde 39 a 56, nivel bajo desde 57 a 63, nivel promedio desde 64 a 71, nivel alto desde 72 a 77 y nivel alto desde 78 a más.

b) Ficha técnica

Nombre	: “Escala de Compromiso Organizacional“ Meyer y Allen (1997)
Adaptado por	: Argomedo Juana
Año de publicación	: 2013
Aplicación	: Individual y colectivo
Duración	: 8 minutos
Particularidad	: Instrumento de información psicológica
Ámbito de aplicación	: 18 años en adelante

Finalidad : Comprender la clase de CO que muestra cada individuo de la organización.

- *Descripción del Instrumento:*

La escala de CO, consta de tres componentes de 18 ítems, los cuales son: componente afectivo con seis ítems, componente de continuidad con 6 ítems y por último el componente normativo que de igual manera consta de seis ítems. No hay respuestas malas ni buenas, se caracteriza por ser una escala de tipo Likert.

- *Aplicación*

Se debe tener en cuenta que el cuestionario se aplica de modo individual o colectivamente, se realiza la entrega de los cuadernillos a los evaluados, se indica las instrucciones del desarrollo del cuestionario y de igual manera se procede a absolver las dudas, para una mejor ejecución de la prueba.

- *Puntuación*

Acerca a este punto, se tomará en cuenta la suma final de la puntuación alcanzada en las respuestas de cada ítem. Se detalla a continuación:

1= Totalmente en desacuerdo

2= Moderadamente en desacuerdo

3= Débilmente en desacuerdo

4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

5= Débilmente de acuerdo

6= Moderadamente de acuerdo

7= Totalmente de acuerdo

- *Ítems*

2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 16 y 17 corresponden a los ítems directos.

1, 3, 10, 14, 15 y 18 corresponden a los ítems inversos, los cuales se tendrá que invertir.

- *Validez*

La validez de la escala de compromiso tuvo como valor ($p < 0.8$). Por lo tanto los ítems miden las variables que se pretende medir.

- *Confiabilidad*

Beltrán (2014) refiere que la capacidad de conseguir resultados consistentes en mediciones sucesivas, quiere decir, al ser aplicada en varios momentos sobre los mismos individuos se evidenciarán resultados iguales. La confiabilidad mide el grado de repetibilidad de los resultados bajo iguales condiciones (p. 159).

De acuerdo a la confiabilidad se concluyó por consistencia interna con el alfa de Cronbach es de 0.82 a lo que se refiere al componente normativo, 0.81 para el compromiso afectivo y por último 0.48 para compromiso de continuidad.

Prueba Piloto

Se realizó el trabajo de la prueba piloto con 50 vendedores como muestra de la empresa de hidrocarburos.

- *Validez*

De acuerdo a los resultados obtenidos de la V de Aiken de la Escala Abreviada de CVL. Los valores obtenidos muestran que no hay eliminación de ítem, manteniéndose los 18 ítems de la escala.

- *Confiabilidad:* la confiabilidad por consistencia interna del Alfa de Cronbach es de 0.88 demostrando que el instrumento es consistente y coherente.

- *Baremos*

Los puntajes directos de manera general de la escala de CO de Meyer y Allen en docentes. Donde contamos con el primer nivel bajo 65 a 78, el segundo nivel medio 79 a 91 y el último nivel alto de 92 a más.

2.5. Procedimiento

Como punto de partida se eligió el tema titulado “Calidad de Vida laboral y Compromiso Organizacional, con el objetivo de concientizar sobre la importancia que tiene el trabajador en la organización y como las variables a estudiar interactúan de forma negativa o positiva en el trabajador y la empresa. Luego se procedió a investigar todo lo relacionado al tema, se buscaron cuestionarios que permitan evaluar las variables en investigación y estas mismas pasaron por la evaluación de criterio de los jueces para su debida aplicación. Se solicitó a la empresa de hidrocarburos el permiso pertinente y se entregó la carta emitida por la universidad para el sello y firma correspondiente del gerente general para poder aplicar la prueba. Las pruebas se realizaron en diferentes días, previa coordinación con el jefe del área de ventas. La empresa de hidrocarburos dispuso su tiempo y cedió sus instalaciones (sala de reuniones y comedor). Las aplicaciones se dieron en 2 fechas cada uno de 2 grupos:

1 Fecha: Grupo 1(durante la mañana) y Grupo 2 (durante la tarde)

2 Fecha: Grupo 3(durante la tarde) y Grupo 4 (durante la noche)

Cabe mencionar que en cada aplicación tuve el apoyo de los supervisores de ventas y de un practicante del área de selección, lo que permitió realizar el vaciado de datos de manera ordenada. Una vez conseguida la base de los datos de las pruebas realizadas, se inició el procesamiento de la información a través del Excel y SPSS 23, y así obtener los resultados.

2.6. Método de análisis de datos

En el desarrollo de este estudio se aplicó el método cuantitativo, es decir, que por medio del análisis de datos se podrá concluir en estadísticos. Se usó programas estadísticos como Microsoft Excel y el SPSS, versión 23 por lo cual permite tener una recolección de datos y por consiguiente poder interpretar los resultados. Por otro lado, se analizó a través del Alfa de Cronbach la confiabilidad. Para hallar el resultado de los instrumentos se ejecutó la validez de contenido donde se utilizó la V. de Aiken por 5 jueces expertos que validaron cada uno de los instrumentos, también se desarrolló la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, se verificó que la distribución no se ajusta a parámetros normales. Por tanto, se utilizó Rho de Spearman, por ser una variable cuantitativa y, por otro lado, la baremación se obtuvo los niveles ambas variables de estudio.

2.7. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación fue considerado con el profesionalismo y alto nivel de compromiso para el crecimiento de este trabajo de investigación, procurando así la evitación de falsedad y/o del plagio. Además con el debido cuidado se ha considerado a los creadores y autores la propiedad intelectual, por lo que se fueron citados en cada texto, párrafo o información empleada en el desarrollo de esta investigación.

Por otro lado, se contó con la autorización de la Universidad César Vallejo, a través de una carta de presentación dirigido al encargado de la empresa donde se detallará la finalidad del presente estudio.

Finalmente, para el recojo de información se elaboró un consentimiento informado donde se detalla el motivo de la investigación. Asimismo, se pidió el documento para la utilización de los cuestionarios, avalando así que la identidad se mantuvo en reserva.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de Normalidad de Shapiro-Wilk para Calidad de Vida Laboral y Compromiso Organizacional

		Calidad de vida laboral	Compromiso organizacional
N		126	126
	Media	65,400	55,830
Parámetros normales	Desviación estándar	12,741	8,231
Estadístico de prueba		,869	,925
Sig. asintótica (bilateral)		,000	,000

En la presente tabla 1 nos da a conocer que la prueba de normalidad de CVL y CO, donde el valor de significancia de 0,00 para ambas variables, indicándonos que ambas no se adecuan a una normal distribución. Por consiguiente, para esta investigación se empleó el estadístico de Rho de Spearman para la correlación.

Tabla 2

Prueba de correlación de Spearman de la variable calidad de vida laboral y compromiso organizacional

		Compromiso Organizacional	
		Coefficiente de correlación	,483**
Rho de Spearman	Calidad de Vida Laboral	Sig. (bilateral)	.000
		N	126

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

Verificando la tabla 2, el producto del análisis estadístico entre CVL y CO se difiere que presenta existencia de una relación $Rho = 0,483$ con un valor de significancia de 0.00 ($p < 0,05$). Por ende se evidencia correlación significativa entre las variables y tiene un nivel de correlación (débil). Por consiguiente, se deduce que hay un nivel de relación significativa entre las variables.

Tabla 3

Correlación entre la variable calidad de vida laboral y las dimensiones de compromiso organizacional.

		Afectivo	Continuidad	Normativo	
Rho de Spearman	Calidad de vida laboral				
		Coeficiente de correlación	-.088	-.357	.905
		Sig.(bilateral)	.327	.000	.000
		N	126	126	126

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

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

En la tabla 3 podemos verificar entre la variable de CVL y de cada dimensión de compromiso organizacional presenta correlación negativa (débil) con la dimensión de compromiso de continuidad; asimismo presenta correlación (fuerte) con la dimensión de compromiso normativo, ambas con un valor de significancia de 0.00 (Rho = -,357 y 0,905; $p < 0,05$). Por otro lado, se evidencia que no hay correlación entre la variable CVL y la dimensión de compromiso afectivo Rho = -0,088 con un valor de significancia de 0.327.

Tabla 4

Correlación entre la variable de compromiso organizacional y las dimensiones de calidad de vida laboral.

			Interrelación trabajo-hogar	Bienestar general	Trabajo y satisfacción profesional	Condiciones laborales	Control en el trabajo
		Coefficiente de correlación	,459**	,469**	,499**	,431**	,556**
Rho de Spearman	Compromiso Organizacional	Sig.(bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000
		N	126	126	126	126	126

En la tabla 4 verificamos que entre la variable de compromiso organizacional y las dimensiones de calidad de vida laboral presenta correlación en las dimensiones; Interrelación trabajo- hogar, bienestar general, trabajo y satisfacción profesional, condiciones laborales, control en el trabajo, donde existe correlación significativa positiva (Rho = 0,459; 0,469; 0,499; 0,431 y 0,556; $p < 0,05$). Nos permite inferir, que a mayor compromiso organizacional mayor será la interrelación trabajo-hogar, el bienestar general, trabajo y satisfacción profesional, condiciones laborales y el control en el trabajo.

Tabla 5

Correlación entre las dimensiones de calidad de vida laboral y las dimensiones de compromiso organizacional.

		Correlaciones		
		Afectivo	Continuidad	Normativo
Interrelación trabajo-hogar	Coefficiente de correlación	.009	-,426**	,923**
	Sig. (bilateral)	.923	.000	.000
	N	126	126	126
Bienestar general	Coefficiente de correlación	-,269**	-,256**	,847**
	Sig. (bilateral)	.002	.004	.000
	N	126	126	126
Trabajo y satisfacción profesional	Coefficiente de correlación	-,314**	-.043	,737**
	Sig. (bilateral)	.000	.632	.000
	N	126	126	126
Condiciones laborales	Coefficiente de correlación	-.174	-,363**	,842**
	Sig. (bilateral)	.051	.000	.000
	N	126	126	126
Control en el trabajo	Coefficiente de correlación	-,206*	-.170	,839**
	Sig. (bilateral)	.021	.058	.000
	N	126	126	126

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Mientras tanto en la tabla 5 percibimos entre la dimensión interrelación trabajo - hogar y las dimensiones de compromiso organizacional presenta correlación directa y significativa en la dimensión de compromiso normativo (Rho=923; p< 0,05). Esto quiere decir, que a mayor interrelación trabajo- hogar mayor sería el compromiso normativo. Por otro lado existe correlación negativa con compromiso de continuidad (Rho=-,426; p< 0,05).

Continuando con la observación entre la dimensión bienestar general y las dimensiones de compromiso organizacional presenta correlación directa significativa con compromiso normativo ($Rho = -,847$; $p < 0,05$). Por lo cual deducimos que a mayor bienestar general mayor será el compromiso normativo. En cambio verificamos que presenta correlación negativa y significativa en las dimensiones de compromiso afectivo y el compromiso de continuidad ($Rho = -,269$; $-,256$; $p < 0,05$).

Asimismo se visualiza entre la dimensión de trabajo y satisfacción profesional y las dimensiones de compromiso organizacional presenta correlación directa significativa con compromiso normativo ($Rho = -,737$; $p < 0,05$). Entonces concluimos que a mayor trabajo y satisfacción profesional mayor será el compromiso normativo. Del mismo modo verificamos que presenta correlación negativa y significativa con el compromiso afectivo ($Rho = -,314$; $p < 0,05$).

Seguidamente al analizar entre la dimensión de condiciones laborales y las dimensiones de compromiso organizacional presenta correlación directa y significativa en la dimensión de compromiso normativo ($Rho = ,842$; $p < 0,05$). Esto quiere decir, que a mayor condición laboral mayor sería el compromiso normativo. Por otro lado existe correlación negativa con compromiso de afectivo ($Rho = -,363$; $p < 0,05$).

Prosiguiendo en el análisis verificamos entre la dimensión de control en el trabajo y las dimensiones de CO presenta correlación directa y significativa en la dimensión de compromiso normativo ($Rho = ,839$; $p < 0,05$). Esto quiere decir, que a mayor control de trabajo mayor será el compromiso normativo. Sin embargo existe correlación negativa con compromiso de afectivo ($Rho = -,206$; $p < 0,05$).

Para finalizar, se discierne que no existe correlación directa y significativa entre la dimensión interrelación trabajo- hogar, condiciones laborales con la dimensión de compromiso afectivo y por último entre la dimensión de Trabajo y satisfacción profesional, control en el trabajo con la dimensión de compromiso de continuidad. Esto quiere decir que al no encontrarse relación en todas las dimensiones, la hipótesis planteada es rechazada.

Tabla 6

Correlación entre calidad de vida laboral y compromiso organizacional en colaboradores, según edad

			Compromiso Organizacional
Edad			
[20-30>	Rho de Spearman	Calidad de Vida Laboral	0.000
			1.000
			63
[31-38>	Rho de Spearman	Calidad de Vida Laboral	.407
			.192
			21
[39-45>	Rho de Spearman	Calidad de Vida Laboral	.283
			.141
			19
[46-50>	Rho de Spearman	Calidad de Vida Laboral	.275
			.106
			18
[51-60]	Rho de Spearman	Calidad de Vida Laboral	.257
			.238
			5

Según los resultados obtenidos en la tabla 6, se aprecia que en ambas variables en los vendedores en edades en el rango de 20 años a 60 años; no se encontró relación alguna. Esto quiere decir que los rangos de edades no presenta una correlación significativa de CVL y CO en los vendedores de la empresa de hidrocarburos.

Tabla 7

Correlación entre calidad de vida laboral y compromiso organizacional, según tiempo de servicio

			Compromiso Organizacional	
Tiempo de Permanencia				
[1-4>	Rho de Spearman	Calidad de Vida Laboral	Coeficiente de correlación	-.254
			Sig.(bilateral)	.393
			N	77
[5-8>	Rho de Spearman	Calidad de Vida Laboral	Coeficiente de correlación	-.125
			Sig.(bilateral)	.674
			N	25
[9-12>	Rho de Spearman	Calidad de Vida Laboral	Coeficiente de correlación	.083
			Sig.(bilateral)	.719
			N	12
[13-16>	Rho de Spearman	Calidad de Vida Laboral	Coeficiente de correlación	,314*
			Sig.(bilateral)	.012
			N	3
[17-20]	Rho de Spearman	Calidad de Vida Laboral	Coeficiente de correlación	,650**
			Sig.(bilateral)	.008
			N	9

De la tabla 7, se analiza que las variables de CVL y CO, en los vendedores según su tiempo de permanencia en el trabajo que se comprende desde 1 año hasta los 20 años; no se encontró relación alguna. Esto quiere decir que los rangos de tiempo de permanencia no presentan una correlación significativa en las variables. Sin embargo, presenta una proximidad de las variables con el rango de tiempo de permanencia entre los 17 a 20 años, podría ser una posible correlación (Rho = 0.08; $p < 0,05$)

Tabla 8
Niveles de calidad de vida laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	31	25%
Bajo	25	20%
Promedio	19	15%
Alto	31	24%
Muy Alto	20	16%
Total	126	100%

En la tabla 8 se observa los niveles de CVL, donde verificamos que el nivel más alto en porcentaje es muy bajo con el 25% y el nivel más bajo es el promedio con el 15%. (Figura 1)

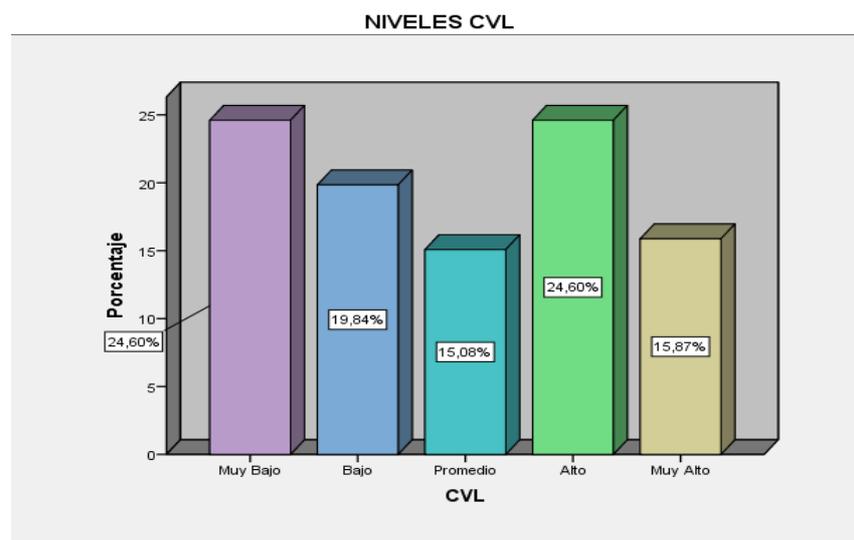


Figura 1 Niveles generales de Calidad de Vida Laboral

Tabla 9
Niveles de compromiso organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	49	39%
Medio	33	26%
Alto	44	35%
Total	120	100%

Por otro lado, en la tabla 9 se verifica los niveles de CO, donde observamos que el nivel más alto en porcentaje es el bajo con el 39% y el nivel más bajo es el medio con el 26%. (Figura 2)

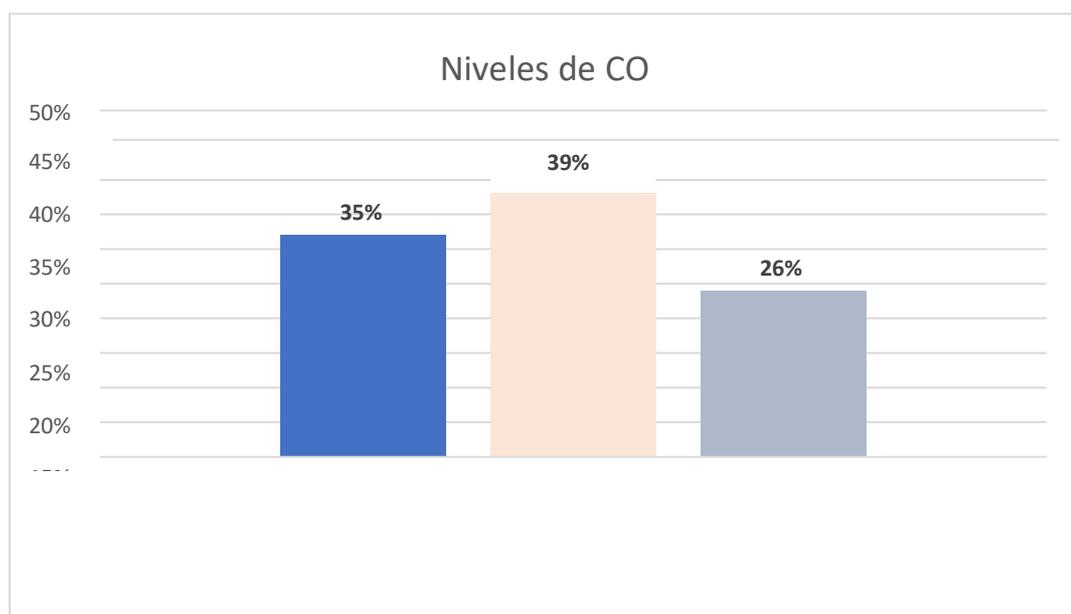


Figura 2 Niveles generales de Compromiso Organizacional

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación se planteó como objetivo general, el definir la relación entre calidad de vida laboral y compromiso organizacional en los trabajadores del área de ventas de la empresa de hidrocarburos en Ancón.

Donde de acuerdo a los resultados obtenidos se pudo detallar lo siguiente: se encontró un $Rho = 0,483$ con un valor de significancia de 0.00, indicándonos que presenta una correlación significativa positiva y débil entre CVL y CO, por lo cual se acepta la hipótesis general planteada. A través de este resultado se halló semejanza con la investigación que realizó Trigozo (2018), donde se estudió el vínculo entre CVL y satisfacción laboral en los colaboradores, cabe resaltar que solo se refleja una variable de estudio de la investigación; es decir que una de ellas guarda semejanza con la CVL, siendo el resultado una correlación positiva débil con calidad de vida laboral en los individuos. Como también encontramos a Rios (2016), donde en su tema de investigación sobre la CVL y CO en trabajadores de una empresa minera, en esta investigación se aprecian ambas variables en relación, donde se denota una relación significativa directa débil con CVL y CO en los trabajadores. Asimismo tenemos el estudio realizado por Asenjo (2016), donde evaluó la relación que existe entre CVL y CO en trabajadores de una empresa de seguridad, en dicho estudio coinciden ambas variables con la presente investigación, donde se obtuvo que existe correlación directa significativa entre las variables. Por otro lado, se encontró semejanza en la investigación internacional de Peña (2016) en su tema planteado el compromiso organizacional de los trabajadores, donde el objetivo era determinar qué elementos del compromiso organizacional están vinculados en las pequeñas empresas, en dicha investigación se consiguió encontrar una correlación significativa entre los factores de CO, siendo que solo se aprecia una variable en relación al presente estudio guarda relación con compromiso organizacional.

Hace 5 años aproximadamente antes, el área de recursos humanos pasó de tener un rol netamente de administración de personas (control de asistencia, pago al personal, selección de personas y asistencia social entre otras funciones) a ser socios del negocio, es decir a formar parte de la estrategia desarrollando nuevos roles teniendo así un peso en la planificación de la organización para lograr los objetivos de los mismos; es a partir de este momento que observamos con mayor importancia el trabajo con las personas, y de entender cada vez más su impacto en la estabilidad y rentabilidad del negocio. Entonces cuando imagino este nuevo rol, como podría conseguirlo; tendría que contarse con personas altamente comprometidas, con

gran motivación, fidelizadas, y con personas con alto nivel de pertenencia a los resultados; es decir que puedan ir más allá y puedan hacer mucho más que seleccionar, reclutar, inducir, administrar, capacitar, desarrollar y comprometer a las personas en una empresa. Es por eso la preocupación en las organizaciones y se han enfocado directamente a las personas, se ha denotado la importancia y el impacto que tiene la CVL en el compromiso de los trabajadores; de acuerdo a los mencionado anteriormente para fidelizar, motivar, comprometer a los trabajadores se debería aumentar la CVL de los mismos, solo así se podría lograr los objetivos de la organización y el área enfocada y quien está totalmente relacionado con dicha actividad, es el área de recursos humanos, quien en la actualidad ya es un soporte de otras áreas relacionadas a la organización. En esta perspectiva nos indica Simon Easton y Darren Van Laar (2012), que la CVL tiene como finalidad captar la esencia de la experiencia laboral de un individuo en el sentido más amplio, definieron la CVL como el resultado del análisis de las condiciones laborales (factores objetivos); estrés y satisfacción (factores subjetivos) propios del lugar de trabajo, obteniendo el bienestar percibido. Por ende es importante dar la respuesta y la clave podría ser trabajar en el desarrollo de los individuos de la organización como inversión, y no como costo (mayoría de la empresa toman esta interpretación), y poder establecer herramientas de gestión medibles y objetivas que podría permitir comprender las implicancias y así obtener el retorno de la inversión realizada en su momento.

El primer objetivo específico de este estudio, tenemos como primer punto la búsqueda de determinar los niveles de CVL en general en los vendedores de la empresa de hidrocarburos en Ancón, 2019. Donde se encontró el nivel con mayor porcentaje es el nivel muy bajo con un 25% y el de menor porcentaje es el nivel promedio con un 15%. De acuerdo a los resultados presentados se encontró diferencia con la investigación que realizó Suescún, Sarmiento, Alvarez y Lugo (2016), donde su tema de investigación fue sobre el nivel de calidad de vida laboral en los trabajadores de una empresa del estado, cabe resaltar que solo se refleja una variable estudiada en el presente estudio; es decir que una de ellas está relacionada con la CVL, siendo también la finalidad del estudio el nivel de dicha variable; donde los resultados en general presentan un nivel favorable (media, normal y satisfechos) de CVL. Asimismo se halló diferencia con la investigación realizada por Rios (2016), donde se encontró el nivel con mayor porcentaje es el nivel regular con un 62% y el de menor porcentaje es el nivel malo con un 17% si observamos estas dos investigaciones se diferencian en cuanto al nivel, mientras que uno tiene un nivel adecuado, el otro presenta un nivel bajo. Esto quiere decir que en el presente trabajo hay un gran número de trabajadores que percibe bienestar en su CVL; que según Simon

Easton y Darren Van Laar (2012), son un conjuntos de factores subjetivos y objetivos, y a la vez estos intervienen a que el compromiso de los colaboradores sea bajo, como también su calidad de vida fuera del trabajo. Según Piero y Prieto (1996), indican que el desarrollo del bienestar en los países desarrollados ha aumentado los niveles de calidad de vida y por consiguiente esto ha generado conciencia de las condiciones y aspectos que hacen posible esa calidad de vida en los distintos aspectos de la vida humana. Es por eso que las empresas buscan incrementar la satisfacción y autorrealización de los trabajadores gracias a la relación directa con la productividad laboral. En cuando a la búsqueda de determinar los niveles de compromiso organizacional en general, encontramos que el nivel más alto en porcentaje es el bajo con el 39% y el nivel más bajo es el medio con el 26%. De los resultados presentados se encontró diferencia con la investigación que realizó Rios (2016), en dicho estudio dio como resultado en cuanto a los niveles de CO el mayor porcentaje lo obtuvo el nivel regular con 42 % y nivel más bajo fue el nivel malo con un 25 %. Estos resultados nos reflejan la falta de interés que tienen los trabajadores con el compromiso y esto quiere decir, el bajo apego emocional del trabajador, la ausencia de sentirse identificado con la cultura, valores y objetivos de la empresa. Del resultado obtenido se discierne que la mayoría de los vendedores no se encuentran comprometidos de forma general, ni en deseo ni en necesidad como en deber con la empresa. A ello concierne lo que Meyer y Allen (1997), indican que el CO como un estado mental que define el comportamiento, podría darse esta situación por diferentes factores como; la poca oportunidad de hacer una línea de carrera, no involucrarse a lograr los objetivos de la organización, capacitación, entre otros, que generan una alta rotación en dicha área.

Como segundo objetivo específico es referente a determinar la correlación entre las dimensiones que contiene la CVL y las dimensiones de CO en los vendedores, se halló que si existe correlación en algunas dimensiones que se encontraron en ambas variables; como interrelación trabajo- hogar y la dimensión de compromiso normativo, bienestar general y la dimensión de compromiso normativo, trabajo y satisfacción profesional y la dimensión de compromiso normativo, condiciones laborales y la dimensión de compromiso normativo, control en el trabajo y la dimensión de compromiso normativo. Asimismo encontramos que no se halló correlación directa y significativa entre la dimensión interrelación trabajo- hogar, condiciones laborales con la dimensión de compromiso afectivo y por último entre la dimensión de Trabajo y satisfacción profesional, control en el trabajo con la dimensión de compromiso de continuidad. Esto quiere decir que al no encontrarse relación en todas las dimensiones se rechaza la hipótesis planteada. Dichos resultados tienen similitud por Meyer

(2018), donde explora que existe tres formas diferentes de CO y de la misma forma se desencadena cada una de manera diferente, esto quiere decir; que el comportamiento o acción de la persona cambia, así como el rendimiento, el desempeño y el bienestar del colaborador. Se podría determinar que los factores que intervienen serian la poca claridad de involucramiento con los objetivos, la visión, misión y cultura de la organización, así también el no cumplimiento de satisfacer las necesidades básicas del trabajador. Sobre lo mencionado anteriormente Easton y Van Laar (2012), nos indica que son los factores psicosociales predominantes en la CVL, donde la percepción de la misma puede reflejarse de forma positiva o negativa en el trabajo. Los factores que estarían asociados serian; sueldos por debajo del mercado competitivo, mucha carga laboral, inadecuado ambiente de trabajo, inseguridad, entre otras.

El tercer objetivo específico se encontró la correlación entre CVL y CO en colaboradores del área de ventas según edad, no encontramos correlación significativa entre las variables con la edad. Los resultados tienen similitud a la investigación realizada por Trigozo (2018), donde en su correlación entre CVL y satisfacción laboral según variables de sexo, edad, tiempo de servicio, condiciones físicas, ninguna presenta una relación con la satisfacción laboral.

El cuarto objetivo específico se halló, la correlación entre CVL y CO en colaboradores del área de ventas según el tiempo de servicio, no encontramos correlación significativa directa entre las variables con el tiempo de servicio. Si bien es cierto los posibles factores que intervienen son los sueldos que están por debajo del mercado competitivo, mas de 8 horas laborales en campo, esto tendría a disminuir su CVL.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA: se ha establecido que si existe una correlación débil, positiva y significativa entre CVL y CO en los vendedores de la empresa de hidrocarburos, Ancón-2019. Cabe mencionar que esto ha sido posible por medio del empleo de los test confiables y validados en la investigación.

SEGUNDO: el grado de calidad de vida laboral de la muestra es muy bajo, obteniendo el 25% de CVL en vendedores.

TERCERO: el grado de compromiso organizacional de la muestra es bajo, obteniendo el 39% de CO en vendedores.

CUARTO: se determinó que existe correlación directa y significativa en algunas dimensiones de CVL y CO. Por otro lado, no existe correlación directa y significativa en dos dimensiones de CVL y dos dimensiones de CO.

QUINTO: se determinó que no existe relación posible entre CVL y CO según edad, esto quiere decir, que las variantes de edad no tienen influencia de manera significativa ni directa en la correlación de dichas variables de estudio.

SEXTO: se determinó que no existe relación posible entre CVL y CO según tiempo de servicio, lo cual significa, que los rangos de tiempo de servicio no tienen influencia de manera significativa ni directa en la correlación de dichas variables de estudio.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: se propone concientizar en la empresa de hidrocarburos, la importancia de tener una CVL adecuada en el trabajo ya que está afecta en su compromiso laboral, teniendo en consideración que los vendedores más comprometidos desarrollaran mejorar sus actividades laborales, un mejor desempeño y eso generara mayor rentabilidad a la empresa.

SEGUNDO: de lo anterior es importante generar una mejora en cuanto a CVL de los vendedores mediante; instalaciones adecuadas, herramientas básicas y de buen estado, seguridad, línea de carrera y estabilidad laboral, esto con el propósito de alcanzar as metas de la organización en un corto tiempo; esto debido a que se demostró la relación directa y significativa existente entre CVL y CO.

TERCERO: asimismo de recomienda al área de Recursos Humanos, mejorar en su rol como socio del negocio, es decir a formar parte de la estrategia desarrollando nuevos roles teniendo así un peso en la planificación de la organización para lograr los objetivos de los mismos; es a partir de este momento que observamos con mayor importancia el trabajo con las personas, y de entender cada vez más su impacto en la estabilidad y rentabilidad del negocio.

CUARTO: por último, se sugiere a los profesionales de diferentes áreas y especialidades, específicamente a los que están enfocados en la Dirección y Gestión del área de RR.HH., profundizar en la indagación y análisis de las variables de la presente investigación sobre todo en el sector de las industrias de nuestro país, porque se consiguió precisar la gran importancia de las variables investigadas, con mayor predominancia en las empresas privadas.

REFERENCIAS

- Asenjo, Y. (2016) *Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de seguridad*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima.
- Beltrán, R. (2014). *Metodología de la investigación científica orientada a las ciencias bio-agricolas y ambientales*. Primera edición. Graficart Editorial.
- Blau, G. & Boal, K. (1987). *Conceptualizing How Job Involvement and Organizational Commitment Affect Turnover and Absenteeism*. Academy of Management Review.
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos.
- Dionicio, C. (2019). *Compromiso organizacional y desarrollo emocional en socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte, Trujillo.
- Easton, S. y Van Laar, D. (2012). *User Manual for the Work-Related Quality of life (WRQoL) Scale*. <http://www.qowl.co.uk/researchers/WRQoL%20User%20manual%20v38%20e-book%2003%20Nov14.pdf>
- Ferrer, J., Pérez, L., Ríos, M. & Sanchez-Fernandez, M. (2017). *Estrategias de compensación y su relación con el compromiso organizacional en los docentes 65 de las instituciones de educación superior en México*. Revista Ibero Americana de Estrategia 16(2), 90-103.
- Gillian, R. (2001). *Visual Methodologies: An Introduction to the Interpretation of Visual Materials*. Sage Publications Ltd
- Gordillo, R. (2012). *Metodología de la investigación educativa*. Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill
- Lares, A. (1998). *Calidad de Vida en el Trabajo (Un Modelo Integral)*. Editorial BL Consultores Asociados - Servicio Editorial.

- López, J. (2018). *Compromiso organizacional y calidad de vida laboral en docentes de una institución educativa*. (Tesis de licenciatura) Universidad César Vallejo, Lima.
- Meyer, J. y Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace theory, research and application*. Sage.
- Meyer, J. (2018). *Industrial / Organizational Psychology*.
<http://www.psychology.uwo.ca/people/faculty/profiles/meyer.html>
- Mowday, R., Porter, L. y Steers, R. (1982). *Employee—Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. Academic Press
- Peña, M. (2016). *El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas*. Revista Internacional Administración & Finanzas, 95-105.
- Peiró, J. M., & Prieto, F. (1996). *Tratado de psicología del Trabajo, La actividad laboral en su contexto* (Vol. I). (J. M. Peiró, Ed.). Síntesis Psicología.
- Quezada, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (2da ed.). Editorial Macro
- Ríos, T. (2016). *Calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles*. (Tesis de licenciatura) Universidad San Martín de Porres, Lima.
- Salanova, M., Gracia, F. y Peiró, J.M. (1996). Significado del trabajo y valores laborales. En: Peiró, J.M. y Prieto, F. (eds.): *Tratado de Psicología del Trabajo, Aspectos psicosociales del trabajo*. Vol. II, Síntesis Psicología, Madrid.
- Sifuentes, G., Ortega, J. y Gonzáles, I. (2012) *El compromiso organizacional y la satisfacción y bienestar laboral en las empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana de la Industria y de la Construcción del Estado de Durango*. Universidad Politécnica de Durango, México.
- Simon, M. (1999). *Manual de psicología de la salud*. Biblioteca Nueva.
- Steers, R. (1977). *Antecedents and outcomes of organizational commitment*. Administrative science quarterly, Vol.22, N° 01, pp. 46-56.

- Suescún, S., Sarmiento, G., Álvarez, L. y Lugo, M. (2016). *Calidad de vida laboral en empleados de una Empresa Social del Estado Tunja, Colombia*. Revista médica Risaralda
- The World Health Organization (2003) *Shaping the future*.
https://www.who.int/whr/2003/en/whr03_en.pdf?ua=1
- Trigozo, J. (2018). *Calidad de vida en el trabajo y su relación con la satisfacción laboral en la cadena de ferreterías El Imán*. (Tesis de licenciatura) Universidad Peruana Unión, Tarapoto.
- Urdaneta, O. (2005). *Psicología Organizacional Aplicada a la gestión del capital humano*. 3R editores
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta*. (5ed). San marcos
- Verdugo, M. y Schalock, R. (2013). *Discapacidad e Inclusión*. Amarú Ediciones, (pp. 443-461).
- Walton, R. (1973). *Quality of working life: what is it?*. En Sloan Management Review, 15(1), 11-21

ANEXOS

ANEXO 1 Matriz de Consistencia

ANEXO N° 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: Calidad de vida laboral y Compromiso Organizacional en colaboradores del área de ventas en la empresa de hidrocarburos en Ancón-2019 AUTOR: Samy Lizeth Cruz Valderrama						
PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES				
¿Cuál es la relación entre calidad de vida laboral y compromiso organizacional en colaboradores del área de ventas en la empresa de hidrocarburos en Ancón-2019?	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el Compromiso Organizacional en los colaboradores del área de ventas en la empresa de hidrocarburo en Ancón-2019.</p> <p>Objetivos específicos: 1.Describir los niveles de calidad de vida 2.laboral Describir los niveles de compromiso organizacional 3.Determinar la relación entre las dimensiones de CVL y CO 4.Determinar la relación entre la CVL y CO, según edad 5.Determinar la relación entre la CVL y CO, según tiempo de servicio en los colaboradores del área de ventas en la empresa de hidrocarburo en Ancón-2019.</p>	Variable: Calidad de Vida Laboral			Medición de la variable CVL	
		Dimensiones	indicadores	items	Ordinal	
		Interrelación trabajo- hogar	Evalúa el grado en que los empleados sienten que tienen el control sobre cuándo, dónde y cómo trabajan	5,6,13, 14,15,17 y 19		
		Bienestar general	Evalúa el grado en que un individuo se siente bien o satisfecho con su vida en general	8,12 y 16		
		Trabajo y satisfacción profesional	nivel de satisfacción que el puesto de trabajo proporciona a una persona	1,2 y 3		
		Condiciones laborales	Analiza el grado en que el empleado está satisfecho con los recursos fundamentales	7,9,10 y 11		
		Control en el trabajo	Nivel en el que un empleado siente que puede ejercer un nivel adecuado de control dentro de su entorno de trabajo	4 y 18		
				Variable: Compromiso Laboral		Medición de la variable CO
		Afectivo	Evalúa el grado del deseo, se refieren que el compromiso afectivo mantiene lazos de carácter emocional	6,9,12, 14,15 y 18	Ordinal	
		Continuidad	evalúa el grado de necesidad aquí los trabajadores tienen un vínculo primario con la empresa de una conciencia de costos financieros y psicológicos.	2,7,8,10,11 y 13		
Normativo	Evalúa el nivel de deber se refiere a un sentimiento de obligación o deber de seguir laborando (sentido moral), por ejemplo, capacitaciones, prestamos, colegiaturas entre otros.	1,3,4,5, 16 y 17				

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>Tipo: Beltrán (2014) determina que el tipo de investigación descriptivo reconoce las características, cualidades de un hecho que pasará por un análisis de investigación. Primordialmente este tipo de estudio tiene como objetivo busca describir situaciones o acontecimientos. Para ello, se hacen por medio de encuestas y puede servir para demostrar hipótesis específicas (p. 160). Para Beltrán (2014) define correlación como un grado de medición entre la relación que existe entre dos o más variables y determina el nivel de variaciones de dichas variables, así, estas puedan estar relacionadas con la modificación entre otro u otros factores (p. 160).</p> <p>Diseño: Carrasco (2015) nos refiere que el diseño de investigación no experimental son las variables independientes que carecen de la necesidad de ser manipuladas. Dado que no posee grupos experimentales y tampoco de control. Por otro lado, se analiza e investiga los fenómenos, hechos y sucesos de la realidad problemática (p. 71). Según Carrasco (2015) nos menciona que el diseño corte-transversal se utiliza en la investigación para obtener los sucesos y fenómenos de la realidad problemática en un momento determinado del tiempo (p. 72).</p>	<p>Población Asimismo la población se define como: Según Hernández et al: (2010), menciona que “la población es el conjunto de mediciones que se pueden efectuar sobre una característica común de un grupo de seres u objetos”. (p. 79) La Población estuvo integrada por 126 colaboradores del área de ventas de la empresa de hidrocarburos.</p> <p>Muestra Es el sub conjunto que pertenece a un universo o población representativa que revela las características de esta misma. La muestra utilizada fue censal, debido que se utilizó al 100% de la población, puesto que, se consideró como un número complaciente de sujetos. De igual modo, la muestra fue censal, es decir, que todos los componentes de investigación son estimados como muestra (Valderrama, 2015, p.184). Para esta investigación se tomó a toda la población de estudio, quiere decir a los 126 vendedores de la empresa de hidrocarburos en Ancón.</p>	<p>La técnica que se utiliza en la presente investigación es la encuesta Para la recolección de datos de la presente investigación se empleó la técnica: de la encuesta, por lo que se administraron a la muestra de trabajadores dos cuestionarios con escala de medición tipo Likert.</p> <p>Instrumento La escala de compromiso organizacional: consta de tres componentes de 18 ítems, los cuales son: componente afectivo con seis ítems, componente de continuidad con 6 ítems y por último el componente normativo que de igual manera consta de seis ítems. No hay respuestas malas ni buenas, se caracteriza por ser una escala de tipo Likert. La Escala de Calidad de Vida Laboral: diagnostica el nivel de calidad de vida laboral de los colaboradores en su área de trabajo. Según su estructura tiene 5 dimensiones: interrelación trabajo- hogar, bienestar general, condiciones de trabajo, trabajo y satisfacción profesional y por último control de trabajo. Consta de 19 ítems.</p>	<p>Descriptiva Se hará un análisis descriptivo con los resultados obtenidos mediante una prueba estadística que describe el comportamiento de la variable, los que serán presentados a través cuadros estadísticos y gráficos. Se usará como muestra a toda la población que son 126 vendedores que laboran en el área de ventas de la empresa de hidrocarburos.</p> <p>Presentación de datos Con esta información realizaremos tablas de frecuencia y tablas de consistencias, asimismo utilizaremos gráficos que permitan identificar la proporción de datos o respuestas disponibles para su análisis.</p>

ANEXO 2

Tabla 10

Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Calidad de Vida Laboral	Easton y Van Laar (2012), definieron la calidad de vida laboral como el grado de bienestar percibido, producto de la evaluación de factores objetivos (condiciones laborales) y factores subjetivos (estrés y satisfacción) propios de la empresa.	La variable será medida a través de los puntajes obtenidos, mediante niveles otorgados por la Escala de Calidad de Vida Laboral (en su versión abreviada), adaptada por Simón Easton y Darren Van Laar (2012).	Interrelación trabajo – hogar:	evalúa el grado en que los empleados sienten que tienen el control sobre cuándo, dónde y cómo trabajan	5,6,13,14,15,17 y 19	Ordinal
			Bienestar general	evalúa el grado en que un individuo se siente bien o satisfecho con su vida en general	8,12 y 16	
			Trabajo y satisfacción profesional	nivel de satisfacción que el puesto de trabajo proporciona a una persona	1,2 y 3	
			Condiciones laborales	analiza el grado en que el empleado está satisfecho con los recursos fundamentales	7,9,10 y 11	
			Control en el trabajo	nivel en el que un empleado siente que puede ejercer un nivel adecuado de control dentro de su entorno de trabajo	4 y 18	

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Compromiso Organizacional	Meyer y Allen (1997) definen el compromiso organizacional como un estado psicológico la cual genera un vínculo entre la organización y el colaborador, donde se presentan conclusiones respecto a la decisión de seguir o renunciar a la organización. Además, es la voluntad de laborar arduo para su organización (p. 11).	Será medida a través de las puntuaciones obtenidas mediante la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen.	Afectivo	Evalúa el grado del deseo, se refieren que el compromiso afectivo mantiene lazos de carácter emocional	6,9,12,14,15 y 18	Ordinal
			Continuidad	Evalúa el grado de necesidad aquí los trabajadores tienen un vínculo primario con la empresa de una conciencia de costos financieros y psicológicos.	2,7,8,10,11 y 13	
			Normativo	Evalúa el nivel de deber se refiere a un sentimiento de obligación o deber de seguir laborando (sentido moral), por ejemplo, capacitaciones, prestamos, colegiaturas entre otros.	1,3,4,5,16 y 17	

ANEXO 3 (Meyer y Allens, 1997, adaptado por Argomedo Juana, 2013)

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nombre: _____ Edad: _____ Tiempo de Servicio: _____

Instrucciones Generales

Usted debe expresar su acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones que les serán presentadas a continuación, usando la escala de 7 puntos ofrecida a continuación.

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

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

Simon Easton y Darren Van Lar, 2012, adaptado por Riega Talledo, María, 2013)

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL

Sexo: _____ Edad: _____ T.P: _____

Instrucciones Generales

Usted debe expresar su acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones que les presentamos a continuación, teniendo la escala de 5 puntos.

1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Neutral 4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo

	¿Hasta qué punto está de acuerdo con las siguientes afirmaciones?	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	Tengo metas y objetivos claros que me permiten hacer mi trabajo.					
2	Me siento capaz de expresar mis opiniones e influenciar cambios en mi trabajo.					
3	Tengo la oportunidad de utilizar mis habilidades en el trabajo.					
4	Me siento bien en este momento.					
5	Mi organización/ empresa me da las facilidades y la flexibilidad suficiente para compaginar el trabajo con mi vida familiar.					
6	Mis actuales horas/mis turnos de trabajo se adecuan a mis circunstancias personales.					
7	Cuando hago un buen trabajo mi jefe me lo reconoce.					
8	Estoy satisfecho con mi vida.					
9	Me animan a desarrollar habilidades nuevas.					
10	Mi jefe me proporciona todo lo que necesito para realizar mi trabajo eficazmente.					
11	Mi jefe apoya de forma activa turnos/horas de trabajo flexibles.					
12	En muchos aspectos mi vida es casi ideal.					
13	Trabajo en un ambiente seguro.					
14	Estoy satisfecho con las oportunidades profesionales a las que tengo acceso en mi trabajo.					
15	Estoy satisfecho con la formación que recibo para realizar mi trabajo.					
16	Últimamente, me he sentido razonablemente feliz.					
17	Las condiciones laborales son satisfactorias.					
18	En mi área de trabajo, estoy involucrado en la toma de decisiones que afectan al público.					
19	En general, estoy satisfecho con la calidad de mi vida laboral.					

ANEXO 4 Carta de presentación

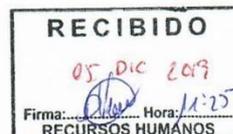


"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Los Olivos, 5 de Diciembre de 2019

CARTA INV. N° 836 -2019/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sra,
DIANA CAROLINA VARGAS
ENCARGADA DE RRHH
VISTONY SAC
Parque Industrial de Ancón Mz B1 / Lt.1



Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. CRUZ VALDERRAMA SAMY LIZETH estudiante de la carrera de psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación realizando una aplicación de una prueba psicológica para fines de su Licenciatura, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

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

Atentamente,



Mgtr. Melisa Sevillano Gamboa
Coordinadora Académica de la
Escuela Profesional de Psicología
Filial Lima Campus Lima Norte

DIANA C. VARGAS SUTERREZ
ANALISTA DE PLANILLAS

ANEXO 5 Carta de Autorización



VISTONY CÍA. INDUSTRIAL DEL PERÚ SAC.
LUBRICANTES AUTOMOTRICES E INDUSTRIALES

Ancón, 5 de diciembre de 2019

Mgtr. Melisa Sevillano Gamboa
Coordinadora Académica de la
Escuela Profesional de Psicología
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, LIMA NORTE
Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos.

Presente

Por medio de la presente, me permito informarle que la Srta. Samy Lizeth Cruz Valderrama estudiante de la carrera de Psicología, Contará con todas las facilidades para que realice su trabajo de investigación "Calidad de vida laboral y Compromiso Organizacional en colaboradores del área de ventas en la empresa de hidrocarburos" dentro de nuestras instalaciones.

Sin más por el momento, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

Diana Carolina Vargas
Encargada de RR.HH.
VISTONY SAC

TECNOLOGÍA EN LUBRICACIÓN

OFICINA PRINCIPAL: Panamericano Norte Km 44.5 Mz B1 L01 Parque Industrial de Ancón,
Lima - Perú • Central: 051-5521325 • Fax: 051-5521343 • www.vistony.com
• Email: lubricantes@vistony.com



ANEXO 6 Carta de solicitud de autorización de uso del instrumento CVL



"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

CARTA N° 35 - 2019/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 5 de Diciembre de 2019

Autor:

- Simon Easton y Darren Van Laar

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **CRUZ VALDERRAMA SAMY LIZETH**, con DNI: 46303727 estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 6700236344, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **"CALIDAD DE VIDA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DEL AREA DE VENTAS EN LA EMPRESA DE HIDROCARBUROS EN ANCÓN-2019"**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

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

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

Atentamente,



Mgtr. Melisa Sevillano Gamboa
Coordinadora Académica de la
Escuela Profesional de Psicología
Filial Lima Campus Lima Norte

ANEXO 7 Carta de solicitud de autorización de uso del instrumento CO



"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

CARTA N° 234 - 2019/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 5 de Diciembre de 2019

Autor:

- Jhon J. Meyer y Natali J. Allen

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la srta. **CRUZ VALDERRAMA SAMY LIZETH**, con DNI: 46303727 estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 6700236344, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: "**CALIDAD DE VIDA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DEL AREA DE VENTAS EN LA EMPRESA DE HIDROCARBUROS EN ANCÓN-2019**", este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

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

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

Atentamente,



Mgtr. Melisa Sevillano Gamboa
Coordinadora Académica de la
Escuela Profesional de Psicología
Filial Lima Campus Lima Norte

ANEXO 8 Autorización del uso del instrumento

Compromiso Organizacional

Authorization of the organizational commitment test. Recibidos x

 **lizeth cruz valderrama**
Dr. Natalie J.Allen / Dr. John Meyer; Good night my name is samy cruz, I am a student of the psychology career at the university of cesar vallejo in Peru, the r

17 sep. 2019 22:58 ☆

 **Natalie Jean Allen** <nallen@uwo.ca>
para mí ▾

18 sep. 2019 08:19 ☆ ↶ ⋮

🌐 inglés ▾ > español ▾ [Traducir mensaje](#) Desactivar para: inglés x

Hello Samy

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

<http://employeecommitment.com/>

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

Finally, although you did not mention it, it seems possible that you will want to administer the commitment measures in Spanish. If so, in this regard, you might want to contact Dr Luis Arciniega who developed a Spanish-language version of the TCM. Dr. Arciniega's email is luis.arciniega@itam.mx

I wish you well with your research!

Best,

Natalie Allen

Calidad de Vida Laboral

authorization of the quality of work life test. Recibidos x

 **lizeth cruz valderrama**
Dr. Darren Van Laar; Good night my name is samy cruz, I am a student of the psychology career at the university of cesar vallejo in Peru, the reason why I am wr

mar., 17 sep. 22:58 ☆

 **Darren Van Laar** <darren.van.laar@port.ac.uk>
para mí ▾

mié., 18 sep. 02:26 ☆ ↶ ⋮

🌐 inglés ▾ > español ▾ [Traducir mensaje](#) Desactivar para: inglés x

Dear Lileth, you have permission to use the wrqol scale for non-profit research. Please see our website for more information.

www.gqwl.co.uk

Best Wishes,

Darren

Dr Darren Van Laar
Director of the Graduate School
University of Portsmouth
St Andrew's Court
St Michael's Road
Portsmouth PO1 2PR

02392 84 2980



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado/a

Docente/Colaborador/Estudiante:.....
.....

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Samy Lizeth Cruz Valderrama**, interno de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en colaboradores del área de ventas en la empresa de hidrocarburos en Ancón-2019**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos cuestionarios: **Escala Abreviada de Calidad de Vida Laboral y la Escala de Compromiso Organizacional**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Samy Lizeth Cruz Valderrama

ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo

.....
con número de DNI: acepto participar en la investigación **Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en colaboradores del área de ventas en la empresa de hidrocarburos en Ancón-2019**, de la estudiante Samy Lizeth Cruz Valderrama.

Día:/...../.....

Firma

ANEXO 10 Resultados Piloto

Tabla 11

Validez de contenido del instrumento de la Escala de Calidad de vida laboral, según coeficiente de VAiken

Item	J1	J2	J3	J4	J5	V Aiken
	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	
1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1

Tabla 12

Confiabilidad del instrumento según el Alfa de Cronbach de la Escala Abreviada de Calidad de Vida Laboral.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	19

Tabla 13

Puntuación general de la Escala de Calidad de vida laboral en colaboradores del área de ventas en la empresa de hidrocarburos en Ancón-2019

Niveles	Percentiles	Calidad de Vida Laboral
Muy Bajo	0 a 20	41 a 54
Bajo	21 a 40	55 a 63
Promedio	41 a 60	64 a 76
Alto	61 a 80	77 a 78
Muy Alto	81 a 99	79 a más

Tabla 14

Validez de contenido del instrumento de la Escala de Compromiso Organizacional, según coeficiente de V Aiken

Item	J1	J2	J3	J4	J5	V Aiken
	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	
1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1
5	1	1	0	1	1	0.8
6	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1

Tabla 15

Confiabilidad del instrumento según el Alfa de Cronbach de la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	18

Tabla 16

Puntuación general de la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen en colaboradores del área de ventas en la empresa de hidrocarburos en Ancón-2019

Niveles	Percentiles	Compromiso organizacional
Bajo	1 a 30	54 a 69
Promedio	31 a 60	70 a 74
Alto	61 a 90	75 a más

ANEXO 11 Certificado de validez de contenido del instrumento

4	Me siento bien en este momento.	/	/	/	
18	En mi área de trabajo, estoy involucrado en la toma de decisiones que afectan al público.	/	/	/	

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Delgado Herrera, Renato

DNI: 48864748

Especialidad del validador: Psicólogo Organizacional

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



3 de junio de 2017

Michael Con

Observaciones:

Colocar en 1era Persona.

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Renato Delgado Herrera

DNI: 46864748

Especialidad del validador: Psicólogo Organizacional

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



3 de junio de 2017

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Laura Roxána M. Elena

DNI: 06651652

Especialidad del validador: Organizacional



- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

...14...de
noviembre del 2017

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

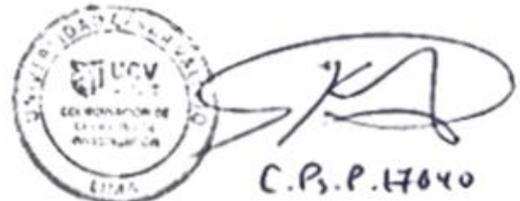
Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Keneko Aguilar Juan José

DNI: 10624918

Especialidad del validador: Organizacional

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



...14...de
noviembre del 2017

10	Mi jefe me proporciona todo lo que necesito para realizar mi trabajo eficazmente.	x		x		x		
11	Mi jefe apoya de forma activa turnos/horas de trabajo flexibles.	x		x		x		
DIMENSIONES 02 items		Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	NO	
DIMENSIÓN 5: Control en el Trabajo								
4	Me siento bien en este momento.	x		x		x		
18	En mi area de trabajo, estoy involucrado en la toma de decisiones que afectan al público.	x		x		x		

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg/ Lic Portilla Ricra, Jackeline Anaid
DNI: 46151640
Colegiatura: 26587
Especialidad del validador: Organizacional

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

.de junio de 2017

20	Obtener cooperación.	x		x		x	
21	Resolver problemas.	x		x		x	
22	Capacitar y enseñar.	x		x		x	
23	Motivación.	x		x		x	
24	Mejoramiento continuo	x		x		x	
25	Manejo de estrés	x		x		x	
26	Control y seguimiento.	x		x		x	

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg/ Lic Portilla Ricra, Jackeline Anaid
DNI: 46151640
Colegiatura: 26587
Especialidad del validador: Organizacional

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg.: Leal Kelly Guerrero Rios
 DNI: 42710949

Formación académica del validador:

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01		Módulo Competencia Organizacional	
02		y Recursos Humanos	

Experiencia profesional del validador:

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01					
02					

Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o
 elemento específico del constructo
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es
 preciso, exacto y directo.

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

14/11/2019

Apellidos y nombres: _____
 C.Ps.P. 15282

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg.: Leal Kelly Guerrero Rios
 DNI: 42710949

Formación académica del validador:

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01		Módulo Competencia Org.	
02		y Recursos Humanos	

Experiencia profesional del validador:

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01					
02					

14/11/2019

Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o
 elemento específico del constructo
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es
 preciso, exacto y directo

Apellidos y nombres: _____
 C.Ps.P. 15282



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 10-06-2019
Página : 1 de 1

Yo, César Raúl Manrique Tapia, docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor de la tesis titulada

“Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en colaboradores del área de ventas en la empresa de hidrocarburos en Ancón-2019”, de la estudiante CRUZ VALDERRAMA SAMY LIZETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 13 de Febrero de 2020



Mg. César Raúl Manrique Tapia

DNI: 09227908

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en colaboradores del área de ventas en la empresa de hidrocarburos en Ancón-2019



TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORA:

Cruz Valderrama, Samy Lizeth (ORCID: 0000-0003-1795-8381)

ASESOR:

Mg. Manrique Tapia, César Raúl (ORCID: 0000-0002-6096-1482)

Mg. César Raúl Manrique Tapia
Psicólogo Clínico
C. Ps. P. 9892

Resumen de coincidencias

19 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	6 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
3	myslide.es Fuente de Internet	1 %
4	www.repositorioacade... Fuente de Internet	1 %
5	dialnet.unirioja.es Fuente de Internet	1 %
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %
7	Entregado a CONACYT Trabajo del estudiante	<1 %
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
9	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
10	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
 Versión : 10
 Fecha : 10-06-2019
 Página : 1 de 1

Yo Samy Lizeth Cruz Valderrama, identificado con DNI N°46303727, egresado de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Calidad de vida laboral y Compromiso Organizacional en colaboradores del área de ventas en la empresa de hidrocarburos en Ancón-2019"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....



 FIRMA

DNI: 46303727

FECHA: 13 de Febrero del 2020

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: Cruz Valderrama Samy Lizeth
D.N.I. : 46303727
Domicilio : Asoc. Villa las flores Mz. D Lt. 20
Teléfono : Fijo : 5488567. Móvil : 923681508
E-mail : scruzva@ucv.edu.pe

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Humanidades
Escuela : Psicología
Carrera : Psicología
Título : Licenciada en Psicología

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:
Cruz Valderrama Samy Lizeth

Título de la tesis:

Calidad de vida laboral y Compromiso Organizacional en colaboradores del
área de ventas en la empresa de hidrocarburos en Ancón-2019

Año de publicación : 2020

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

13/02/2020



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL
ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA***

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Cruz Valderrama, Samy Lizeth

INFORME TITULADO:

Calidad de vida laboral y Compromiso Organizacional en colaboradores del área de ventas en la empresa de hidrocarburos en Ancón-2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Psicología

SUSTENTADO EN FECHA: 11/02/2020

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por unanimidad



Rosario Quiroz, Fernando Joel
Rosario Quiroz, Fernando Joel
DNI 32990613
CPs.P 29721

*El presente documento tiene como único fin verificar que el informe del trabajo de investigación cumple con los estándares establecidos por el equipo de investigación de la E.P de Psicología. Carece de validez para otro tipo de usos.

Versión: 08/02/2019