



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Calidad de vida laboral y desempeño laboral de los colaboradores  
en Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Bustamante Coronado, Abel Jefferson (ORCID: 0000-0003-2836-2583)

**ASESOR:**

Dr. Romero Pacora, Jesus (ORCID: 0000-0003-4188-2479)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

CHICLAYO – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; mucho de mis logros se los debo a ellos, ya que me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

También le dedico a mi hija quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para ella.

El autor.

## **Agradecimiento**

Agradezco en gran parte a mis formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro, y también a mis compañeros por su apoyo mutuo.

Agradezco también a mi Asesor de Tesis el Dr. Jesús Romero por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así como también haberme tenido toda la paciencia del mundo para guiarme durante todo el desarrollo de mi tesis.

Para finalizar, también agradecer a mis padres que siempre me apoyaron en todo, siempre los aguardo en mi alma.

El autor.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras .....	vi
Resumen.....	viii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	10
II. MARCO TEÓRICO .....	13
III. METODOLOGÍA .....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	17
3.2. Variables y operacionalización.....	21
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis .....	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.5. Procedimientos .....	<b>25</b>
3.6. Método de análisis de datos .....	<b>26</b>
3.7. Aspectos éticos .....	<b>27</b>
IV. RESULTADOS .....	28
V. DISCUSIÓN .....	<b>44</b>
I. CONCLUSIONES .....	47
VII. RECOMENDACIONES .....	<b>48</b>
REFERENCIAS .....	51
ANEXOS.....	54

## Índice de tablas

Tabla1: Denominaciones en la escala de Likert .....	17
Tabla 2: Validación de expertos .....	18
Tabla 3: Escala de medidas para evaluar el Coeficiente de Cronbach .....	18
Tabla 4: Alpha de Cronbach para la variable calidad de vida laboral .....	19
Tabla 5: Alpha de Cronbach para la variable Desempeño laboral .....	20
Tabla 6: Frecuencias de la variable calidad de vida laboral .....	23
Tabla 7: Frecuencias de la dimensión carga en el trabajo .....	24
Tabla 8: Frecuencias de la dimensión motivación intrínseca .....	25
Tabla 9: Frecuencias de la dimensión apoyo directivo .....	26
Tabla 10: Frecuencias de la variable desempeño laboral .....	27
Tabla 11: Frecuencias de la dimensión Relaciones interpersonales .....	28
Tabla 12: Frecuencias de la dimensión experiencia o habilidad practica .....	29
Tabla 13: Frecuencias de la dimensión satisfacción laboral.....	30
Tabla 14: Tabla cruzada entre la variable Calidad de vida Laboral y la variable desempeño laboral de los colaboradores .....	31
Tabla 15: Tabla cruzada entre la dimensión carga laboral y la variable desempeño laboral.....	32
Tabla 16: Tabla cruzada entre la dimensión motivación intrínseca y la variable desempeño laboral .....	34
Tabla 17: Tabla cruzada entre la dimensión apoyo directivo y la variable desempeño laboral .....	35
Tabla 18: Prueba de normalidad para las variables y dimensiones .....	37
Tabla 19: Niveles de correlación bilateral .....	38
Tabla 20: Prueba de hipótesis general.....	39
Tabla 21: Prueba de hipótesis especifica 1 .....	40
Tabla 22: Prueba de hipótesis especifica 2 2.....	42
Tabla 23: Prueba de hipótesis especifica 3.....	42

## Índice de figuras

Figura 1: Frecuencias de la variable calidad de vida laboral .....	23
Figura 2: Frecuencias de la dimensión carga en el trabajo... ..	24
Figura 3: Frecuencias de la dimensión motivación intrínseca .....	25
Figura 4: Frecuencias de la dimensión apoyo directivo .....	26
Figura 5: Frecuencias de la variable desempeño laboral .....	27
Figura 6: Frecuencias de la dimensión Relaciones interpersonales.....	28
Figura 7: Frecuencias de la dimensión experiencia o habilidad practica .....	29
Figura 8: Frecuencias de la dimensión satisfacción laboral .....	30
Figura 9: Histograma del cruce de la variable Calidad de vida laboral y la variable Desempeño Laboral .....	31
Figura 10: Histograma del cruce de la dimensión carga laboral y la variable Desempeño laboral.....	33
Figura 11: Histograma del cruce de la dimensión Motivación intrínseca y la variable Desempeño Laboral.....	34
Figura 12: Histograma del cruce de la dimensión apoyo directivo y la variable Desempeño Laboral .....	36

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la Calidad de Vida Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores en Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo 2021. El estudio fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo, nivel correlacional y de diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 30 trabajadores del área de créditos y cobranzas de la empresa Integra Retail S.A.C., de muestra censal. La técnica de recolección de datos, fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, que consta de 20 ítems, cada variable tiene dos diferentes cuestionarios validados mediante el juicio de expertos y para la confiabilidad fue calculado por el coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.937. Asimismo, toda la información recolectada, será codificado, procesado y analizado mediante el software Estadístico SPSS versión 22, obteniendo los siguientes resultados entre Calidad de Vida Laboral y Desempeño Laboral se concluyó que existe relación significativa entre ambas variables de investigación, siendo una correlación positiva media al 0,208 y un valor de significancia de 0.001.

**Palabras Clave:** Calidad de vida laboral, desempeño laboral, colaboradores.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship that exists between the Quality of Work Life and Work Performance of the collaborators in Integra Retail S.A.C. agency Chiclayo 2021. The study was of a basic type, with a quantitative approach, correlational level and non-experimental design, cross section. The population was made up of 30 workers from the area of credits and collections of the company Integra Retail S.A.C., from a census sample. The data collection technique was the survey and the instrument was the questionnaire, which consists of 20 items, each variable has two different questionnaires validated by expert judgment and for reliability it was calculated by the Cronbach's Alpha coefficient of 0.937. Likewise, all the information collected will be codified, processed and analyzed using the Statistical software SPSS version 22, obtaining the following results between Quality of Work Life and Work Performance, it was concluded that there is a significant relationship between both research variables, being an average positive correlation at 0.208 and a significance value of 0.001.

**Keywords:** Quality of work life, work performance, collaborators.



## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, hablar de desempeño de los empleados y su calidad de vida es la columna vertebral de las organizaciones porque son los principales responsables de su crecimiento y desarrollo. En general, a la hora de contratar a un empleado con un alto desempeño laboral, la competencia es la más buscada, y esta es una de las razones por las que las empresas son el vehículo principal para el desarrollo y desarrollo profesional del empleado. Sin embargo, a nivel internacional en Venezuela la realización de los talentos humanos tiene un impacto directo en la efectividad y buen funcionamiento de las organizaciones, y en este caso particular, las organizaciones en el campo de la administración pública, especialmente la agencia administrativa central del país del Ministerio de Salud MINSA, diferentes vertientes se enfocan en asegurar que la adecuada misión de los recursos humanos incida en la implementación efectiva de otras variables como el desempeño y la mejora de la administración pública. (Llontop, 2020, p.189)

A nivel nacional, Perú tiene el mayor índice de insatisfacción laboral para el talento humano, y pone el énfasis en los elementos tecnológicos como factor que dificulta el desempeño de los empleados. Esto lleva a que uno de cada tres empleados deje su puesto en las empresas, lo que les lleva a pagar un 3% más de sus recursos en la captación y selección del candidato que los sustituya. Según Diario Gestión (2021), Sebastián Ausin (gerente nacional de BUK Perú) brindó cinco estrategias para mejorar el desempeño de los trabajadores, tales como: motivación, capacitación y educación de los empleados, metas y desafíos realistas, gestión del tiempo y retroalimentación continua.

A nivel local en la empresa Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo presenta dificultades con respecto al desempeño laboral debido a que la conducta o comportamiento que toma el colaborador es deficiente. Por ende, la comunicación es escasa por parte del jefe hacia el colaborador esto determina poca confianza entre ellos, asimismo la satisfacción laboral que no toman mucha importancia en ello ya que no consideran el buen trabajo que se realiza para la empresa y, por último, la práctica o experiencia del trabajador que a diario el empleador no toma importancia en ello lo que conlleva a tomar malas decisiones.

A raíz de lo expuesto se planteó el problema general como sigue: ¿De qué manera se relaciona la calidad de vida laboral y desempeño laboral de los colaboradores en Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo 2021? Los problemas específicos fueron: ¿De qué manera se relaciona la carga laboral y desempeño laboral de los colaboradores en Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo 2021?, además ¿De qué manera se relaciona la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores en Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo 2021? y por ultimo ¿De qué manera se relaciona el apoyo directivo y el desempeño laboral de los colaboradores en Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo 2021?

Dentro de la justificación tenemos: desde enfoque teórico se justifica con los autores de cada variable, con la variable Calidad de vida laboral por el autor Loli (2020) en su libro “Calidad de vida laboral” y para la variable Desempeño laboral por el autor Álvarez (2018) en su libro “Desempeño laboral”; para la justificación práctica contribuirá a que la empresa Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo minimice las fatigas de sus colaboradores y mejore su calidad de vida , asimismo logre sus objetivos propuestos, desarrolle sus habilidades competitivas. Así, metodológicamente, se justifica por la metodología de la teoría científica, frente a Hernández et al. (2014) como parte de nuestras herramientas de evaluación validadas, que nos ayudarán a evaluar variables para obtener resultados veraces y confiables. Por último, para el criterio social servirá para que la empresa Integra Retail sea considerada como un buen ambiente viable para laborar generando atractivo laboral para las personas.

En cuanto al objetivo general de la investigación es: determinar la relación entre la calidad de vida laboral y desempeño laboral de los colaboradores en Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo 2021. Como objetivo específico tenemos: identificar la relación entre la carga laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo 2021, asimismo establecer la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores en Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo 2021 y por último, definir la relación entre el apoyo directivo y el desempeño laboral de los colaboradores en Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo 2021.

Su objetivo como hipótesis general: existe una relación significativa entre la calidad de vida laboral y rendimiento laboral de los colaboradores en Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo 2021. Como hipótesis específicas: existe una relación significativa entre la carga laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo 2021, además existe una relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores en Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo 2021 y por ultimo existe una relación significativa entre el apoyo directivo y el desempeño laboral de los colaboradores en Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En un contexto internacional, Guzmán (2020) en su tesis titulado el resultado de calidad de vida laboral en el trabajo sobre el desempeño de los colaboradores en los hospitales públicos mexicanos: una visión de la gestión de políticas de gestión. El fin del estudio fue deducir la concordancia entre la calidad de vida y el desempeño del empleado de cinco hospitales estatales, además se ejecutó un estudio transversal entre 826 especialistas y gerentes de hospitales estatales de Ciudad de México. Se concluyó aquellos participantes que tenían 2,7 veces más probabilidades de desarrollar un mejor estilo de calidad de vida laboral, y los clasificados como altos tenían un 69% más de probabilidades de tener un desempeño laboral completo, en lugar de una variable que mediara la correlación positiva entre ambas variables. (p.87)

Asimismo, Silva (2006) en su estudio titulado Nuevas perspectivas sobre la calidad de vida en el lugar de labor y su trato con el desempeño organizacional del Ayuntamiento de Barcelona, 2006. Su objetivo es analizar la evolución del conocimiento sobre calidad de vida en el trabajo (CVL) y de qué manera se puede optimizar la calidad de vida y la eficacia organizacional (EFO), en la ejecución del trabajo. El método es correlación. La muestra incluye 1.200 trabajadores y 120 sucursales bancarias, ubicadas en 10 provincias brasileñas. Se concluye que el análisis factorial, la correlación y la regresión apoyan la consecuencia de la variable calidad de vida laboral percibida con el trabajo, demostrando que la calidad de la labor complementa a los empleados y para la organización. (p.5)

Molina (2017) estableció una encuesta con el fin de investigar sobre la aptitud de vida en el trabajo en instituciones estatales, e instituciones educativas Colegio comercial, universidad, Barcelona, España, muestreó de 179 técnicos en enfermería se recolectó una muestra de 71 enfermeras, en medicina 325 médicos y 710 estudiantes universitarios, aquellas muestras estuvieron tomadas en hospitales públicos o departamentos universitarios de Sudamérica en el período de 2012 a 2014, la investigación entre ellos es experimental , con enfoque cualitativo. La técnica utilizada es una encuesta y la herramienta es un cuestionario. Cómo resultado tiene una cantidad que varía de 6.5 a 7.5 entre 0 y 10, donde el resultado

se aprueba con un signo positivo, pero también tiene un signo negativo correspondiente a la insatisfacción. (p.14)

De modo que, Matabanchoy (2019) en su tesis nos habla de que el desempeño de los empleados en la ciudad colombiana tuvo impacto con calidad de vida laboral. Asimismo, su plan fue especificar el conocimiento de apreciación del desempeño y su impacto con el clima laboral del empleado. El método fue descriptivamente correlativo. Se revisaron 50 artículos divulgados en las bases de investigación. Se concluyó que la contribución del empleado al resultado de los objetivos organizacionales se reconoce tomando en cuenta la producción, el progreso de los empleados en su condición de trabajo. (p.176)

Dentro del contexto nacional, Paucar (2020) en su estudio tu como fin estudiar la relación entre la calidad de vida en el trabajo y el desempeño laboral en en una clínica privada de Lima. El estudio tiene un método no empírico o cuantitativo, con alcance descriptivo de correlación. La población total es de 69 funcionarios entre el personal de enfermería y administrativo de una clínica privada en Lima, para los propósitos de la investigación se trabajó con toda la población, por lo que aquí se muestra una muestra de censo no probabilístico. Los cuestionarios de Calidad en el lugar de trabajo y Desempeño en el lugar de trabajo fueron aplicados por el investigador, preparados de manera individual y validados por expertos de la materia. Se aplicó la estadística de Spearman, en el cual se halló una relación positiva de 0.672 en las dos variables presentadas por empleados por la clínica particular en Lima, 2018; Asimismo, tiene una significancia de  $p = 0.00$  es decir, es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula (p.12)

Por otro lado, Rodríguez (2017) en su estudio su objetivo fue constituir la correlación entre la calidad de vida en el trabajo y organización del trabajo de los empleados de la empresa constructora de Trujillo. Su investigación es correlación descriptiva con corte transversal; En él, se destinó como técnica una encuesta basada en la herramienta de cuestionario, que incluyó 20 ítems con la primera variable y 18 con la segunda variable. Asimismo, existe una correlación positiva significativa entre el nivel de bienestar alcanzado a través del trabajo y el compromiso, ya que ocurre en proporción al avance personal de los empleados y la gerencia. (p.9)

Asimismo, López (2020) en su investigación su fin de la investigación fue establecer la relación entre la calidad de vida laboral y el desempeño laboral de los empleados de un molino. La investigación se correlacionó con un diseño transversal y no experimental. Hallazgos y conclusiones: el 59, % confirma completamente de acuerdo en que existe una calidad de vida laboral adecuada; El 50,9% confirma que está de acuerdo y totalmente de acuerdo en que el rendimiento es razonable. La relación entre los resultados de las tareas individuales de los empleados es significativa y directa en .710 al nivel de 0.02 (bilateral); la relación entre la calidad de vida laboral y el comportamiento de los empleados es significativa y directamente en 0,75 al nivel de significancia de 0,01; la relación entre la calidad de vida laboral y las características de los empleados es significativa y directamente en 0,765 al nivel de 0,02; La relación entre la calidad de vida laboral y el desempeño laboral de los empleados es significativa y directa en .770 al nivel 0.01 (bilateral).

(p.6)

Con respecto a la calidad de vida laboral la detalla como una extensión considerable en el ser humano (Loli, 2020, p.214) Es decir, comprende múltiples superficies que están similares con el bienestar físico, bienestar popular, la nutrición, las relaciones entre personas y con otras especies, los proyectos y/o misiones a corto, mediano o extenso período. Por consiguiente, Caicedo (2019) señala que tiene relación a la vivencia de felicidad de un sujeto en la estabilidad entre pretensiones o cargas de trabajo y elementos desafiantes, agobiantes y complejos (psicología, organización y relaciones). Debe llevar a cabo frente a estos requisitos. (p.3). Es decir, la tranquilidad de todo colaborador jamás debe ser una causa de estrés, dado que tener un empleador satisfecho es elemento clave para crear valor.

Según Loli (2020) quien planeó evaluar la variable, se deben identificar dimensiones de calidad de vida laboral de los trabajadores. (p.215) Asimismo, se detallarán las siguientes dimensiones, que son: cargas de trabajo, motivación intrínseca y apoyo gerencial. Por tanto, ante los problemas existenciales que se generan en el trabajo, la persona refleja los conflictos y si a todo esto le sumamos los diferentes factores personales que tiene, esto podría afectar su desempeño. De igual forma se procesan 3 dimensiones en las que se instituyen a continuidad:

En primera dimensión la carga de trabajo hace referencia al tiempo para hacer las tareas basado en estimaciones de tiempo llevadas a cabo por personal experimentado en estas tareas. Entonces, una carga de trabajo excesiva al hacer las tareas conducirá a un prominente cansancio de los ayudantes de la organización y, por consiguiente, va a afectar a inconvenientes de salud, manejando a una reducción de la eficacia. (Castellón, 2018, p.89)

Implicar a los empleados en las elecciones que afectan su trabajo o ámbito laboral es primordial para crear deber y sentido de pertenencia (Amozorrutia, 2013, p.35). Por lo tanto, en contraste con los elementos de control caracterizados por la imposición o el autoritarismo, la consideración de los empleados representa un plan de "autorización" que influye de manera directa en su sentido de soberanía. De igual modo, los empleados buscan utilizar y desarrollar sus entendimientos y están orgullosos de su trabajo y de la organización donde trabajan.

Por esto, es considerable que empleadores y empleados tengan claro sus responsabilidades y derechos para tener un óptimo clima laboral, ya que si trabajas en exceso a tus empleados e incluyes ocupaciones que no forman parte del tramo, vas a tener un colaborador insatisfecho, y este no se va a sentir satisfecho para trabajar. Entonces, el empleador debe saber ciertas ocupaciones para cada trabajador en vez de permitirle formar parte en otras ocupaciones que no están dentro del alcance de su conocimiento, tienen que agrandar u dar reconocimientos que permitan que los ayudantes se sientan parte de la organización.

La sobrecarga se define como la percepción de un empleado que tiene más trabajo que hacer del que puede completar en un período fijo. (Velasategui, 2020, p.4). Por ende, los colaboradores se estresan a menudo porque sufren cargas de trabajo irrazonables; como también trabajar muchas horas o pasar una velocidad de trabajo más rápida al instante, esto estipula que el colaborador no se sienta cómodo con su área determinada.

En la segunda dimensión como motivación intrínseca, Orbegoso (2016) afirma que es la iniciativa de una causa intrínseca que surgió como respuesta al psicoanálisis y la energía psicológica interna y en contraposición a la conducta y lo que los individuos deben buscar para lograr un cambio real en sus acciones. (p.77) por ende, básicamente, es aceptar cualquier inconveniente como un desafío personal, es decir el comportamiento impulsado por recompensas internas esto potencia una fuerza laboral saludable.

Más allá de que, en varios casos, es dependiente del colaborador tener esa aptitud de gozar con el fácil hecho de sus colegas, puesto que es tarea de la compañía desear transformar a los trabajadores poco motivados en colaboradores más eficaces, por lo tanto, tener animado al colaborador es tener a un personal que nos servirá para ser más productivo.

Por consiguiente, la razón intrínseca es una utilidad indispensable para sobrepasar algunos de las paredes que previenen la transmisión del conocimiento entre los colaboradores (Martin, 2009, p.190). Es decir, se estimula desarrollar grupos informales ajeno de las construcciones formales, lo cual facilita arreglar ágil los inconvenientes, la transferencia de los superiores prácticas y el avance de capacidades expertos al comunicar vivencias y conocimiento tácito.

La última dimensión es el apoyo directivo según Canova (2014) menciona al apoyo entusiasta que desean los gerentes a los individuos que laboran en la entidad (p. 91.) Por ende, se suponen puntos relativos a la oportunidad de expresión de sentimientos concernientes con el trabajo, o independencia de disposición, confort con el sueldo, diversidad del trabajo, reconocimiento del esfuerzo, ocasión de avance, sustento de los amos o camaradas y hecho de ser creativo.

Por ende, es esencial que el jefe directo apoye a sus colaboradores ya que permitirá que el empelado se considere parte de la organización y de esta manera se logren los objetivos planteados por la empresa. Por lo tanto, los jefes tienen que tener un liderazgo para poder manejar su equipo de trabajo, y de tal manera que los colaboradores tengan confianza para desenvolverse en su área de labores.

De igual modo, el acompañamiento del directivo según Kleinert (2017) afirma que es un acompañamiento para la transferencia de aprendizajes en formaciones



continuas puede ser definitivo para poder superiores resultados. (p.445). De manera específica, han estudiado que el acompañamiento del supervisor es primordial sobre una formación continua que sus trabajadores hacen, para que ellos transfieran a su lugar de trabajo los entendimientos, capacidades y reacciones desarrollados a lo largo de estas formaciones.

En la base teórica de la variable desempeño en el trabajo señala que el término desarrollo laboral cuenta lo que hace un colaborador en una empresa de todos modos y el trabajo que realiza en sus ocupaciones laborales. (Álvarez,2018, p.3) Por otro lado, los puntos que el tema tiene, así como la eficiencia, calidad y efectividad con la que los realizan.

Según Torres (2020) afirma que el desarrollo laboral facilita a los gerentes considerar el desempeño individual y documentarlo, ordenar las ocupaciones cotidianas de los trabajadores con los objetivos trascendentales de la compañía, detectar eficazmente las expectativas del desarrollo laboral, validar las elecciones de idealización del recurso humano y proyectos de carrera. (p.7). Es decir, se analiza la calidad vida o desempeño laboral que ejecuta el empleado dentro de la empresa.

Álvarez (2018) afirma lo siguiente para medir la variable, se deben identificar las dimensiones del desempeño laboral en los colaboradores. (p.3). Por lo tanto, cada empleado dentro de su puesto realiza muchos cargos encomendadas por sus directores inmediatos, el desarrollo de cargos es importante para la empresa y que si no hay un desempeño laboral extra no habrá una compañía reforzada. En su lugar, se detallarán las dimensiones:

En primera instancia, la primera dimensión según Paredes (2006) sostiene que las interrelaciones entre personas en el centro laboral son primordiales, porque facilita unir habilidades y patrimonios individuales; dado que es requisito guardar y fomentar relaciones entre personas saludables que permitan detallar un interesante clima laboral y con ello prolongar la eficacia en una organización. (p.19) Es decir, tener que canjear ideas para tomar elecciones con tu jefe es sustancial, dado que las críticas que toma cada colaborador no son iguales y esto establece detallar una aceptable relación entre empleado y empleador.

Según Martínez (2017) son aquellas relaciones que se establecen entre por lo menos dos personas y forman parte fundamental de la vida en sociedad y en los espacios que la sociedad establece (p.37) Es decir, se tienen que continuar fortaleciendo no solo hacia dentro de la organización, sino además fuera de ella, debido a que la mala educación, en algún momento perjudicará nuestro desarrollo y avance tanto personal como profesional.

Asimismo, las relaciones interpersonales cumplen un papel primordial en el progreso holístico del colaborador, porque la persona recibe importantes apoyos sociales del entorno inmediato, lo que le ayuda a adaptarse a ese entorno. Las relaciones con los empleados, sin embargo, pueden ser un medio para lograr los objetivos corporativos, siempre que se identifiquen con el bien común.

Sin embargo, dentro de una empresa o una institución como en cualquier contexto social, las relaciones se establecen entre colaboradores, y el trabajo suele ser como un segundo hogar para los trabajadores, por lo que gran parte de su día es gastando, sus compañeros y superiores se convierten en una especie de segunda familia para ellos (Gomez,2018, p.10). Por esta razón, una relación positiva o negativa tiene una gran atribución a los comportamientos, así como a la satisfacción laboral. Es decir, estas relaciones interpersonales con los trabajadores y jefes superiores tienen una gran influencia en las experiencias positivas y negativas de las personas dentro de la organización, ya que una buena relación dentro del trabajo fomenta un ambiente armonioso, que permite un trabajo colaborativo y resultados más efectivos. Eso significa que la relación jefe-empleado juega un papel clave en el desarrollo general, ya que el refuerzo social obtenido del entorno inmediato promueve la adaptación al mismo y los resultados esperados

Asimismo, la segunda dimensión es la experiencia o habilidad práctica, Acosta (2013) señala que las prácticas organizacionales son el avance recurrente de ocupaciones destinadas a que la organización logre su propósito. (p.110) Esto constituye que las organizaciones implementen diferentes acciones para optimizar su efectividad y eficiencia, que tengan la posibilidad de tener un encuentro con los cuidadores, reflexionando sobre su salud psicosocial, entre otras cosas, prácticas orientadas a desarrollar el compromiso con el trabajo.

Los empleados están en condiciones de tomar decisiones que pueden afectar a la organización siempre que establezca las metas y los objetivos. Es decir, el grado de influencia de su empresa en la toma de decisiones depende de la naturaleza de su compromiso, sin embargo, la idoneidad de sus decisiones dependerá de su capacidad para procesar, comunicar y utilizar la información.

Según Bonifaz (2012) afirma que es un conjunto formado de respuestas complicadas. (p.5). Es decir, los maestros efectivos, en particular, deben expresarse en la composición de experiencias de los ayudantes para lograr los resultados deseados, ya que motivar vigorosamente a otros puede requerir habilidades y acompañamiento para la comunicación, la dominación y el autoconocimiento. En otras expresiones, despliegan un conjunto de prácticas que se sobreponen y se afirman entre sí, y aceptan resistencia para manejar diferentes ocasiones.

Las organizaciones hoy en día buscan colaboradores con la máxima experiencia en el rubro que se requiera, pues esto significa que cada individuo que ingrese a laborar debe tener amplio conocimiento al área donde se va a desempeñar, tanto conocimiento y la práctica. Cabe señalar que las responsabilidades de los directivos es buscar un colaborador eficiente y eficaz para conseguir los objetivos recorridos por la organización.

De igual modo, es primordial para las empresas medir el agrado, dado que es dependiente la eficacia, y la lealtad de un colaborador, además si un empleado se siente feliz con su compañía y su trabajo, retribuirá a la compañía con su esfuerzo, esto supone que el trabajador se siente satisfecho en el trabajo, dado que el compromiso cumple con las expectativas del sujeto.

Por lo consiguiente, la tercera dimensión llamada Satisfacción laboral, según (Amozorrutia, 2007, p.38) es una actitud de los individuos hacia su labor. Es decir, es la consecuencia de sus percepciones sobre sus trabajos, y está apoyado en causantes del ámbito laboral. De igual modo, es un grupo de sentimientos y emociones, tanto propicios como perjudiciales con el cual los empleados piensan su labor.

En las organizaciones actualmente los colaboradores conforman el recurso de mayor relevancia, puesto que los jefes tienen que orientar sus esfuerzos a hacer más fuerte la agrado con la vida de sus ayudantes en sus dimensiones personal y

popular con la intención de crear en el trabajo superiores resultados y tener satisfecho al colaborador dentro de la organización. (Cardoza,2019, p.76). Por lo tanto, el examen de la satisfacción hacia la vida que tienen los integrantes de una organización establece una información diagnóstica importante para la toma de medidas primordiales de prevención, descubrimiento e participación.

La consideración de la satisfacción laboral, radica en investigar los componentes hombre y trabajo conectados para el avance de la actividad laboral, lo que facilita una ejecución más eficaz de la misma, e influye en la competitividad de la organización; esto tiene una predominación en la especialidad, ausencias, llegadas tardes, rotación de personal, ineficiencia, relaciones entre personas y otras. (Howell, 2019, p.37). Es decir, todo empleado satisfecho refuerza al resto de sus camaradas de trabajo debido a que cooperan en la misma organización y respetan las normas que se impongan dentro la compañía.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

La investigación es aplicada y tiene como objetivo identificar medios (metodologías, protocolos, técnicas) a través del conocimiento científico para satisfacer necesidades específicas y reconocidas (Lozada, 2014)

##### **Diseño de investigación**

Diseño es no experimental de corte transversal. Hernández et al. (2014) indica que se desarrolla sin manipular deliberadamente las variables. Por ende, se trata de una búsqueda en la que no modificamos intencionadamente cada una de las variables independientes.

##### **Investigación descriptiva**

Según Fidias (2016), sostiene que es la caracterización de un hecho o fenómeno, de un individuo o de un grupo, es la caracterización de su estructura o comportamiento. Sin embargo, el objetivo de este tipo de estudio es ubicarlo en un nivel intermedio en términos de profundidad de conocimiento.

##### **Investigación correlacional**

El objetivo de la investigación de correlación es averiguar cómo podría comportarse un concepto o una variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas (Hernández et al. 2014)

#### **3.2. Variables y operacionalización**

**Variable:** Calidad de vida laboral

##### **Definición conceptual**

La variable calidad de vida laboral es el mantenimiento de un ambiente laboral favorable y agradable para el crecimiento y bienestar de los fundadores de

la empresa, como también la ejecución de estrategias para optimizar las condiciones favorables y obtener un mejor desempeño laboral que impacte en la productividad y las relaciones interpersonales en una organización. (Loli, 2020, p.214)

### **Definición operacional**

Se utilizará como técnica la entrevista, el instrumento de la encuesta en escala de Likert, cuyo fue sumiso a valides y confiabilidad.

Indicadores:

Dimensión 1: Carga en el trabajo

Indicadores: Seguridad personal, Procedimiento de trabajo, Equilibrio entre trabajo y vida personal.

Dimensión 2: Motivación Intrínseca

Indicadores: Pertinencia, Ambiente de trabajo, Orgullo de institución

Dimensión 3: Apoyo Directivo

Indicadores: Autonomía, Evaluación, Supervisión laboral

Medición tipo Likert:

Escala Ordinal (1: Nunca; 2: Poco; 3: Regular; 4: Mucho; 5: Siempre)

**Variable:** Desempeño laboral

### **Definición conceptual**

Se enfatiza que el desempeño laboral de los empleados es consistente con los objetivos organizacionales, ya que se puede medir en función de las habilidades de cada persona y el nivel de contribución al puesto de trabajo de la empresa. (Álvarez, 2018)

### **Definición operacional**

Para la medición de los indicadores se usará la técnica de la entrevista y el instrumento de la encuesta en medición de Likert, cuyo fue sumiso a valides y confiabilidad.

Indicadores:

Dimensión 1: Relaciones Interpersonales Indicadores: Valores, Nivel ocupacional

Dimensión 2: Experiencia o habilidad practica

Indicadores: Capacitación, Tomas de decisiones, Liderazgo Dimensión 3:  
Satisfacción laboral

Indicadores: Estabilidad laboral, remuneración, tiempo de trabajo

Medición tipo Likert:

Nivel Ordinal (1: Nunca; 2: Poco; 3: Regular; 4: Mucho; 5: Siempre)

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población**

Según Arias (2006), se define como un conjunto finito o ilimitado de elementos con propiedades comunes al cual se extenderán las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio (p.36). Asimismo, la población son 120 trabajadores de Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo 2021.

#### **Criterios de inclusión**

En el presente estudio se toma en cuenta a los empleados de la empresa Integra Retail S.A.C.

#### **Criterio de exclusión**

Para la presente investigación quedaron excluidos aquellos colaboradores que son de otras agencias de la empresa Integra Retail S.A.C.

#### **Muestra**

La muestra fue de 30 trabajadores de la empresa Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo (Tamayo & Tamayo, 2003).

#### **Muestreo**

Se tomó como muestra censal por lo tanto no corresponde la aplicación de un muestreo.

#### **Unidad de análisis**

Los empleados de la empresa Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo que serán evaluados mediante ambas variables.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### Técnicas de recolección de datos

En este estudio se utilizó el método inductivo hipotético. La técnica a aplicar será el cuestionario, y como herramienta a evaluar es la escala de Likert. La capacidad de recopilación de datos para el proyecto será una encuesta, que permitirá analizar las características y el comportamiento de los individuos.

#### Instrumentos de la recolección de datos

**Tabla 1**

*Denominaciones en la escala de Likert*

Puntuación	Denominación	Inicial
5	Siempre	S
4	Casi siempre	CS
3	Algunas veces	AV
2	Casi nunca	CN
1	Nunca	N

*Nota: Tomado de Hernández et, al. (2014)*

#### Validación de instrumento

**Tabla 2**

*Validación de expertos*

N°	Experto	Calificación instrumento	Especialidad
1	Dr. Elmer Montañez Vega	Aplicable	Grado Magister en Gestión Pública
2	Dr. Edgar Laureano Lino Gamarra	Aplicable	Administrador de Empresas
3	Mg. Jesús Romero Pacora	Aplicable	Asesor Teórico - Metodológico

*Nota: Fuente propia*



## Confiabilidad

**Tabla 3**

*Escala de medidas para evaluar el coeficiente de Cronbach*

Valor	Nivel
<0,5	Inaceptable
0,5 a 0,6	Pobre
0,6 a 0,7	Cuestionable
0,7 a 0,8	Aceptable
0,8 a 0,9	Bueno
>0,9	Excelente

*Nota:* Tomado de Mallery, P. (2003)

**Tabla 4**

*Alpha de Cronbach para la variable calidad de vida laboral*

Estadística de fiabilidad de la variable desempeño laboral	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,937	30

*Nota:* Información recolectada con el Statistic SPSS versión 22

**Tabla 5**

*Alpha de cronbach para la variable desempeño laboral*

Estadística de fiabilidad de la variable desempeño laboral	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,961	30

*Nota:* Información recolectada con el Statistic SPSS versión 22

## **Técnicas**

Según Arias (2016) menciona que la técnica lleva a la recolección de información, la cual debe ser almacenada en un medio físico para que posteriormente los datos puedan ser regenerados, procesados e aclarados.

## **Cuestionario**

Es el acumulado de consultas relativas a una o más variables a medir y debe ser coherente con el planteamiento del problema y la hipótesis. En los fenómenos sociales, quizás la herramienta más utilizada para recopilar datos sea el cuestionario. Hernández, et al. (2014)

## **Validez**

Según Hernández et al. (2014) indica en qué medida el instrumento mide realmente la variable que se pretende medir. Por ejemplo, una herramienta válida para medir la inteligencia debería medir la inteligencia, no la memoria.

## **Confiabilidad**

Se define como la categoría que un instrumento causa resultados consistentes y vinculados. Por ejemplo, si se midió la temperatura ambiental en este momento utilizando el termómetro y éste indicara que era 22°C, y un minuto después se volvió a consultar e indicó 5°C, tres minutos después se vuelve a observar e indica 30°C, dicho termómetro no sería confiable, porque su aplicación repetida produce resultados diferentes.

### **3.5. Procedimientos**

Se pidió el permiso del gerente de la empresa Integra Retail agencia Chiclayo 2021 a través de una constancia firmada de su parte para la preparación del proyecto de investigación, asimismo se encuestará a 30 trabajadores bajo planilla para responder las preguntas planteadas en el cuestionario.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Una vez recolectados los datos, estos se procesaron manualmente y también se ingresaron los datos de Excel antes mencionados, finalmente insertándolos en la base estadística del SPSS versión 22, lo que permitió agrupar y presentar los resultados en figuras y tablas. Además, se utilizaron fórmulas estadísticas (Alfa de Cronbach) para el análisis estadístico.

### **3.7. Aspectos éticos**

Según Hernández et al. (2014) afirma que la investigación se aplicó respetando los lineamientos y lineamientos del Manual de Desarrollo de la Investigación Científica y Académica de la Universidad Cesar Vallejo. Asimismo, los procedimientos, principios y métodos presentados también siguieron las reglas establecidas para la séptima edición del Manual de redacción de la APA. Proteger la identidad de los trabajadores y garantizar la confidencialidad de la información facilitada.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo univariado

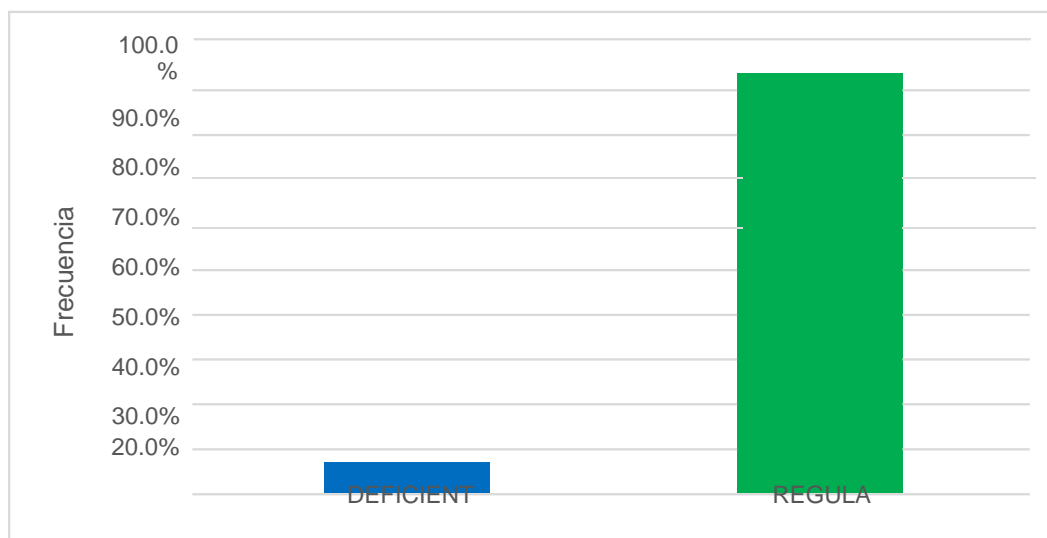
**Tabla 6**

*Frecuencias de la variable calidad de vida laboral*

Indicador	f	%
Deficiente	2	6,7%
Regular	28	93,3%
Total	30	100,0%

**Figura 1**

*Frecuencias de la variable calidad de vida laboral*



Los resultados arrojados de los 30 trabajadores encuestados; el 6,7% equivalente a 2 empleados reveló que la calidad de vida laboral es deficiente en Integra Retail S.A.C. El 93,3% equivalente a 28 personales dijo con respecto a la calidad de vida laboral que es regular en Integra Retail S.A.C.

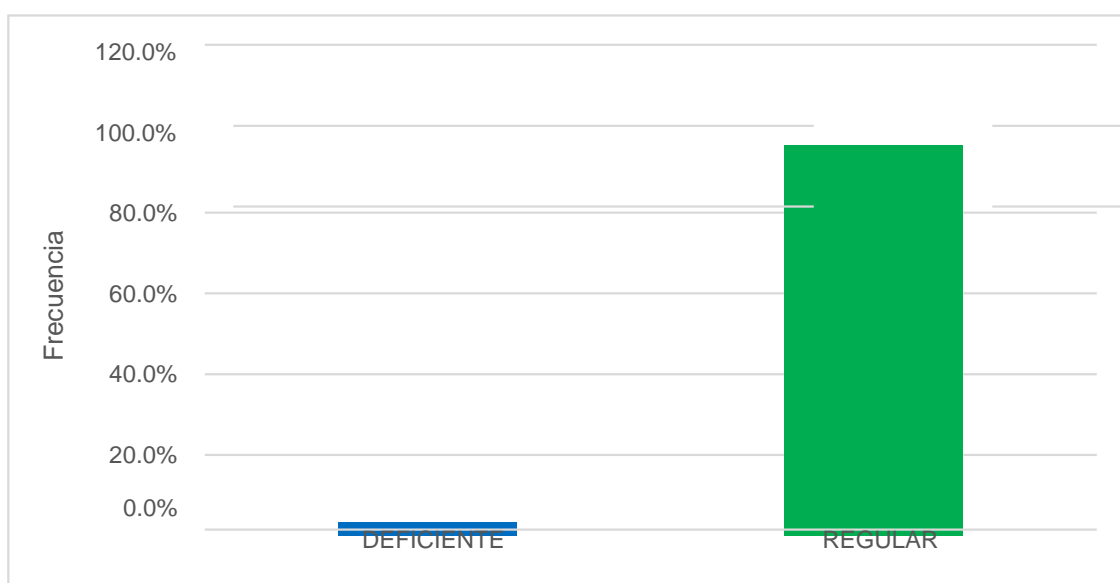
**Tabla 7**

*Frecuencias de la dimensión carga en el trabajo*

Indicador	f	%
Deficiente	1	3,3%
Regular	29	96,7%
Total	30	100,0%

**Figura 2**

*Frecuencias de la dimensión carga en el trabajo*



Con respecto a los 30 trabajadores encuestados; el 3,3% equivalente a 1 trabajador manifestó que la carga en el trabajo es deficiente en Integra Retail S.A.C. El 96,7% equivalente a 29 trabajadores expresó que la carga en el trabajo es regular en Integra Retail S.A.C.

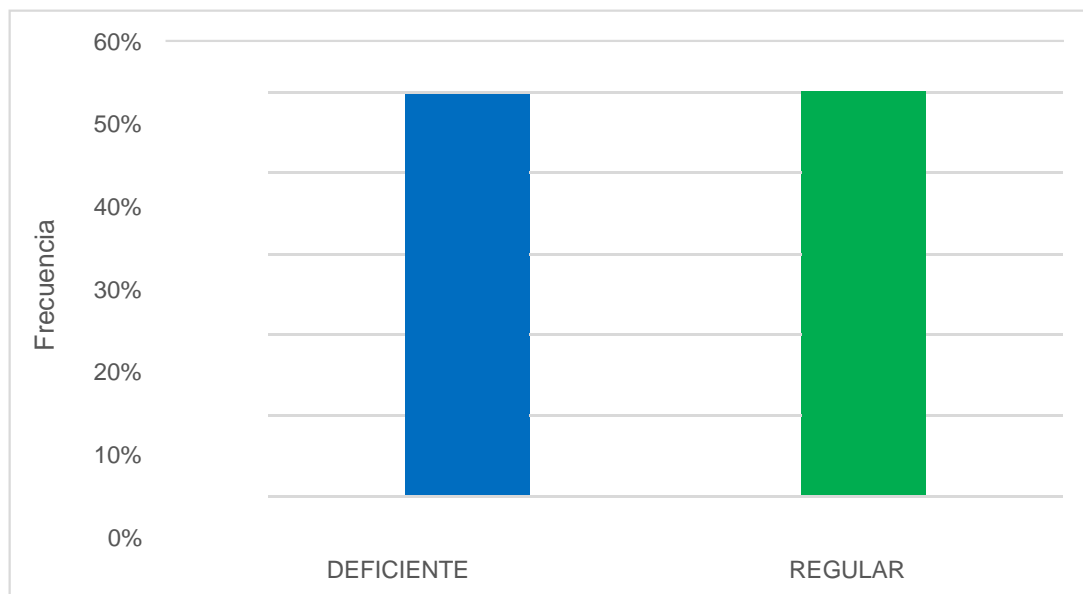
**Tabla 8**

*Frecuencias de la dimensión motivación intrínseca*

Indicador	f	%
Deficiente	15	50,0%
Regular	15	50,0%
Total	30	100,0%

**Figura 3**

*Frecuencias de la dimensión motivación intrínseca*



El resultado de los 30 trabajadores encuestados; el 50% equivalente a 15 trabajadores manifestó que la motivación intrínseca es deficiente en Integra Retail S.A.C. El 50% equivalente a 15 trabajadores expresó que la motivación intrínseca es regular en Integra Retail S.A.C.

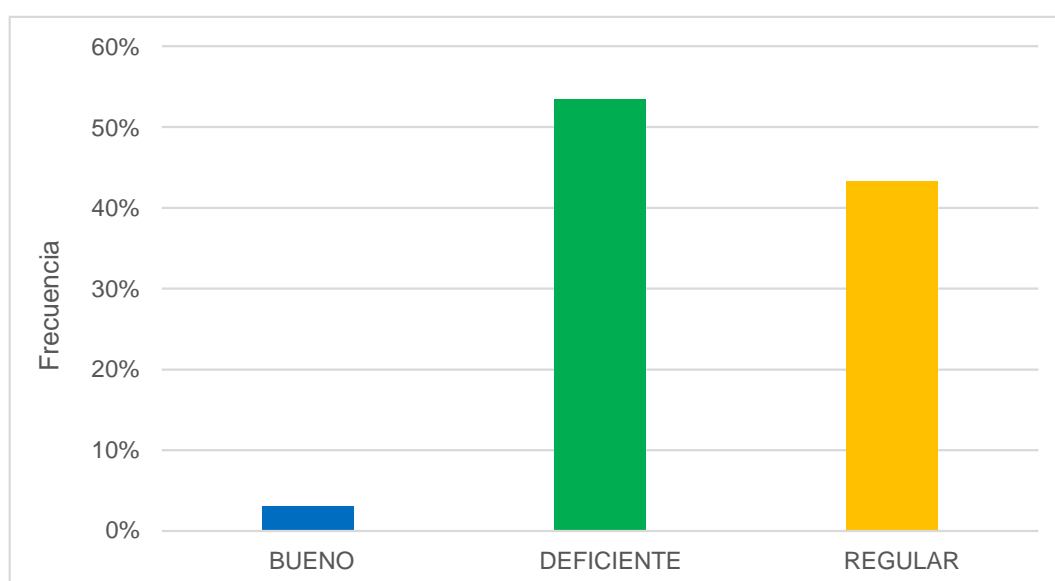
**Tabla 9**

*Frecuencias de la dimensión apoyo directivo*

Indicador	f	%
Bueno	1	3,3%
Deficiente	16	53,3%
Regular	13	43,3%
Total	30	100,0%

**Figura 4**

*Frecuencias de la dimensión apoyo directivo*



El resultado de los 30 trabajadores encuestados; el 3,3% equivalente a 1 trabajador manifestó que el apoyo directivo es bueno en Integra Retail S.A.C. El 53,3% equivalente a 16 trabajadores expresó que el apoyo directivo es deficiente en Integra Retail S.A.C. El 43,3% equivalente a 13 trabajadores señaló que el apoyo directivo es regular en Integra Retail S.A.C.

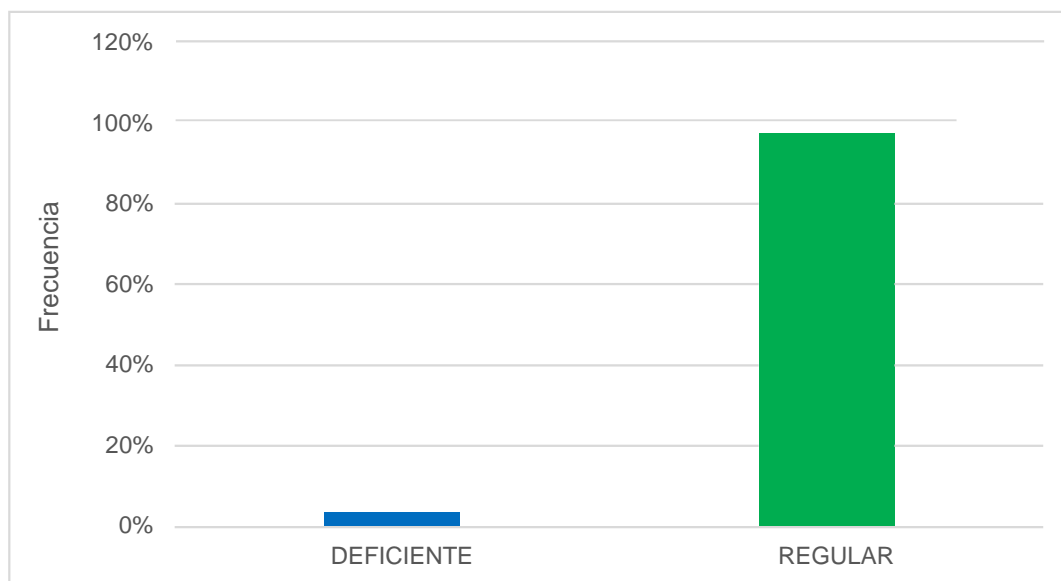
**Tabla 10**

*Frecuencias de la variable Desempeño laboral*

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	3,3%
Regular	29	96,7%
Total	30	100,0%

**Figura 5**

*Frecuencias de la variable Desempeño laboral*



Los resultados arrojados de los 30 trabajadores encuestados, el 3,3% equivalente a 1 trabajador manifestó que el desempeño laboral es deficiente en Integra Retail S.A.C. El 96,7% equivalente a 29 trabajadores expresó que el desempeño laboral es regular en Integra Retail S.A.C.



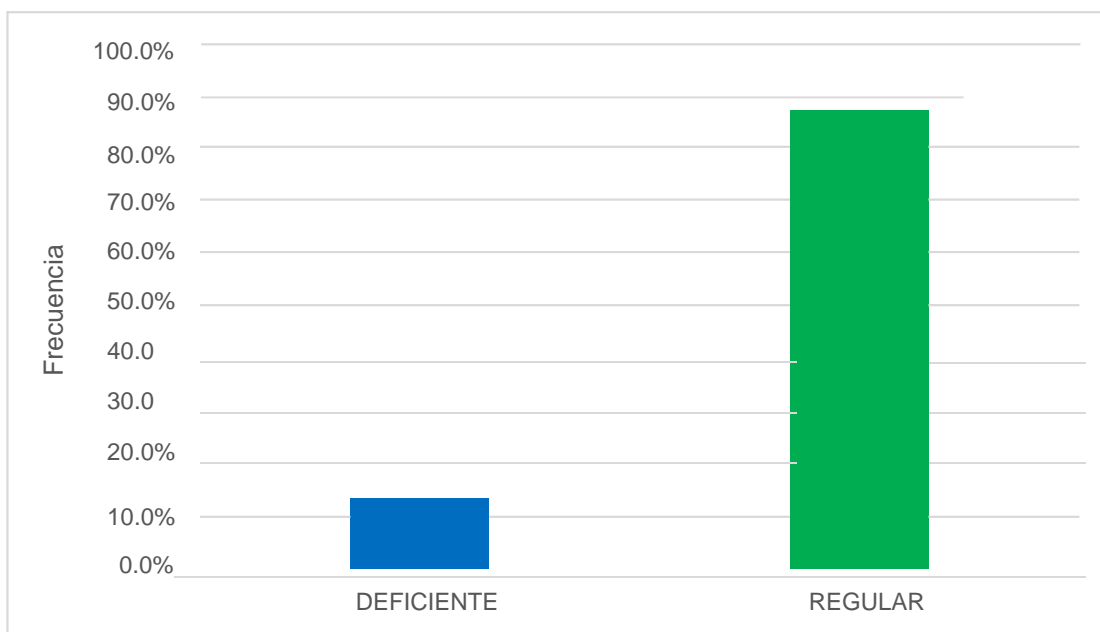
**Tabla 11**

*Frecuencias de la dimensión relaciones interpersonales*

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	4	13,3%
Regular	26	86,7%
Total	30	100,0%

**Figura 6**

*Frecuencias de la dimensión Relaciones Interpersonales*



El resultado obtenido de los 30 trabajadores; el 13,3% equivalente a 4 trabajadores manifiesto que las relaciones interpersonales son deficientes en Integra Retail S.A.C. El 86,7% equivalente a 26 trabajadores expresó que las relaciones interpersonales es regular en Integra Retail S.A.C.

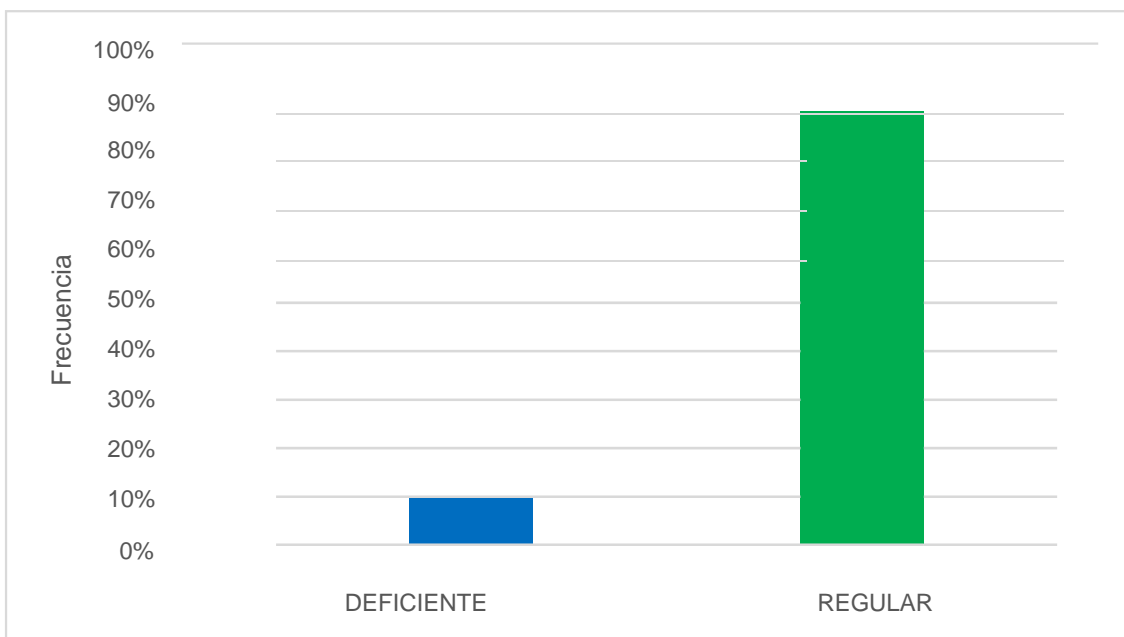
**Tabla 12**

*Frecuencias de la dimensión experiencia o capacidad práctica*

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	3	10,0%
Regular	27	90,0%
Total	30	100,0%

**Figura 7**

*Frecuencias de la dimensión experiencia o capacidad práctica*



Los resultados que arrojan de los 30 trabajadores encuestados; el 10% equivalente a 3 trabajadores manifestó que la experiencia o capacidad practica es deficiente en Integra Retail S.A.C. El 90% equivalente a 27 trabajadores expresó que la experiencia o capacidad practica es regular en la empresa Integra Retail S.A.C.

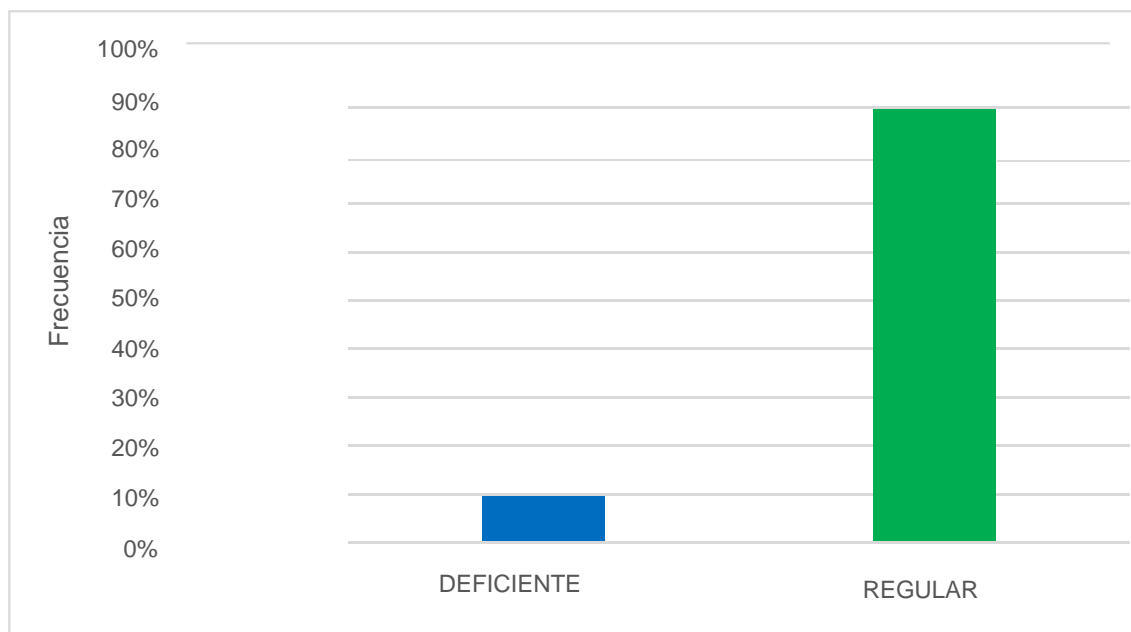
**Tabla 13**

*Frecuencias de la dimensión satisfacción laboral*

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	3	10,0%
Regular	27	90,0%
Total	30	100,0%

**Figura 8**

*Frecuencias de la dimensión satisfacción laboral*



El resultado de los 30 trabajadores encuestados; el 10% equivalente a 3 trabajadores manifestó que la satisfacción laboral es deficiente en Integra Retail S.A.C. El 90% equivalente a 27 trabajadores expresó que satisfacción laboral es regular en la empresa Integra Retail S.A.C.

## 4.2. Análisis descriptivo bivariado

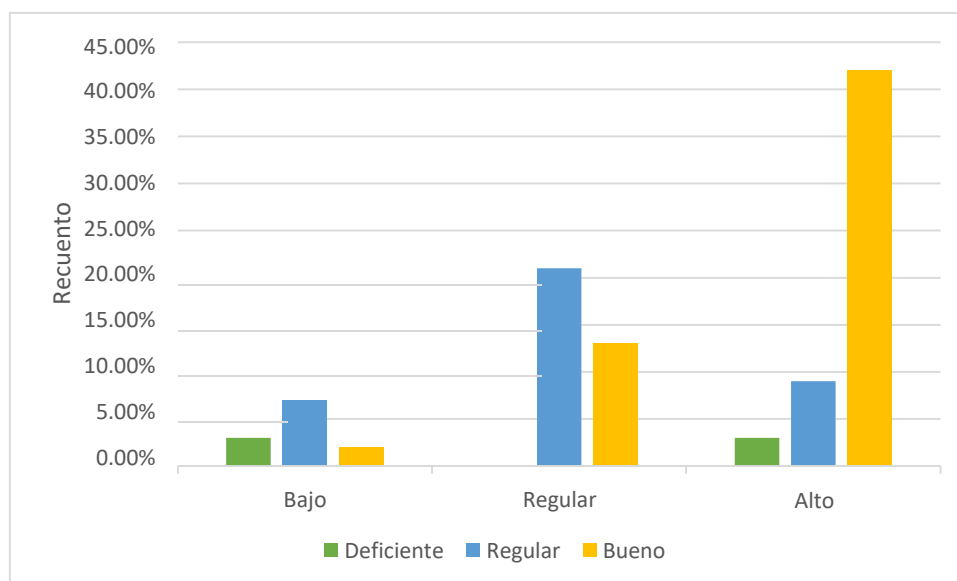
**Tabla 14**

*Tabla cruzada entre la variable calidad de vida laboral y la variable desempeño laboral*

		Desempeño laboral		
		Bajo	Regular	Alto
Calidad de vida laboral	Deficiente	3,0%		3,0%
	Regular	7,0%	21,0%	9,0%
	Bueno	2,0%	13,0%	42,0%
Total		12,0%	34,0%	54,0%

**Figura 9**

*Histograma del cruce de la variable calidad de vida laboral y la variable desempeño laboral*



El resultado obtenido de los colaboradores es que el 4% de personales declaró que, cuando es deficiente su calidad de vida laboral, su desempeño laboral es bajo en Integra Retail S.A.C. El 7% de personales indicó que, cuando la calidad de vida laboral es regular, el desempeño laboral es bajo en Integra Retail S.A.C. Según el 2% de trabajadores señaló que, cuando la calidad de vida laboral es buena, el desempeño laboral es bajo en Integra Retail S.A.C. El 21% de

trabajadores expresó que, cuando la calidad de vida laboral es regular, el desempeño del colaborador también es regular en la empresa Integra Retail S.A.C. El 13% de empleados manifestó que, cuando la calidad de vida laboral es óptima, el desempeño laboral es regular en Integra Retail S.A.C. El 3% de trabajadores señaló que, cuando la calidad de vida laboral es deficiente, el desempeño laboral es alta en Integra Retail S.A.C. El 9% de empleados indicó que, cuando la calidad de vida laboral es regular, el desempeño laboral es alta en Integra Retail S.A.C. El 42% de trabajadores señaló que, cuando la calidad de vida laboral es óptima, el desempeño laboral también es alta en la empresa Integra Retail S.A.C.

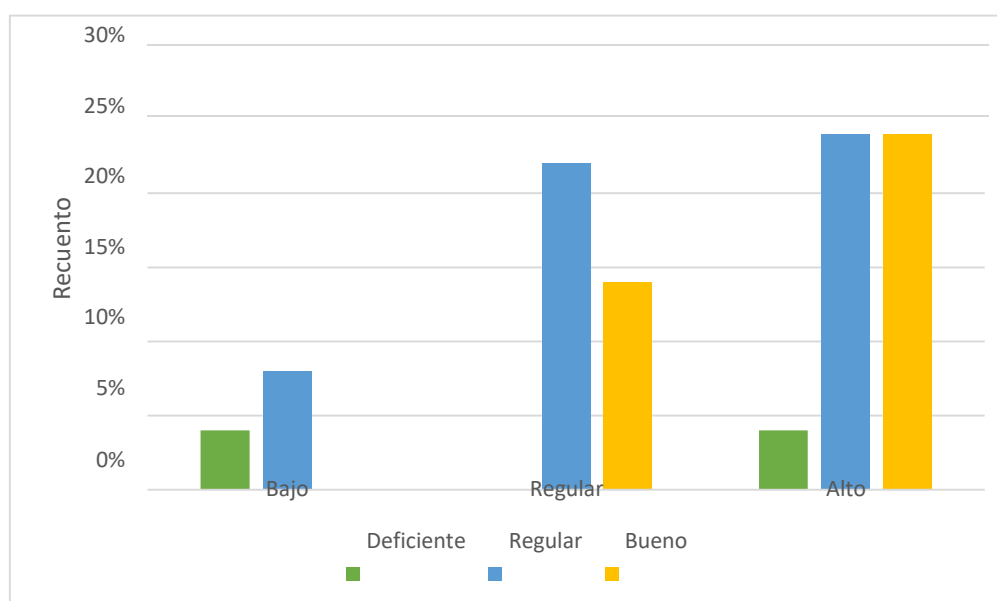
**Tabla 15**

*Tabla cruzada entre la dimensión carga laboral y la variable desempeño laboral*

		Desempeño laboral		
		Bajo	Regular	Alto
Carga laboral	Deficiente	4,0%		4,0%
	Regular	8,0%	23,0%	24,0%
	Bueno		15,0%	24,0%
Total		12,0%	36,0%	52,0%

**Figura 10**

*Histograma del cruce de la dimensión carga laboral y la variable desempeño laboral.*



Los resultados obtenidos de los 30 empleados encuestados, el 4% de trabajadores manifestó que, cuando la carga laboral es deficiente, el desempeño laboral es baja en Integra Retail S.A.C. El 8% de trabajadores indicó que, cuando la carga laboral es regular, el desempeño laboral es baja en Integra Retail S.A.C. El 22% de trabajadores expresó que, cuando la carga laboral es regular, el desempeño laboral también es regular en la empresa Integra Retail S.A.C. El 14% de trabajadores manifestó que, la carga laboral es óptima, cuando el desempeño laboral es regular en Integra Retail S.A.C. El 4% de trabajadores señaló que, cuando la carga laboral es deficiente, el desempeño laboral es alta en Integra Retail S.A.C. El 24% de trabajadores indicó que, es regular la carga laboral, entonces el desempeño laboral es alto en Integra Retail S.A.C. El 24% de trabajadores señaló que, cuando la carga de trabajo es óptima, el desempeño laboral también es alta en la empresa Integra Retail S.A.C.

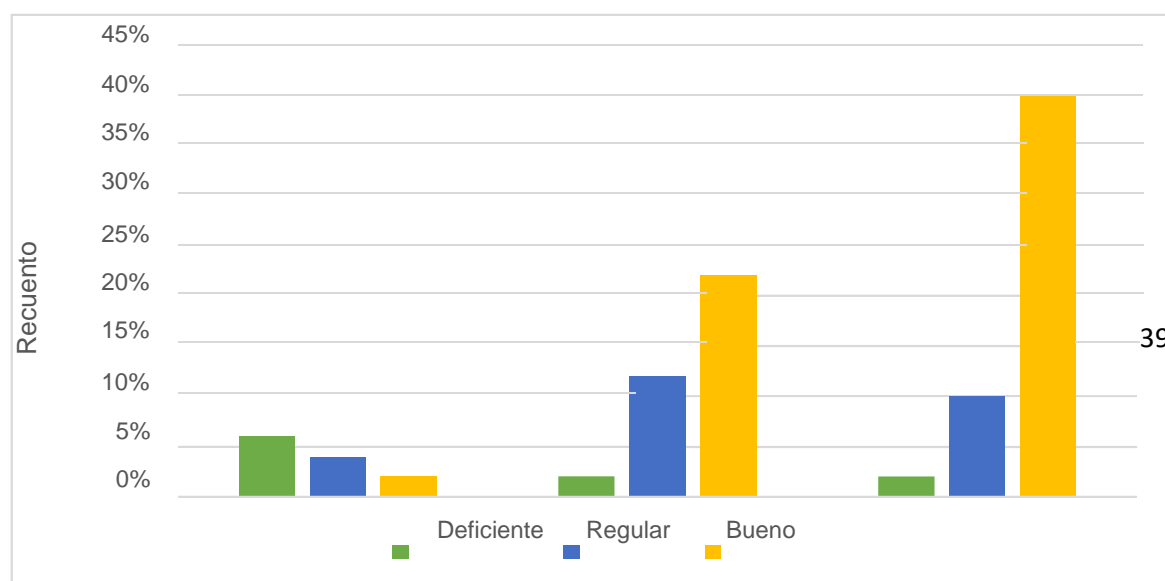
**Tabla 16**

*Tabla cruzada entre la dimensión motivación intrínseca y la variable desempeño laboral*

		Desempeño laboral		
		Bajo	Regular	Alto
Motivación intrínseca	Deficiente	6,0%	2,0%	2,0%
	Regular	4,0%	12,0%	10,0%
	Bueno	2,0%	22,0%	40,0%
Total		12,0%	36,0%	52,0%

**Figura 11**

*Histograma del cruce de la dimensión Motivación intrínseca y la variable desempeño laboral*



Con respecto a los 30 trabajadores encuestados, el 6% de trabajadores manifestó que, la motivación intrínseca es deficiente, cuando el desempeño laboral es baja en Integra Retail S.A.C. El 4% de trabajadores indicó que, es regular la motivación intrínseca, entonces el desempeño laboral es baja en Integra Retail S.A.C. El 2% de trabajadores señaló que, la motivación intrínseca es buena, entonces el desempeño laboral es baja en Integra Retail S.A.C. El 22% de trabajadores expresó que, la motivación intrínseca es regular, entonces el desempeño laboral también es regular en la empresa Integra Retail S.A.C. El 14% de trabajadores manifestó que, es buena la motivación intrínseca, entonces el desempeño laboral es regular en Integra Retail S.A.C. El 2% de trabajadores señaló que, la motivación intrínseca es deficiente, entonces el desempeño laboral es alto Integra Retail S.A.C. El 10% de trabajadores indicó que, es regular la motivación intrínseca, entonces el desempeño laboral es alto en Integra Retail S.A.C. El 40% de trabajadores señaló ser buena la motivación intrínseca, entonces el desempeño laboral es alto en la empresa Integra Retail S.A.C.

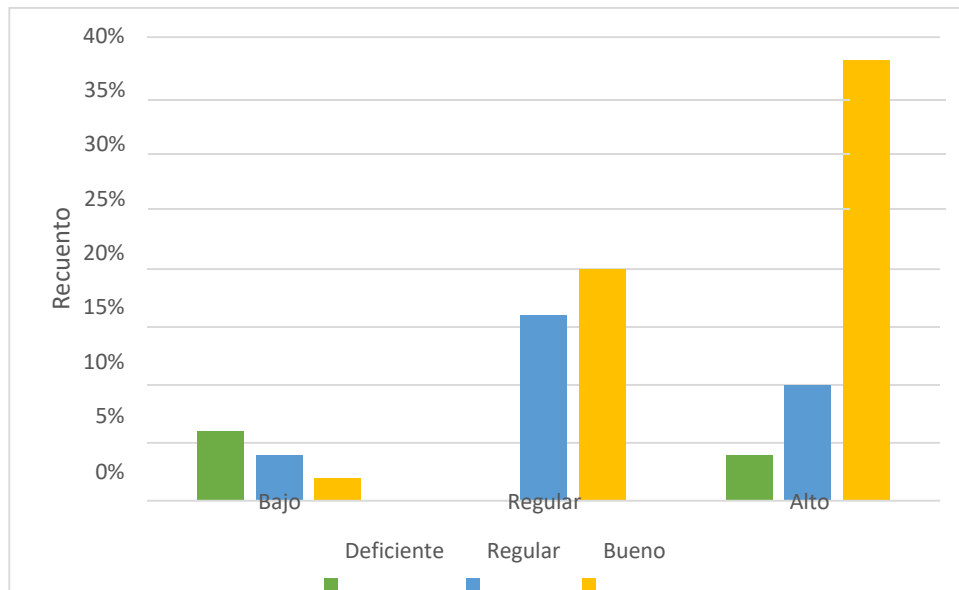
**Tabla 17**

*Tabla cruzada entre la dimensión apoyo directivo y la variable desempeño laboral*

		Desempeño laboral		
		Bajo	Regular	Alto
Apoyo directivo	Deficiente	6,0%		4,0%
	Regular	4,0%	16,0%	10,0%
	Bueno	2,0%	20,0%	38,0%
Total		12,0%	36,0%	52,0%

**Figura 12**

*Histograma del cruce de la dimensión apoyo directivo y la variable desempeño laboral*



Con respecto a los 30 empleados encuestados, el 6% de trabajadores manifestó que, cuando el apoyo directivo es deficiente, el desempeño laboral es baja en Integra Retail S.A.C. El 4% de trabajadores indicó que, cuando el apoyo directivo es regular, el desempeño laboral es baja en Integra Retail S.A.C. El 2% de trabajadores señaló que, cuando el apoyo directivo es bueno, el desempeño laboral es baja en Integra Retail S.A.C. El 16% de trabajadores expresó que, el apoyo directivo es regular, entonces el desempeño laboral también es regular en la empresa Integra Retail S.A.C. El 20% de trabajadores manifestó que, cuando el apoyo directivo es bueno, entonces es regular el desempeño laboral en Integra Retail S.A.C. El 4% de trabajadores señaló que, cuando el apoyo directivo es deficiente, el desempeño laboral es alta en Integra Retail S.A.C. El 10% de trabajadores indicó que, cuando el apoyo directivo es regular, el desempeño laboral es alta en Integra Retail S.A.C. El 38% de trabajadores señaló que, apoyo directivo es bueno, el desempeño laboral es alta en la empresa Integra Retail S.A.C.



**Tabla 18***Prueba de normalidad para las variables y dimensiones*

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de vida laboral	,142	50	,013	,922	50	,003
Carga en el trabajo	,133	50	,028	,928	50	,005
Motivación Intrínseca	,121	50	,065	,905	50	,001
Apoyo directivo	,122	50	,061	,921	50	,002

El resultado obtenido de la tabla 18 nos indica que se debe usar el Rho de Spearman para establecer las correlaciones.

#### 4.4 Análisis inferencial bivariado

Cuando el valor de Sig. es  $>0,05$  la hipótesis nula ( $H_0$ ) es aceptada sino tomaríamos lo contrario.

**Tabla 19***Niveles de correlación bilateral*

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	negativa perfecta.
-0.76 a -0.90	negativa muy fuerte.
-0.51 a -0.75	negativa considerable.
-0.11 a -0.50	negativa media.
-0.01 a -0.10	negativa débil.
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	positiva débil.
+0.11 a +0.50	positiva media.
+0.51 a +0.75	positiva considerable.
+0.76 a +0.90	positiva muy fuerte.
+0.91 a +1.00	positiva perfecta.

*Nota:* Tomado por Mondragón (2014)

## Prueba de hipótesis general

### Hipótesis estadística

H0: No existe relación significativa entre calidad de vida laboral y desempeño laboral de los colaboradores en Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo 2021.

Ha: Existe relación significativa entre calidad de vida laboral y desempeño laboral de los colaboradores en Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo 2021

**Tabla 20**

*Prueba de hipótesis general*

		Calidad de vida laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman		Rho	1,000
	Calidad de vida laboral	Sig.	,208
		N	30
		Rho	,208
	Desempeño laboral	Sig.	,001
		N	30

Con relación de la tabla 20, el análisis Rho de Spearman reveló que el nivel de significancia de 0,001; concluyendo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Además, se encontró que la relación entre la calidad de vida laboral y el desempeño es significativa con un nivel de 0,208 positivo, estableciendo que existe correlación positiva media entre las variables de investigación. Asimismo, se deduce una relación directamente proporcional, es decir, que a mayor calidad de vida laboral será mayor el desempeño laboral.

## Prueba de hipótesis específica 1

### Hipótesis estadística

H0: No existe relación significativa entre la carga laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo 2021

Ha: Existe relación significativa entre la carga laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo 2021.

**Tabla 21**

*Prueba de hipótesis específica 1*

		Carga laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Carga laboral	Rho	1,000
		Sig.	,166
		N	30
	Desempeño laboral	Rho	,166
		Sig.	,091
		N	30

Los resultados de la Tabla 21, el análisis Rho de Spearman muestra un nivel de significancia de 0.091; Aceptando la hipótesis nula y rechazando la hipótesis alterna. Además, la relación entre carga de trabajo y desempeño fue estadísticamente significativa con un nivel positivo de 0.166, lo que indica una correlación media positiva entre las variables de estudio. Aparece una línea de tendencia positiva; Por tanto, se infiere una relación inversa, es decir, la carga de trabajo no es determinante del desempeño laboral.

## Prueba de hipótesis específica 2

### Hipótesis estadística

H0: No existe relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores en Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo 2021

Ha: Existe relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores en Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo 2021

**Tabla 22**

*Prueba de hipótesis específica 2*

		Motivación Intrínseca	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Rho	1,000	,348
	Motivación Intrínseca	Sig.	,022
	N	30	30
	Desempeño laboral	Rho	,348
	Sig.	,022	.
	N	30	30

Los resultados del análisis Rho de Spearman muestra un nivel de significancia bidireccional de 0.022; Rechace la hipótesis nula y acepte la hipótesis alternativa. Además, las motivaciones intrínsecas junto a variable desempeño laboral resultaron significativos con nivel positivo de 0.348, lo que indica la correlación media positiva entre las variables de investigación. Aparece una línea de tendencia positiva; Así, infiriendo una relación proporcional, es decir, cuanto mayor es la motivación intrínseca, mayor es el desempeño laboral.

### Prueba de hipótesis específica 3

#### Hipótesis estadística

H0: No existe relación significativa entre el apoyo directivo y el desempeño laboral de los colaboradores en Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo 2021

Ha: Existe relación significativa entre el apoyo directivo y el desempeño laboral de los colaboradores en Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo 2021

**Tabla 23**

*Prueba de hipótesis específica 3*

		Motivación Intrínseca	Desempeño laboral
Rho de Spearman		1,000	,218
	Apoyo directivo	Sig.	,007
		N	30
		Rho	,218
	Desempeño laboral	Sig.	,007
		N	30

Los resultados del análisis Rho de Spearman muestra un nivel de significancia bidireccional de 0,007; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Además, que la relación entre el apoyo del gerente y la variable de desempeño fue significativa a un nivel positivo de 0.218; Determine que existe una correlación positiva media entre las variables de la encuesta. Aparece una línea de tendencia positiva; Por lo tanto, inferimos una relación positiva, en el sentido de que cuanto más solidario sea el gerente, mejor se desempeñará el trabajo.



## V. DISCUSIÓN

El objetivo de la tesis fue comprobar que tanto la calidad de vida y desempeño laboral están correlacionadas en Integra Retail S.A.C Chiclayo 2021. Además de concretar resultados estadísticos se alcanzaron posteriormente de examinar los datos recolectados, en una muestra escogida de 30 empleados, lo cual resultó en una investigación que ha sido cuestionada y basada en los hallazgos pruebas internas y externas.

La hipótesis general se planteó deducir la presencia de la correlacionar la variable calidad de vida laboral y desarrollo laboral en Integra Retail S.A.C agencia Chiclayo 2021; dicho resultado alcanzado del estadígrafo Rho de Spearman, determinó una significancia bilateral de 0,001 y un valor de 0,208, rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna, estando una correlación positiva media entre ambas variables de la investigación. Los hallazgos se basan en el autor teórico Loli (2020), quien afirmó que la calidad de vida laboral también incluye aspectos físicos, ambientales y psicológicos en el lugar de trabajo, incluido el respeto, la motivación, y la satisfacción de los trabajadores.

Sin embargo, la tesis de (Aguilar et al., 2020) quienes obtuvieron un resultado del valor de Spearman de 0,589 y un nivel de significancia de 0,00. Concluyendo que existe relación significativa entre la calidad de vida laboral y el desempeño laboral. Se refuerza la tesis de Herrera (2016), donde se obtuvo como resultado valor de 0,562 de Rho Spearman y 0,000 de significancia, aceptando la existencia de la relación directa y significativa entre las variables calidad de vida laboral y desempeño laboral. Asimismo, contribuye la tesis de Moreno (2016) que tienen como efecto del estadígrafo de Rho Spearman a un valor de 0,142 y el grado de significancia de 0,080 demostrando que no hay relación significativa entre la variable calidad de vida y desempeño laboral.

Así también, se apoya con la tesis de Aguilar (2013), donde se determinó el resultado con un valor de 0,01 además del estadígrafo Rho de Spearman y 0,71 de nivel de significancia, aceptando la hipótesis del estudio y demostrando la relación altamente significativa y fuerte entre las variables calidad de vida y el desempeño laboral. Asimismo, Méndez (2010) sugiera que hay cantidad considerable de

discreciones que podrían calcular al deducir al desarrollo, la habilidad, capacidad, pretensión y cualidad que son propiedades particulares interactuando con la naturaleza del trabajo y de la empresa para producir hábitos los cuales paralelamente afectan los resultados.

Sin embargo, Pérez (2009) expresan que las organizaciones deben conocer los resultados del trabajo de cada uno de sus empleados, permita determinar si se necesita reentrenamiento, detectar fallas en el trabajo y ayudar a estar en todo si hay problemas particulares que afecten a los empleados en el desempeño laboral.

La primera hipótesis planteada fue deducir la efectividad de una concordancia frente a la carga laboral con el desempeño laboral de los colaboradores en Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo 2021; cuyo deducción alcanzado del estadígrafo Rho de Spearman, determinó una significancia de 0,091 y un valor de 0,166 aceptando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna; por ello, se deduce que la relación es inversamente proporcional, lo que significa que, la carga laboral no es determinante para el cargo laboral en los colaboradores de Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo 2021. Los efectos alcanzados se sustentan con referente al autor Loli (2020) quien menciona que las empresas usualmente causan mucha inconformidad y fracaso en los colaboradores cuando no se les toma en cuenta.

Por otro lado, teniendo como referencia para la dimensión carga laboral la investigación de Castellón (2017), quien menciona que cuando la carga de tarea no es la conveniente o hay insuficiencia de recursos para realizar las mismas, la organización desaprovecha en productividad. Asimismo, teniendo como referencia a Velastegui (2020) consideran que la sobrecarga de trabajo es importante en el avance de estresantes actividades y su relación negativa con nivel de agrado laboral. Por otro lado, Domínguez (2006) relata que los superiores problemas que muestras las organizaciones es la sobrecarga de trabajo, es por esto que se ven en la necesidad de nivelar la carga laboral de los colaboradores de tal forma que permita gestionar de forma eficaz todas las tareas que competen a la organización.

La segunda hipótesis determinada propuso deducir la efectividad con la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral; cuyo resultado alcanzado, a través del estadígrafo Rho de Spearman, determinó 0,348 de valor y 0,022 de significancia, lo cual demuestra que es rechazada la hipótesis nula y



aceptada la hipótesis alterna, existiendo así una correlación positiva media. Según el creador Loli (2020) quien cree que el avance personal y el interés por lo cual se hace, allanan el sendero para aflorar los modelos mentales de los trabajadores, para ver cómo influyen en su conducta dentro de la empresa.

Por otro lado, teniendo como referencia para la dimensión motivación intrínseca las investigaciones de Juárez (2106) señala que las influencias motivacionales son acciones estrechamente relacionadas con la automotivación, en parte porque las organizaciones actuales no buscan el desempeño de los empleados sino el compromiso y la iniciativa. Es por eso que el nuevo estilo de trabajo indica que los trabajadores están más orientados a la búsqueda de recompensas emocionales intrínsecas.

Por otra parte, en la investigación de Contreras (2021) y Jiménez (2021) manifestaron que la motivación en tiempos del covid se ha visto afectada tanto en los colaboradores como en las empresas ya que, deberán implementar nuevos métodos de trabajo, los cuales tendrán un costo adicional, en el mayor de los casos los empleados no tienen un espacio de trabajo apto en sus hogares ya sea por problemas de internet, distracción de familiares, lo cual interfiere en el desarrollo de sus funciones afectado el cumplimiento de los objetivos.

La tercera hipótesis planteó concluir la existencia de una correlación entre el apoyo directivo y el desempeño laboral de los colaboradores en Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo; del estadígrafo Rho de Spearman, determinó una significancia de 0,007 y un valor de 0,218, además manifiesta ser rechazada la hipótesis nula y la hipótesis alterna es aceptada, existiendo así una correlación positiva media. Los resultados conseguidos son sustentados en la definición del autor Loli (2020) indica que la capacidad de comunicar, oír y apreciar las diversas opiniones de trabajar en equipo, todas estas características originan un conjunto de habilidades humanas que intervienen en el mejor desempeño de las tareas a ejecutar de todo líder.

Por otro lado, teniendo como referencias la investigación de Londoño (2007) señala que el liderazgo tiene la aptitud de capturar el tiempo afectivo de su grupo de trabajo, creando condiciones donde se desarrollan afectos positivos hacia la labor, esto incentiva el optimismo, las buenas relaciones entre personas, el

empoderamiento, y por lo tanto la ocurrencia de escenarios más correctos de desarrollo y eficacia. De igual modo, Toro (2013) y Sanín (2013) refiere que los empleados distinguen favorablemente realidades laborales como el acompañamiento que reciben de parte de sus jefes, la calidad del trato entre personas, la claridad con que cuentan sobre lo que hacen, la disposición de utilidades y elementos para hacer el trabajo, la seguridad, la coherencia.

Además, en la investigación de Rossel (2014) manifiesta que trabajar en grupo, quiere entrenar de conformar recurrente un grupo de creencias que evidencien en la conducta día tras día, así como habilidad a escuchar y a responder de forma constructiva a los puntos de vista de sus colegas, como además proveer acompañamiento mutuo oportuno, comunicar reconocimientos, comunicar autocontrol en instantes de presión

## VI. CONCLUSIONES

Con respecto a la base de datos efectuados, se concluye que:

Primero: Según los efectos alcanzados de las variables de investigación, el 6,7% equivalente a 2 trabajadores cree que la calidad de vida en el trabajo es mala en Integra Retail S.A.C. El 93,3% equivalente a 28 trabajadores dijo que la calidad de vida en el trabajo es regular en Integra Retail S.A.C. De manera similar, el análisis inferencial con el estadístico Rho de Spearman mostró una significancia de 0,001; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. También se encontró que la relación entre la variable calidad de vida en el trabajo y la variable de rendimiento en el trabajo es estadísticamente significativa en el nivel positivo 0,208, es decir, si existe una correlación media positiva entre las variables estudiadas.

Segundo: De acuerdo con las variables de investigación, 3.3% equivalente a un trabajador manifestó que la carga de trabajo no está presente en Integra Retail S.A.C. El 96.7% equivalente a 29 trabajadores expresó que la carga de trabajo es rutina en Integra Retail S.A.C. De manera similar, el análisis inferencial con el estadístico rho spearman mostró una significancia de 0.091; se acepta la hipótesis nula y rechace la hipótesis alternativa. Además, la relación entre la dimensión de carga de trabajo y la variable de desempeño laboral resultó ser estadísticamente significativa con 0.166 positivo. Se concluyó que la relación es inversamente proporcional, lo que significa que la carga de trabajo no es determinante del desempeño laboral en Integra Retail S.A.C. Chiclayo.

## **VII. RECOMENDACIONES**

A los dueños de Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo, se les sugiere:

Primero: Se recomienda al personal de Integra Retail que adopten medidas de desarrollo organizacional a corto plazo que mejoren su desempeño en el lugar de trabajo y que participen activa y consistentemente en cursos de capacitación o seminarios para mejorar su desempeño.

Segundo: También se deben realizar más investigaciones sobre ambas variables, con el resultado de profundizar en la investigación del desempeño de los empleados de Integra Retail, que se cree que promueven una calidad de vida mejor y más conveniente.

## REFERENCIAS

- Amozorrutia, J. (2007). *Satisfacción laboral en trabajadores de una clínica de salud pública*. Recuperado de : <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=133915928005>
- Acosta, H. (2013). *Prácticas organizacionales saludables: un análisis exploratorio de su impacto relativo sobre el engagement con el trabajo*. Universidad Jaime.
- Aguilar, S. (2020). *Tesis personal de enfermería del centro médico municipal de Jesús María, cuarto trimestre 2020*. Chincha: Ica
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación*. 6ta Edición. Venezuela: Editorial Episteme
- Blanca, I. (2018). *El desempeño laboral: un problema social de la ciencia*. Universidad de Pinar del Rio.
- Caicedo, F. (2019). *Calidad de vida laboral en trabajadores de la salud en países latinoamericanos: meta-análisis*. *Investigación En Sistemas de Gestión*, 11(2), 41–62. <https://doi.org/10.15332/24631140.5081>
- Cameron, K. (2012). *Desarrollo de habilidades directivas*. Octava Edición. México: Pearson de México S.A
- Cardoza, M. y Hidalgo, I. (2019). *Satisfacción con la vida y satisfacción laboral*. *Ucv Hacer*, 8(1). <https://doi.org/10.18050/revucvhacer.v8n1a7>
- Castellón, A. (2018). *Análisis del proceso de medición de cargas de trabajo en el Instituto Nacional de aprendizaje –INA- Costa Rica*. *InterSedes*, 18(38). <https://doi.org/10.15517/isucr.v18i38.32671>
- Canova, C. (2014). *Calidad de vida percibida por el personal de enfermería de las unidades de cuidado intensivos de una clínica privada de la ciudad de Santa Marta*. Colombia: Universidad de Magdalena <https://www.redalyc.org/pdf/1452/145231426007.pdf>
- Checa, A. y Cabrera, X. (2020). *Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria*. *Investigación Valdizana*, 14(4), 188–197. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5860/586066112002/586066112002.pdf>
- Contreras, D. (2021). *La motivación intrínseca y su incidencia en el desempeño*

- laboral en el departamento de ventas en la empresa Humanacorp S.A ubicada en la ciudad de Milagro. Ecuador: Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*  
[https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final).
- Domínguez, P. (2006). *Introducción a la gestión empresarial. Instituto Europeo.* ISBN- 10. <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1893>
- Elisabeth, E. y Kleinert, E. (2017). *La formación continua de docentes en educación infantil: El rol del directivo en la transferencia de aprendizajes. 444–446.* <https://repositorio.uam.es/handle/10486/682938>
- Fidias, G. (2016). *El proyecto de Investigación 6ª. Edición (Issue May).* [https://issuu.com/fidiasgerardoarias/docs/fidias\\_g.\\_arias.\\_el\\_proyecto\\_de\\_in](https://issuu.com/fidiasgerardoarias/docs/fidias_g._arias._el_proyecto_de_in)
- Flores, M. (2020). *Calidad de vida laboral y desempeño laboral en una clínica privada de Lima. Peru.* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51004>
- Gómez, L. (2019) *Relaciones interpersonales en el ámbito laboral. Universidad Jesuita de Guadalajara.* <https://www.comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/552>
- Hernández, et al. (2014). *Metodología de la investigación. 6ª. Edición* <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herrera, D. (2018). *Calidad de vida, clima y desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2016. Perú* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12937>
- Howell, F. (2019). *Wholesalers. The Business of Book Publishing: Papers By Practitioners, 265–271.* <https://doi.org/10.4324/9780429309236-17>
- Juárez, D. (2016). *Relación entre los factores de motivación intrínseca y desempeño laboral en un grupo de docentes de un colegio privado de la ciudad. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.* <https://www.coursehero.com/file/44735677/Juarez-Davidpdf/>
- Luján, J. (2020). *Cultura organizacional y desempeño laboral, en los colaboradores de las MYPES, sector mueblerías de Chimbote, 2019. Repositorio*

- Institucional-UCV* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44420>
- Lumbreras, M. y Hernández, I. (2020). *Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: Una visión desde la gestión directiva*. *Salud Publica de México*, 62(1), 87–95. <https://doi.org/10.21149/10247>
- Lobato, D. (2017) *Calidad de vida laboral y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la constructora Perú Obras SRLO del Distrito de Trujillo. Perú* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10081>
- Londoño, M. (2007). *Diferencias en apoyo del jefe e imagen gerencial en muestras de Colombia*. *Revista interamericana de Psicología Ocupacional*. <http://revista.cinccel.com.co/index.php/RPO/article/viewFile/79/79>
- Lozada, J. (2014). *Investigación aplicada*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- Loli, A. (2020) *Calidad de vida laboral y comportamiento de ciudadanía organizacional en Perú*. ISSN 2708. <https://doig.org/10.33539/avpsicol.2020.v28n2.2250>
- López, P. (2020). *Programa Académico de Maestría en Administración de Negocios – MBA “Calidad de vida laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la. 0–3*. <https://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/download/3706/4651?inline=1>
- Macedo, S. (2017) *Liderazgo directivo y el desempeño laboral de docentes en la institución educativa María Auxiliadora en a la ciudad de Puno*. *Universidad Nacional del Altiplano*. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/10965>
- Matabanchoy, S. (2019) *Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador*. Colombia: Universidad y Salud.
- Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4thed.)* <http://www.sciepub.com/reference/65129>
- Martín, N. y Cantero, C. (2009). *Influencia de la motivación intrínseca y extrínseca sobre la transmisión de conocimiento: el caso de una organización sin fines de lucro*. CIRIEC-España, *Revista de Economía Pública, Social y*

<https://www.redalyc.org/pdf/174/17413043009.pdf>

- Martínez, A. (2017). *Las relaciones interpersonales en la empresa. Realidad Empresarial*, 3, 37–38. <https://doi.org/10.5377/reuca.v0i3.5999>
- Méndez, G. (2010.) *Como influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail. Universidad del Bío-Bío, Concepción Chile.* <https://www.redalyc.org/pdf/299/29918523003.pdf>
- Molina, E. (2017). *Relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de lima. Universidad Ricardo Palma.* <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1477?show=full>
- Mondragón, B. (2014). *Uso de la correlación de Spearman en un estudio de Intervención en fisioterapia.* <https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>
- Orbegoso, G. (2016). *La Motivación Intrínseca Según Ryan & Deci Y Algunas Recomendaciones Para Maestros. Lumen Educare*, 2(1), 75–93. <https://doi.org/10.19141/2447-5432/lumen.v2.n1.p.75-93>
- Paredes, L. (2006). *Relaciones Interpersonales en el bienestar laboral. Universidad Mariana*, 4(2), 18–23. <http://www.umariana.edu.co/ojs-editorial/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/1364>
- Rossel, R. (2014) *Equipos de trabajo de alto desempeño. Revista Venezolana: Universidad de Carabobo.* <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219040849005.pdf>
- Silva, M. (2006) *Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional. Barcelona: Universidad de Barcelona.* <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/42743>
- Suescún, S. (2016). *Calidad de vida laboral en trabajadores de una Empresa Social del Estado de Tunja, Colombia. Revista Médica de Risaralda*, 22(1), 3. <https://ojs2.utp.edu.co/index.php/revistamedica/article/view/13631>
- Toro, F. (2017) *Gestión del Clima Organizacional. La Sobrecarga de trabajo y su relación con el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de las empresas textiles del cantón Ambato que pertenecen a la cámara de industrias de tungurahua. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.* <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31524>



Yasnó, L. y Veloza, C. (2021). *Trabajadores víctimas de accidente laboral que terminó en amputación*. 7577(1), 23–37.  
<https://doi.org/10.17151/hpsal.2021.26.1.4>

# ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia						
Titulo	Problema	Objetivos	Hipótesis	Tipo/Diseño de investigación	Conceptos Centrales	
"Calidad de vida laboral y desempeño laboral de los colaboradores en Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo 2021"	¿Cuál es la relación entre la calidad de vida laboral y desempeño laboral de los colaboradores en Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo 2021?	Determinar la relación entre la calidad de vida laboral y desempeño laboral de los colaboradores en Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo 2021.	Existe una relación significativa entre la calidad de vida laboral y rendimiento laboral de los colaboradores en Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo 2021.	Tipo: Aplicada	Según Loli, A. (2020) refiere que la calidad de vida se refiere a mantener un ambiente laboral propicio y satisfactorio para el desarrollo y bienestar de la persona que conforman una empresa, implementando estrategia para el mejoramiento de condiciones favorables, motivación y rendimiento laboral para el desarrollo de la actividad propia del trabajo, causando un impacto positivo en términos de productividad y relaciones interpersonales en una empresa.	
				Alcance: Nivel descriptivo correlacional		
					Diseño: No experimental	Según Álvarez, L. (2018) señala que el desempeño laboral en los empleados es relevante para los objetivos de la organización, ya que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.
	Problemas específicos según dimensiones	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			
	¿Cuál es la relación entre la carga laboral y desempeño laboral de los colaboradores en Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo 2021?	Identificar la relación entre la carga laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo 2021.	Existe una relación significativa entre la carga laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo 2021.			
¿Cuál es la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores en Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo 2021?	Evaluar la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores en Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo 2021.	Existe una relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores en Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo 2021.				
¿Cuál es la relación entre el apoyo directivo y el desempeño laboral de los colaboradores en Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo 2021?	Analizar la relación entre el apoyo directivo y el desempeño laboral de los colaboradores en Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo 2021.	Existe una relación significativa entre el apoyo directivo y el desempeño laboral de los colaboradores en Integra Retail S.A.C. agencia Chiclayo 2021.				

Nota: Elaboración propia

## AENXO 2: Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Calidad de vida laboral	Define que la calidad de vida laboral implica también aspectos físicos, ambientales y psicológicos del lugar de trabajo que comprende el respeto por las personas, sus motivaciones, su bienestar y su satisfacción en el trabajo, así como la preocupación por darle a los trabajadores oportunidades de desarrollo y reconocimiento por los resultados alcanzados. Loli, A. (2020)	Para la medición de los indicadores se usará como técnica la entrevista y como instrumento la encuesta en escala de medición de Likert, cuyo fue sometido a valides y confiabilidad.	Carga en el trabajo	Seguridad personal	1,2,3,4,5,6,7,8,9	Escala ordinal 1: Nunca 2: Poco 3: Regular 4: Mucho 5: Siempre
				Procedimiento de trabajo		
				Equilibrio entre trabajo y vida personal		
			Motivación Intrínseca	Pertinencia	10,11,12,13	
				Ambiente de trabajo		
			Apoyo Directivo	Orgullo de institución	14,15,16,17,18,19,20	
				Autonomía		
Evaluación						

*Nota:* Elaboración propia

				Supervisión laboral	0	
--	--	--	--	---------------------	---	--

*Nota:* Elaboración propia

### ANEXO 3: Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
Desempeño Laboral	Según Álvarez, L. (2018) señala que el desempeño laboral en los empleados son relevantes para los objetivos de la organización, ya que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su	Para la medición de los indicadores se usará como técnica la entrevista y como instrumento la encuesta en escala de medición de Likert, cuyo fue sometido a valides y	Relaciones interpersonales	Valores	1,2,3,4,5	Escala ordinal 1: Nunca 2: Poco 3: Regular 4: Mucho 5: Siempre
				Nivel ocupacional		
			Experiencia o capacidad practica	Capacitación	6,7,8,9,10,11,12	
				Toma de decisiones		
				Liderazgo		
			Satisfacción laboral	Estabilidad laboral		
Remuneración						

Nota: Elaboración propia

	nivel de contribución a la empresa.	confiabilidad.	Tiempo de trabajo	13,14,15,16,17,18,19,20	
--	-------------------------------------	----------------	-------------------	-------------------------	--

Nota: Elaboración propia

### Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrará afirmaciones sobre la calidad de vida laboral de la empresa. Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una **X** según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las preguntas con la verdad.

**OPCIONES DE RESPUESTA:**

- N = Nunca
- P = Poco
- R = Regular
- M = Mucho
- S = Siempre

N° ítem	Cuestionario: 1	N	P	R	M	S
1	Estoy en buenos cuidados con la actividad asignada en mi trabajo.					
2	Tengo un seguro de vida en mi área de trabajo.					
3	Tengo presión para mantener la calidad de mi trabajo.					
4	Tengo apoyo de mis jefes directos.					
5	Estoy satisfecho con el sueldo.					
6	Tengo las herramientas útiles para realizar el trabajo .					
7	Brindan charlas de motivación en mi trabajo.					
8	Tengo la posibilidad de ascender.					
9	Tengo el apoyo de mi familia.					
10	Posibilidad de ser creativo.					
11	Siento incomodidad física en el trabajo.					
12	Conflictos con otras personas de mi trabajo.					
13	La institución promueve el desarrollo del personal.					
14	La institución es una buena opción para alcanzar la calidad de vida laboral.					
15	Tengo autonomía o libertad de decisión.					
16	Tengo interrupciones que me generan molestias.					
17	La institución realizan capacitación necesaria para mejorar el trabajo.					
18	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.					
19	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
20	El jefe de servicio se interesa por el éxito de sus colaboradores.					

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrará afirmaciones sobre la calidad de vida laboral de la empresa. Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una **X** según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las preguntas con la verdad.

**OPCIONES DE RESPUESTA:**

N = Nunca  
P = Poco  
R = Regular  
M = Mucho  
S = Siempre

N° ítem	Cuestionario: 2	N	P	R	M	S
1	Mi relación con el equipo de trabajo es cortés.					
2	En el equipo de trabajo toma en cuenta la igualdad.					
3	Se socializa fácilmente con los demás colaboradores.					
4	Considero importante pertenecer a un nivel ocupacional, según los grados o títulos alcanzados					
5	La entidad promueve desplazarse a un nivel ocupacional superior					
6	La entidad capacita periódicamente al personal					
7	He recibido capacitaciones por parte de la institución					
8	Participo en la toma de decisiones del área en que laboro					
9	Considero importante la autonomía en la toma de decisiones.					
10	En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.					
11	Considero que estoy calificado para asumir roles de líder					
12	Se considera capaz de cubrir un cargo administrativo.					
13	Mi puesto de trabajo me ofrece estabilidad laboral.					
14	La entidad respeta la estabilidad laboral.					
15	Se obtiene recompensas cuando se trabaja bien					
16	Estoy satisfecho con mi remuneración					
17	Obtengo recompensas pecuniarias cuando trabajo bien					
18	Cada uno gana lo que se merece por su trabajo.					
19	Se adapta rápidamente a los turnos indicados en el trabajo.					
20	Estoy complacido con mi horario de trabajo					



## Anexo 5: Validación del instrumento de recolección de datos

**Validador** Mgtr: Edgar Lino Gamarra      **DNI:** 326508776


**Especialidad del validador:** Administrador de Empresas

**<sup>1</sup>Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. **<sup>2</sup>Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

**<sup>3</sup>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.

**21 de noviembre del 2021**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Validador** Mgtr: Elmer Montañez Vega      **DNI:** 32386904

**Especialidad del validador:** Grado Magister en Gestión Pública

**<sup>1</sup>Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**<sup>2</sup>Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

**<sup>3</sup>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.

**25 de octubre del 2021**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Validador** Dr. Jesús Romero      **DNI:** 06253522

**Especialidad del validador:**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**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.

**25 de octubre del 2021**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## **Anexo 6: Confiabilidad del instrumento**

### ***Alpha de Cronbach para la variable calidad de vida laboral***

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Valido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	30

### ***Alpha de Cronbach para la variable Desempeño laboral***

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Valido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	30

## Anexo 7. Carta de autorización

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

05, noviembre de octubre de 2021

Señores

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Chiclayo

A través del presente, Henry Saavedra Lequemaque, identificado (a) con DNI N° 03689986 representante de la empresa/institución Integra Retail SAC con el cargo de Jefe de Créditos y Cobranzas, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

a) Abel Jefferson Bustamante Coronado

Están autorizadas para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada Calidad de Vida Laboral y Desempeño de los colaboradores en Integra Retail SAC agencia Chiclayo 2021

Si  No

b) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación

Si  No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,

  
  
Henry Saavedra Lequemaque  
JEFE DE COBRANZAS MULTIPLAZAS