



Universidad César Vallejo

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Calidad de vida y compromiso laboral en trabajadores del Servicio
de Administración Tributaria, Tarapoto – 2024

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Ruiz Davila, Marco Antonio (orcid.org/0009-0004-7898-5601)

ASESORES:

Dr. Delgado Bardales, Jose Manuel (orcid.org/0000-0001-6574-2759)

Dr. Saavedra Sandoval, Renán (orcid.org/0000-0002-3018-9460)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN , DELGADO BARDALES JOSE MANUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "CALIDAD DE VIDA Y COMPROMISO LABORAL EN TRABAJADORES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, TARAPOTO - 2024", cuyo autor es RUIZ DAVILA MARCO ANTONIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 08 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DELGADO BARDALES JOSE MANUEL DNI: 01126836 ORCID: 0000-0001-6574-2759	Firmado electrónicamente por: JMDELGADOB el 26- 07-2024 12:40:02
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 26-07-2024 18:58:14

Código documento Trilce: TRI - 0803321



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, RUIZ DAVILA MARCO ANTONIO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CALIDAD DE VIDA Y COMPROMISO LABORAL EN TRABAJADORES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, TARAPOTO - 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
RUIZ DAVILA MARCO ANTONIO DNI: 72551042 ORCID: 0009-0004-7898-5601	Firmado electrónicamente por: MRU4ZD el 31-07-2024 08:32:45

Código documento Trilce: INV - 1689419

Dedicatoria

Dedico esta investigación a mi familia, cuya paciencia, apoyo y amor incondicional me han brindado la fuerza necesaria para alcanzar mis metas. Agradezco cada sacrificio y palabra de aliento que me han dado

Marco

Agradecimiento

Agradezco a mi familia por su amor y apoyo incondicional, y a mis asesores de la universidad por su guía y conocimiento, esenciales para la realización de esta investigación.

El autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	ii
Declaratoria de Originalidad del Autor.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstrac.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	19
III. RESULTADOS.....	23
IV. DISCUSIÓN.....	33
V. CONCLUSIONES.....	38
VI. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS.....	50

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de las dimensiones de calidad de vida	23
Tabla 2. Nivel de las dimensiones de compromiso laboral	25
Tabla 3. Prueba de normalidad.....	27
Tabla 4. Correlación entre las dimensiones entre la calidad de vida y el compromiso laboral.....	27
Tabla 5. Correlación entre las variables calidad de vida y compromiso laboral	31

Índice de figuras

Figura 1. Dispersión y coeficiente de determinación (R^2) entre condiciones objetivas de la calidad de vida laboral y compromiso laboral	28
Figura 2. Dispersión y coeficiente de determinación (R^2) entre condiciones subjetivas de la calidad de vida laboral y compromiso laboral.....	29
Figura 3. Dispersión y coeficiente de determinación (R^2) entre satisfacción laboral y compromiso laboral	30
Figura 4. Dispersión y coeficiente de determinación (R^2) entre satisfacción laboral y compromiso laboral	31

Resumen

En concordancia con el 8, trabajo decente y crecimiento económico la presente investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad de vida y compromiso laboral en trabajadores del Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto - 2024, A si mismo el tipo de investigación fue básica de diseño no experimental, y descriptivo correlacional, en cuanto a la población y muestra estuvo conformada por 61 trabajadores, a través de un muestreo no probabilístico, como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario; existe una relación positiva considerable entre calidad de vida y compromiso laboral, puesto que el coeficiente de correlación de Rho Spearman tuvo un resultante de 0,627 con un p-valor de 0,000, puesto la calidad de vida es fundamental para obtener logros a nivel laboral, además, se tiene una dependencia del 67 % respecto a la variable compromiso laboral, sin embargo el 33 % depende de factores externos cuya naturaleza se encuentra relacionada con aspectos relacionados a la vinculación del trabajador con la institución.

Palabras clave: Calidad de vida, calidad del entorno, compromiso contractual.

Abstract

In accordance with number 8, decent work and economic growth, the present research whose objective was to determine the relationship between quality of life and work commitment in workers of the Tax Administration Service, Tarapoto - 2024. Likewise, the type of research was basic non-experimental, and descriptive correlational design, in terms of the population and sample, it was made up of 61 workers, through non-probabilistic sampling, the survey was used as a data collection technique and the questionnaire as an instrument; There is a considerable positive relationship between quality of life and work commitment, since the Rho Spearman compensation coefficient had a result of 0.627 with a p-value of 0.000, since quality of life is essential to obtain achievements at the work level, in addition , there is a 67% dependence on the work commitment variable, however 33% depends on external factors whose nature is related to aspects related to the worker's connection with the institution.

Keywords: Quality of life, quality of the environment, contractual commitment.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, es pertinente mencionar que los objetivos de esta investigación se alinean con el ODS 8, que promueve el trabajo decente y el crecimiento económico. Además, a fin de obtener resultados efectivos en los diferentes niveles del constructo social, se busca que las personas se vinculen de forma laboral con su trabajo para satisfacer sus necesidades financieras más importantes, contribuyendo así al incremento de los presupuestos nacionales optimizando el estándar de vida del 7 % de los habitantes con niveles económicos muy bajos (OPS, 2020). Razón por la cual se considera vital para formar parte de directrices que aseguren la sostenibilidad

En el contexto internacional, en el entorno laboral han aumentado, abarcando tanto las fuentes intrínsecas como extrínsecas, lo que se conoce como bienestar laboral. Este bienestar condensa una serie de componentes que dan forma a las expectativas de un trabajador (Ferreira et al., 2022). En México, el 62.36 % de los trabajadores opina que las condiciones para el desarrollo de su vida no es la más óptima (López et al., 2021). De la misma manera, sólo el 14% de trabajadores en Europa se sienten identificados con la causa de la empresa (Gallegos, 2022). Esto evidencia la forma como la percepción de los trabajadores en cuando a su bienestar como calidad de vida afecte aspectos impensables en su vida. Además, es crucial que las organizaciones implementen estrategias efectivas para mejorar el bienestar y el compromiso laboral, considerando que estos factores son fundamentales. Las políticas y prácticas empresariales deben enfocarse en crear ambientes de trabajo que no solo cumplan con los estándares mínimos de calidad, sino que también promuevan un sentido de pertenencia y satisfacción entre los empleados.

Además, en Latinoamérica las organizaciones se esfuerzan continuamente por mejorar sus servicios mediante la adecuada disposición de recursos financieros y humanos (FAO, 2022). De igual manera, contar con condiciones laborales adecuadas es esencial para lograr los objetivos propuestos en cualquier actividad (CEPAL, 2022). En América Latina, el 60

% de la fuerza laboral participa en los diferentes rubros; sin embargo, muchos carecen de la idoneidad necesaria para un rendimiento estándar (OPS, 2020). Por lo tanto, las condiciones laborales no solo son una cuestión de comodidad, como algunas empresas podrían pensar, sino también un aspecto crucial para el cumplimiento de las normativas. Cabe mencionar la importancia de que se fomenten nuevos hábitos, asegurando que los trabajadores estén adecuadamente preparados para enfrentar los desafíos del mercado laboral actual. Asimismo, las empresas deben reconocer la importancia de crear ambientes laborales seguros y saludables.

En el ámbito nacional, aún es insuficiente la sistematización y el direccionamiento de esfuerzos hacia concepción laboral que optimice una calidad de vida positiva para el personal, a pesar de que los directivos reconocen la importancia de ello (Gonzales et al., 2021). Un estudio realizado en una empresa mostró que el 34.7 % de los empleados con entre 2 y 4 años de permanencia no consideran positiva esta variable, y lo mismo opinan el 34.57 % de aquellos con un año de permanencia (Pineda et al., 2020). Además, el 50 % de los directivos identifica la falta de conexión como un problema significativo, mientras que el 87 % señala la carencia de involucramiento interno como un obstáculo para general un compromiso real (Velezmoro y Solórzano, 2022). Por tanto, se considera esencial abordar esta problemática comenzando por los cargos directivos. Además, es fundamental implementar políticas que promuevan la participación activa y el desarrollo profesional de los empleados, creando programas de capacitación y mentoría que fortalezcan su sentido de pertenencia y compromiso, la mejora del entorno laboral no solo beneficiará a los empleados, sino que también contribuirá al éxito.

De igual manera, analizando el entorno en el Servicio de Administración Tributaria de Tarapoto (En adelante SAT-T), se observa que el problema tiene como origen en la creación de un entorno adecuado que promueva una buena calidad de vida para sus colaboradores, estos enfrentan limitaciones para cumplir con sus responsabilidades, así como a la escasa

libertad para actuar con autonomía. Además, esto contribuye a una notable disminución en la motivación de los trabajadores, lo cual afecta negativamente los resultados en beneficio de la entidad y de los grupos de interés, como la ciudadanía. Esta situación provoca un incumplimiento parcial de las metas y una sobrecarga laboral para el personal. Para abordar estos desafíos, es crucial que el SAT-T implemente estrategias que incluyan la mejora de la infraestructura y el suministro de herramientas adecuadas, así como el fomento de una cultura de comunicación abierta y efectiva entre todos los niveles jerárquicos. Además, se deben desarrollar programas de desarrollo profesional y autonomía laboral que permitan a los empleados desempeñarse con mayor libertad y eficiencia. Estas medidas no solo mejorarán el compromiso y la productividad de los colaboradores.

Por último, se formuló el **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la calidad de vida y el compromiso laboral en trabajadores del Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto - 2024? Del mismo modo se plantearon los **Problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de la calidad de vida laboral en trabajadores del SAT-T, 2024? ¿Cuál es el nivel del compromiso laboral en trabajadores del SAT-T, 2024? ¿Cuál es la relación según dimensiones entre la calidad de vida y el compromiso laboral en trabajadores del SAT-T, 2024?

Asimismo, el estudio se justificó en función de su **conveniencia**, dado que se centró en abordar la problemática específica que permitió identificar soluciones estandarizar un alto equilibrio laboral, contribuyendo así a alcanzar un entorno de trabajo más cómodo. Desde una perspectiva de **relevancia social**, los resultados posibilitarán que la entidad optimice sus procesos internos, promoviendo un ambiente laboral seguro y satisfactorio para el personal, lo que a su vez mejorará el servicio ofrecido a la comunidad. En términos de **valor teórico**, el estudio integró fundamentos teóricos para describir las variables investigadas, basándose en teorías establecidas previamente. Las implicancias prácticas del estudio se reflejan en las recomendaciones formuladas, que están fundamentadas en datos concretos y orientadas a resolver el problema identificado. En cuanto a la

utilidad metodológica, se emplearon estrategias estandarizadas para brindar un soporte adecuado al trabajo apoyados de variables que fueron analizadas para impulsar mejoras continuas.

En relación al **objetivo general**: Determinar la relación entre la calidad de vida y compromiso laboral en trabajadores del Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto - 2024. **Objetivos específicos**: Identificar el nivel de la calidad de vida en trabajadores del SAT-T, 2024; analizar el nivel del compromiso laboral en trabajadores del SAT-T, 2024; Evaluar la relación según dimensiones entre la calidad de vida y el compromiso laboral en trabajadores del SAT-T, 2024.

En cuanto a los estudios previos, Gillan et al. (2024), Muñoz et al. (2021) y Maiketso et al. (2024) señalan la inestabilidad como fruto de la informalidad problemas que afecta la comodidad de los empleados, ya que a menudo estos no cuentan con los beneficios que les corresponden ni con la seguridad necesaria para trabajar adecuadamente, cabe mencionar, que los problemas están generalmente vinculados por la falta de adecuado tacto para el tratamiento de personal, esta situación provoca insatisfacción laboral, estableciendo una problemática significativa que exige una acción eficiente, además, es imperativo que se diseñen políticas que aborden la informalidad laboral, garantizando que los empleados tengan acceso a los beneficios y la seguridad que necesitan. Las organizaciones deben adoptar metodologías de gestión más eficientes que no solo optimicen la productividad, sino que también promuevan un entorno laboral más satisfactorio. Implementar estas estrategias ayudará a mitigar la insatisfacción y a mejorar el compromiso de los empleados.

De igual manera, Paredes (2023), Muñoz et al. (2022) y Cuzquén y Esparza (2022) identificaron un vínculo de la importancia de llevar a cabo procesos de mejora en la escala remunerativa, de tal modo que se respete la ley, esto fomenta un clima competitivo, alineados con los objetivos establecidos en el tiempo determinado, por lo tanto, la remuneración se considera un plus que facilita una mayor satisfacción, induciendo a los empleados a

hacerse cargo de las responsabilidades asignadas, a partir de estos hallazgos, asegurando que sean no solo atractivos, además, es fundamental implementar políticas salariales que reconozcan el esfuerzo y dedicación de los trabajadores, contribuyendo así a una mayor motivación y lealtad hacia la organización.

Además, Ríos y Loly (2019), López et al. (2020) y Rosales et al. (2022) determinaron que los trabajadores muestran una empatía moderado con las expectativas de la organización y sus problemáticas, debido a la falta de elementos esenciales que generen una satisfacción óptima, entre estos elementos destacan la ausencia de remuneraciones adecuadas y la falta de capacitación necesaria para superar las barreras que impiden condiciones óptimas de trabajo, implementar políticas que mejoren las remuneraciones y proporcionen oportunidades de capacitación puede no solo mejorar el rendimiento de los empleados, sino también aumentar su satisfacción en el trabajo, creando un entorno más competitivo y beneficioso para todos, es esencial que las organizaciones reconozcan y respondan a estas necesidades para fomentar un compromiso más profundo y una mayor lealtad entre los colaboradores.

Por otra parte, López (2021) y Pineda et al. (2020) hallaron que es imperativo que las entidades intensifiquen las estrategias para centrarse en una gestión eficaz del personal, asegurando un entorno óptimo para su desempeño, esto no solo garantizará la satisfacción de los trabajadores, sino que también mejorará su calidad de vida durante su permanencia en la institución, lo que a su vez contribuirá a contar con mejores resultados en el campo laboral, en otras palabras, las entidades deben fomentar la creación de ambiente laboral de alto valor. Considerar estos aspectos puede ser una combinación efectiva que provoque una satisfacción mutua tanto a nivel institucional como personal, adicionalmente el desarrollo continuo de habilidades puede fortalecer el compromiso de los empleados. Esto no solo beneficiará a los trabajadores, sino que también contribuirá significativamente a la sostenibilidad y éxito a largo plazo de la organización.

De esta manera, para contar con un conocimiento mayor sobre la **primera variable** de estudio **calidad de vida**, que indica el grado de bienestar donde existen óptimas condiciones para el adecuado desenvolvimiento diario, de tal manera que se compaginan la vida cotidiana con el trabajo (Jaramillo et al, 2020). De la misma manera hace mención, abarcando aspectos tanto materiales como emocionales y sociales, incluye la percepción subjetiva de salud, seguridad, acceso a recursos básicos, oportunidades de desarrollo personal, relaciones interpersonales, y la capacidad de disfrutar de un entorno equilibrado y armonioso, es una medida integral que va más allá de los indicadores económicos, contemplando también el sentido de realización, felicidad y dignidad humana (Kasaudhan et al., 2024).

Del mismo modo, la **dimensión condiciones objetivas de la calidad de vida laboral**, son los factores tangibles y medibles que inciden en aspectos como la seguridad, el salario justo, la estabilidad laboral, el horario de trabajo razonable, el acceso a beneficios laborales como seguros de salud y vacaciones pagadas, estas condiciones determinan la posibilidad de trabajar en un ambiente cómodo, así como su capacidad para equilibrar las demandas laborales con la vida personal (Guimaraes et al., 2023). El mismo que cuenta con los **indicadores bajo presión**, una situación en la que una persona debe cumplir con tareas o responsabilidades dentro de un plazo estricto o bajo expectativas elevadas, lo que genera un aumento significativo en el nivel de estrés y ansiedad. Este estado repercute en la magnitud de las responsabilidades, la supervisión constante o la alta demanda de rendimiento, y suele requerir habilidades de manejo del estrés y resiliencia para mantener un desempeño efectivo sin comprometer el bienestar personal (Abudaqa et al., 2023).

Por otra parte, el **estrés excesivo**, es una respuesta fisiológica y emocional intensa y prolongada que se produce cuando una persona enfrenta demandas o presiones que exceden su capacidad para manejarlas adecuadamente, este tipo de estrés se caracteriza por síntomas como

ansiedad persistente, agotamiento físico y mental, problemas de concentración, irritabilidad y trastornos del sueño, cuando el estrés se mantiene en niveles de tensión, incluyendo el desarrollo de enfermedades cardiovasculares, trastornos de ansiedad, depresión (Dominguez et al., 2021). De la misma manera, **desarrollo de nuevas capacidades**, proceso de adquirir y mejorar habilidades, conocimientos y competencias que permiten a una persona adaptarse a cambios, enfrentar desafíos y aprovechar oportunidades en diversos ámbitos de la vida, este desarrollo puede ocurrir de la experiencia práctica y el aprendizaje autodidacta, implica una evolución continua y es esencial para el progreso tanto individual como colectivo en un mundo en constante (Santiago, 2023).

Igualmente está el **entorno de trabajo**, son factores como la infraestructura y el equipamiento del lugar de trabajo, la calidad del aire y la iluminación, la forma como se relacionan entre colegas y supervisores, las políticas y prácticas organizacionales y el clima laboral general, mientras que un entorno desfavorable puede conducir a una disminución del rendimiento y al aumento del estrés y la rotación de personal (Campos y Calderón, 2023). Finalmente **agotado en la jornada laboral**, se refiere al estado de extrema fatiga física y mental que experimenta una persona debido a la acumulación de esfuerzos y demandas durante el día de trabajo, disminución de la concentración, irritabilidad y una notable reducción en la capacidad para realizar tareas de manera eficiente, el agotamiento laboral puede resultar de largas horas de trabajo, tareas repetitivas o extenuantes, falta de pausas adecuadas, y estrés continuo, afectando negativamente tanto el rendimiento como el bienestar general del trabajador (Uracha & Beauregard, 2019).

Del mismo modo, la **dimensión condiciones subjetivas de la calidad de vida laboral**, es la valoración individual que los trabajadores tienen referente a su experiencia en el entorno laboral, estas condiciones incluyen aspectos como el sentido de satisfacción y realización personal en el trabajo, la percepción de reconocimiento por parte de superiores y colegas, el nivel de estrés percibido, estas percepciones pueden variar significativamente entre individuos son influenciadas por expectativas

personales, experiencias previas y factores emocionales (Uracha & Beauregard, 2019). El mismo que cuenta con los indicadores **bienestar en la vida laboral**, es el estado de equilibrio y satisfacción que experimentan los trabajadores cuando se encuentran en un entorno que les permite desarrollarse profesionalmente, mantener su salud física y mental al equilibrar sus responsabilidades laborales con su vida personal, este concepto abarca aspectos tales como el reconocimiento y valoración del trabajo realizado, una carga laboral manejable, el bienestar laboral contribuye positivamente, además de mejorar la calidad de vida general (Stefana & Rossi, 2021).

De la misma manera, **depresión en el trabajo**, se caracteriza por sentimientos tristes, falta de energía y motivación, así como dificultades para cumplir con las responsabilidades laborales, esta condición puede ser desencadenada o exacerbada por factores relacionados con el trabajo, como el estrés crónico, el ambiente laboral tóxico, el acoso laboral o la falta de apoyo, la depresión en el trabajo no solo afecta la vida profesional del individuo, sino también su bienestar general, es importante abordarla con comprensión y apoyo tanto a nivel personal como organizacional (Janejitvanich & Pattanapakdee, 2021).

Por otra parte, la **vida personal**, comprende el conjunto de actividades, relaciones y experiencias que conforman la esfera privada de un individuo fuera de su ámbito laboral o profesional, incluye aspectos como las relaciones familiares, sociales y afectivas, el tiempo dedicado al ocio, pasatiempos y actividades recreativas, la vida personal es fundamental para el equilibrio y el bienestar integral de la persona, proporcionando momentos de descanso, disfrute y conexión con uno mismo y con los demás, es importante dedicar tiempo y atención a cultivar y nutrir esta dimensión de la vida para mantener un adecuado equilibrio entre las diferentes áreas y aspectos de la existencia (Aminizadeh et al., 2021). Además, tenemos la **promoción de oportunidades**, conjunto de acciones orientadas a facilitar el acceso equitativo y el desarrollo de posibilidades para individuos para participar en empleo, participación social, crecimiento

personal y profesional, estas acciones pueden incluir programas de capacitación, políticas de inclusión, fomento del emprendimiento, apoyo a comunidades desfavorecidas, creación de redes y alianzas que amplíen las perspectivas y opciones disponibles, la promoción de oportunidades busca reducir las barreras y desigualdades existentes (Lazar & Chytil, 2022).

Finalmente, el indicador **inducción**, proceso mediante el cual una persona recién contratada o incorporada a una organización es introducida y familiarizada con su entorno laboral, las políticas, procedimientos de la empresa, así como con su rol y responsabilidades específicas dentro del equipo, este proceso puede incluir actividades como sesiones de orientación, presentaciones sobre la cultura corporativa, capacitaciones sobre normativas internas y externas, así como la asignación de mentores o tutores que guíen al nuevo empleado durante sus primeros días o semanas en el trabajo, la inducción tiene como objetivo facilitar una transición suave y efectiva al nuevo puesto, promover la integración del empleado en la organización y maximizar su contribución desde el inicio de su empleo (Cantú et al., 2023).

Por otra parte, la dimensión **satisfacción laboral**, centrado en el bienestar de la persona en la cual desarrolla respecto a su entorno de trabajo, el mismo que se asocia con el rendimiento, mientras que una baja satisfacción puede llevar a la desmotivación, el estrés y la búsqueda de otras oportunidades laborales (Araya, Riffo, et al., 2023). Cabe mencionar que cuenta con los **indicadores flexibilidad**, capacidad de adaptar horarios, métodos de trabajo y políticas organizacionales a fin de cumplir las expectativas cambiantes de los empleados y las demandas del entorno de trabajo, esto implica la posibilidad de ajustar los horarios de trabajo, permitir el trabajo remoto o flexible, ofrecer opciones de tiempo parcial o de jornada reducida, así como brindar una gran diversificación de opciones en función al perfil para un mayor crecimiento dentro de la organización (Santiago, 2023).

Además, tenemos la **motivación**, pertinencia en los objetivos, ya sean personales o profesionales, este impulso puede ser generado por diversas fuentes, como la búsqueda de recompensas tangibles o intangibles, las ganas de desarrollarse personal o profesional, la satisfacción de necesidades emocionales o sociales o la identificación con valores y propósitos significativos, la motivación puede variar en intensidad y duración según el individuo y las circunstancias influenciada por elementos internos o externos, un adecuado entendimiento y fomento de la motivación en el entorno laboral contribuye al incremento del compromiso (Cantú et al., 2023).

Por otra parte, el **clima organizacional**, que significa al ambiente en la cual se desarrollan las actividades laborales en las cuales siempre existe la prevalencia de una diversidad de actitudes que se forman a través de un problema o acontecimiento en específico, la relaciones entre compañeros apoyados de una comunicación fluida generan este ansiado elemento dentro de los centros laborales (Jaramillo y Gamarra, 2020). Finalizando con el indicador **desempeño**, medida en que un individuo o un equipo cumplen con las expectativas y requisitos establecidos para su función o tarea específica dentro de una organización, se evalúa en función de los resultados obtenidos, la calidad del trabajo realizado, la eficiencia en el uso de recursos, así como la capacidad para enfrentar desafíos, el desempeño puede ser cuantificado mediante indicadores y métricas objetivas, así como evaluado subjetivamente a través de la observación y retroalimentación de supervisores y compañeros de trabajo (Abudaqa et al., 2023).

Asimismo, en lo que respecta a las **teorías** sobre la **variable calidad de vida**, esta se entiende de la forma de factores que influyen en las proporciones laborales, incluyendo aspectos de seguridad y salud necesarios para que los trabajadores puedan cumplir con sus responsabilidades, juegan un papel crucial en esta interacción (Jaramillo y Gamarra, 2020). En este contexto, se destaca la **teoría del autocuidado**, que se refiere a las acciones emprendidas por los empleados de manera autónoma para establecer condiciones laborales óptimas y competitivas

(Prado et al., 2014). Otra teoría relevante es la **teoría de la incertidumbre**, que aborda las situaciones en las que falta claridad en la ejecución de las tareas organizacionales debido a la ausencia de información que aporte de manera consistente a un problema (Gallardo, 2018). Además, la **teoría de afrontamiento** se centra en cómo los empleados deben enfrentar los problemas laborales utilizando las herramientas y estrategias adecuadas (Castaño y León, 2010). Estas teorías proporcionan un marco valioso para entender una estructura compleja, sugiriendo que una combinación de autocuidado, gestión de la incertidumbre y técnicas de afrontamiento puede facilitar un entorno laboral más eficiente y satisfactorio. La integración de estos enfoques puede ayudar a optimizar las condiciones laborales y promover un mejor desempeño y bienestar de los trabajadores.

Asimismo, la segunda variable, el **compromiso laboral**, se entiende como el nivel de caracterización de los empleados con los objetivos y desafíos de la organización, lo que les permite desempeñarse de manera alineada con la realidad de la empresa (Serrano et al., 2022). Este compromiso es un componente esencial, ya que garantiza la obtención de resultados competentes para alcanzar su crecimiento. La formación del compromiso laboral depende de varios factores que, en su mayoría, son proporcionados por las organizaciones a través de sus departamentos específicos, con el fin de evaluar y facilitar el desarrollo del talento (Prieto et al., 2020). Por lo tanto, para fortalecer el compromiso las organizaciones deben implementar estrategias que promuevan un entorno de trabajo motivador y alineado con las metas empresariales, de modo que contar con valores alineados con los objetivos de la empresa contribuirá significativamente a mejorar el compromiso y, en última instancia, al éxito organizacional.

Así mismo, cuenta con las **dimensiones afectiva**, se refiere a la dimensión emocional y relacional de las experiencias humanas que incluye la expresión, regulación de emociones, esta dimensión influye en la percepción subjetiva de bienestar y satisfacción en la vida, la parte afectiva de la experiencia humana puede manifestarse en diversas formas, como el amor, la empatía, la felicidad, la tristeza, la ansiedad, la ira, y juega un papel

fundamental de cómo abordar las decisiones, la motivación y el comportamiento social, la comprensión y gestión adecuada de la dimensión afectiva es crucial para el desempeño personal, la salud psicológica y el bienestar general Guimaraes et al. (2023).

El mismo que tiene los indicadores **necesidad**, es una condición básica o requerimiento esencial que una persona experimenta y busca satisfacer para alcanzar un estado de bienestar o confort, estas necesidades pueden ser de naturaleza física, como alimentación, vivienda y salud, o de índole emocional y psicológica, como amor, pertenencia y reconocimiento, la satisfacción de las necesidades es fundamental respecto a las decisiones y las aspiraciones individuales, la comprensión y el abordaje adecuado de las necesidades son aspectos clave en el diseño de políticas, programas y estrategias Jaramillo y Gamarra (2020).

Igualmente se encuentra la **sensación de pertenencia**, sentimiento de conexión emocional y social que una persona experimenta al sentirse parte de un grupo, comunidad o entorno, esta sensación está relacionada con la percepción de ser aceptado, valorado y comprendido por los demás miembros del grupo, así como con la identificación con sus valores, normas y objetivos compartidos, la sensación de pertenencia proporciona un sentido de seguridad, apoyo y conexión interpersonal, y puede influir en la autoestima, el bienestar emocional y la satisfacción personal, es un aspecto fundamental para el desarrollo de relaciones significativas que contribuya al bienestar general Santiago (2023).

Por otra parte, **significancia personal**, es el valor y la importancia que una experiencia, relación o logro tiene para un individuo en su vida, basado en la relevancia y el impacto que algo tiene en el bienestar emocional, la identidad y el sentido de realización de la persona, esta significancia puede variar según las creencias, valores y objetivos individuales, así como según las circunstancias, la búsqueda de significancia personal es un aspecto fundamental del desarrollo humano y puede influir en la forma como decide la persona Stefana & Rossi (2021).

También se encuentra el **sentimiento familiar**, es una conexión emocional profunda y afectiva con los parientes, se basa en el amor, la comprensión, el apoyo mutuo y la intimidad compartida, creando un ambiente de seguridad y pertenencia, este sentimiento se construye a través de experiencias compartidas, tradiciones familiares, momentos de alegría y también de desafíos superados juntos, el sentimiento familiar proporciona un sentido de arraigo, identidad y continuidad a lo largo de la vida, Jaramillo y Gamarra (2020). Finalmente, el indicador **problemas de la empresa son mis problemas**, refleja un sentido de responsabilidad hacia el éxito y el bienestar de la organización para la cual trabajan, este enfoque implica que los trabajadores se identifican con las metas empresariales y están dispuestos a asumir la responsabilidad de contribuir a su resolución de problemas y superación de desafíos, adoptar esta mentalidad no fomenta el compañerismo sino que también fortalece la cultura organizativa y fomenta un entorno de confianza y solidaridad entre los miembros del equipo Ferreira et al. (2022).

De la misma manera, la dimensión **normativa**, conjunto de reglas, directrices o disposiciones establecidas por una autoridad o entidad competente, que regulan el comportamiento y las acciones dentro de un determinado contexto o ámbito, estas normas pueden tener carácter legal, administrativo, ético o social, su objetivo principal es garantizar el orden, la seguridad, la equidad y el cumplimiento de estándares establecidos, la normativa puede abarcar una amplia gama de temas, como el cumplimiento de leyes y regulaciones, la seguridad laboral, la calidad de servicios, entre otros aspectos relevantes para el funcionamiento de una organización o sociedad Araya et al. (2023), del que desprenden los indicadores.

De igual forma, es el caso de la **obligación moral**, compromiso interior que siente una persona hacia ciertas normas, valores o principios éticos, los cuales considera como fundamentales para guiar su conducta y tomar decisiones, esta obligación va más allá de las reglas externas o legales y se basa en la convicción personal de lo que es correcto o justo. Surge del

reconocimiento de deberes y responsabilidades hacia uno mismo, hacia los demás y hacia la sociedad en general, se manifiesta en acciones que reflejan el respeto, la integridad y la consideración por el bienestar y los intereses de los demás, la obligación moral es un componente importante del desarrollo humano y social, ya que contribuye a la construcción de relaciones de confianza (Carvalho et al., 2020).

De la misma manera, **ventajas de dejar mi organización**, son las ventajas de dejar una organización pueden incluir oportunidades de crecimiento personal y profesional fuera del ámbito actual, como el desarrollo de nuevas habilidades, experiencias en diferentes industrias o roles, y la posibilidad de explorar nuevos desafíos y metas, además, puede representar un cambio positivo, permitiendo una mayor flexibilidad de horarios, reducción del estrés. Asimismo, dejar una organización puede abrir puertas a nuevas redes de contactos y oportunidades de networking, así como ofrecer una mayor autonomía y control sobre la propia carrera y futuro profesional (Aminizadeh et al., 2021).

Por otra parte, **sentimiento de culpa**, es una emoción compleja que surge cuando una persona percibe haber infringido un valor moral, social o personal, y se atribuye a sí misma la responsabilidad por un acto considerado como incorrecto o dañino, este sentimiento puede manifestarse como una sensación de malestar, remordimiento o pesar, acompañado de pensamientos negativos sobre uno mismo y la situación en cuestión, la culpa puede surgir por acciones concretas o decisiones que hayan afectado a otros, así como por omisiones o la sensación por alguna falta, aunque puede ser un indicador importante de conciencia moral y motivar cambios positivos en el comportamiento, un exceso de culpa puede ser perjudicial para la salud emocional y el bienestar general, requiriendo un adecuado manejo y procesamiento emocional (Prieto et al., 2020).

Igualmente, están las **obligaciones**, son compromisos o deberes que una persona asume, ya sea por acuerdo, normativa externa o por su propia conciencia moral, y que implican realizar ciertas acciones o cumplir con

ciertas responsabilidades, estas obligaciones pueden ser de diversa índole, como deberes legales, contratos laborales, compromisos familiares, expectativas sociales o valores personales, cumplir con estas obligaciones implica actuar de manera responsable y ética, y puede tener implicaciones tanto prácticas como emocionales, incluyendo el mantenimiento de relaciones positivas, la preservación del orden social, la satisfacción personal por cumplir con lo que se considera correcto y justo (Rachmawati & Suyatno, 2021).

Finalmente, el indicador **lealtad**, es un compromiso profundo y duradero que una persona asume hacia una causa, una institución, un grupo o individuo, implica una disposición constante a apoyar, proteger y defender los intereses y valores compartidos, incluso en situaciones difíciles o conflictivas, la lealtad se manifiesta a través de acciones y decisiones coherentes con este compromiso, así como en la fidelidad y la dedicación hacia aquellos a quienes se es leal, es un componente fundamental en las relaciones personales, laborales y sociales, ya que fortalece la confianza mutua, promueve la colaboración y contribuye a la estabilidad y cohesión de los grupos y comunidades (Martínez et al., 2021).

Asimismo, continuando con la dimensión **continuidad**, se refiere a la persistencia o permanencia de una situación, proceso o entidad a lo largo del tiempo, sin interrupciones significativas, implica una fluidez en el desarrollo o funcionamiento de algo, manteniendo una progresión coherente y constante en su evolución, la continuidad puede aplicarse a diversos ámbitos, como la continuidad de un proyecto, una empresa o una relación, y sugiere estabilidad, consistencia y fiabilidad en su curso. Es un elemento importante en la planificación y gestión, ya que garantiza la cohesión y el progreso gradual hacia los objetivos establecidos (Aminizadeh et al., 2021). Del mismo que se desprenden los indicadores.

Tales como, **razones de seguir trabajando**, se refiere a la persistencia o permanencia de una situación, proceso o entidad a lo largo del tiempo, sin interrupciones significativas, implica una fluidez en el desarrollo o

funcionamiento de algo, manteniendo una progresión coherente y constante en su evolución, la continuidad puede aplicarse a diversos ámbitos, como la continuidad de un proyecto, una empresa o una relación, y sugiere estabilidad, consistencia y fiabilidad en su curso, es un elemento importante en la planificación y gestión, ya que garantiza la cohesión y el progreso gradual hacia los objetivos establecidos Serrano et al. (2022).

Del mismo modo, se cuenta con **opciones de otro trabajo**, se refieren a las diversas oportunidades de empleo disponibles para una persona fuera de su posición actual, estas opciones pueden incluir puestos en diferentes empresas, roles en distintas industrias, trabajos en otras ubicaciones geográficas o incluso oportunidades para cambiar de carrera o emprender un negocio propio, evaluar estas opciones implica considerar factores como el salario, los beneficios, contar con múltiples opciones de trabajo puede aumentar la seguridad laboral para ofrecer la posibilidad de encontrar un empleo que mejor se alinee con las metas, valores personales y profesionales del individuo (Khademi & Kaveh, 2024).

Por otra parte, **difícil encuentro de trabajo**, son las dificultades y obstáculos que una persona enfrenta al intentar obtener un empleo adecuado a sus habilidades, experiencia y expectativas, estas dificultades pueden ser causadas por factores como la alta competencia en el mercado laboral, la falta de oportunidades en determinadas industrias o regiones, la sobre cualificación o insuficiencia de experiencia, posibles discriminaciones o prejuicios, además, condiciones económicas adversas, cambios tecnológicos y la evolución de las demandas del mercado también pueden complicar la búsqueda de empleo, esta situación puede generar estrés, ansiedad y frustración en los individuos, afectando su bienestar emocional y su estabilidad financiera (Masoumian et al., 2024).

Finalmente, **dejar la organización**, se refiere a la decisión de un empleado de finalizar su vínculo con la empresa, esta decisión puede ser motivada por diversos factores, como la búsqueda de mejores oportunidades profesionales, insatisfacción con el ambiente laboral, deseo de cambiar de

carrera, o razones personales como salud o reubicación geográfica, dejar la organización implica un proceso formal que generalmente incluye la notificación a los superiores, cumplimiento de un periodo de preaviso, y la realización de procedimientos de salida como la entrega de materiales y la transferencia de responsabilidades, esta decisión puede tener implicaciones tanto para el empleado, en términos de nuevas oportunidades y desafíos, como para la empresa, en términos de pérdida de talento y necesidad de reclutamiento y capacitación de nuevos empleados (Todd & Clausen, 2024).

En cuanto a las **teorías** relacionadas con la variable compromiso laboral, se destacan varias perspectivas clave. **La teoría de la equidad** se centra en proporcionar oportunidades justas para todos los empleados, garantizando que cada uno tenga acceso a las mismas condiciones para desempeñar sus funciones (Calderón, 2018). Por otro lado, la **teoría de las necesidades** aborda la manera como los empleados expresan sus requerimientos poniendo en primer lugar sus exigencias, para facilitar la identificación de las acciones que promuevan el compromiso con la institución (Quintero, 2018). Además, la **teoría de la satisfacción** subraya la implicancia de crear un entorno adecuado que favorezca el cumplimiento de responsabilidades y contribuya a la satisfacción de los empleados (Campos & Calderón, 2023). Estas teorías sugieren que, para fomentar un alto nivel de compromiso, las organizaciones deben asegurar la equidad en las oportunidades, atender a las necesidades jerárquicas de los empleados y establecer un ambiente propicio para la satisfacción laboral. Implementar estas estrategias no solo mejorará el compromiso de los colaboradores, sino que también contribuirá al desarrollo de una cultura organizacional más sólida y efectiva.

Finalmente, se tiene como **hipótesis general**: Existe relación significativa entre la calidad de vida y el compromiso laboral en trabajadores del Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto - 2024 y como **hipótesis específicas**: El nivel de la calidad de vida en trabajadores del SAT-T, 2024, es alto; el nivel del compromiso laboral en trabajadores del SAT-T, 2024, es

alto, existe relación significativa entre la calidad de vida y el compromiso laboral en trabajadores del SAT-T, 2024.

II. METODOLOGÍA

Se clasificó como **básica**, dado que se centró en el enriquecimiento teórico de cada variable estudiada, utilizando datos actuales y científicos. Este tipo de investigación no requirió la implementación práctica de sus hallazgos, sino que se basó exclusivamente en la generación de conocimiento teórico (Concytec, 2020). En este contexto, el objetivo principal fue fortalecer el marco teórico mediante la revisión y análisis de literatura relevante, la producción teórica resultante busca contribuir al entendimiento profundo de las variables investigadas y apoyar el avance del conocimiento en la disciplina.

El diseño **no experimental**, ya que las categorías analizadas se estudiaron dentro de su contexto natural sin intervención o manipulación por parte del investigador (Santiago, 2023). Además, se adoptó un enfoque cuantitativo, dado que los resultados se basaron en la aplicación de herramientas que proporcionaron información numérica para evaluar las hipótesis formuladas. El estudio fue de corte transversal, ya que se llevó a cabo en un único punto en el tiempo, recopilando y analizando los datos para obtener los resultados deseados. Asimismo, se enmarcó dentro de un alcance descriptivo correlacional, con el objetivo de detallar las características de las variables y explorar la relación posible entre las mismas (Sambrano, 2020). Este enfoque permitió indagar de manera profunda, facilitando la identificación de patrones y relaciones significativas que contribuyen al desarrollo del conocimiento en el área investigada, la metodología empleada asegura la validez de los resultados.

En tal sentido, las **variables** de estudio son:

Variable 1: Calidad de vida

Variable 2: Compromiso laboral

Nota: La matriz de operacionalización de las variables está ubicado dentro del anexo 1.

En cuanto a la **población** estudiada, según Arial (2022), se refiere al grupo de individuos sujetos al análisis que constituyen la base para la obtención de una muestra significativa. Esta población estuvo compuesta por 61 colaboradores del SAT-T, conforme a los datos proporcionados por el área de Recursos Humanos. **Los criterios de inclusión** abarcaron a empleados con más de 6 meses de experiencia en sus puestos, con contrato laboral activo, registrados en la planilla, así como jefes de departamentos y áreas. Por el contrario, se excluyó a empleados cuya duración en la empresa fue menor de 4 meses. Esta selección permitió asegurar que la muestra estuviera compuesta por individuos con experiencia y relevancia para el estudio

La **muestra** representa un subconjunto de personas seleccionado para cumplir con los objetivos del estudio, para asegurar su idoneidad, es esencial que la selección se realice siguiendo los criterios del investigador o mediante una fórmula estadística aprobada (Arial, 2022). En este caso, se utilizó un **muestreo** censal que incluyó a los 61 colaboradores del SAT-T, lo que significa que se consideraron todos los sujetos dentro de la población objetivo. **La unidad de análisis** en este estudio es cada colaborador del SAT-T, permitiendo un análisis detallado y exhaustivo de los individuos incluidos en la muestra. Este enfoque garantiza la exhaustividad y relevancia de los datos recogidos, facilitando una evaluación completa de las variables bajo estudio

En el estudio, se empleó la **técnica** de encuesta, la cual, según Guevara et al. (2020), permitió la recolección directa de datos mediante el uso de un instrumento diseñado para alcanzar los objetivos de investigación. El **instrumento** utilizado fue un cuestionario, tal como lo definió Paragua et al. (2022), que consiste en una serie de preguntas agrupadas con un propósito específico en relación a cada variable, facilitando la recolección de datos para su análisis estadístico. El cuestionario para la variable calidad de vida laboral, desarrollado por el investigador, constó de 15 ítems distribuidos en 3 dimensiones, adaptado de Gonzales et al. (2021). De manera similar, el cuestionario para la variable compromiso laboral,

también elaborado por el investigador, incluyó 15 ítems organizados en 3 dimensiones, adaptado de Paragua et al. (2022). Ambos cuestionarios emplearon una escala ordinal con las siguientes opciones: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre. Esta metodología permitió una evaluación detallada de las variables estudiadas, garantizando la precisión y relevancia de los datos obtenidos para el análisis

Además, para asegurar la **validez**, se recurrió a la evaluación por parte de cinco expertos que analizaron los cuestionarios y ofrecieron sus valoraciones basadas en su experiencia y juicio profesional. Para el análisis de esta evaluación, se utilizó el índice de validez de Aiken. Este método permitió confirmar la adecuación y pertinencia de los instrumentos de medición, asegurando que fueran adecuados para cumplir con los objetivos del estudio. La aplicación de estos procedimientos garantizó que los cuestionarios reflejaran fielmente las variables investigadas y ofrecieran datos confiables para el análisis posterior

Asimismo, la confiabilidad tuvo como factor evaluador el coeficiente alfa de Cronbach, considerando únicamente aquellos resultados que se situaron en el rango de 0.7 a 1 (Guevara et al., 2020). Este procedimiento permitió verificar la consistencia interna de los cuestionarios, asegurando que las medidas fueran estables y fiables. La alta confiabilidad obtenida confirma que los cuestionarios son efectivos para captar las variables estudiadas con precisión, respaldando la calidad de los datos recogidos para el análisis.

Para llevar a cabo la investigación, se inició con la solicitud de autorización al directivo de la institución, obteniendo el permiso necesario para iniciar el estudio y los procedimientos asociados. Se procedió a desarrollar el marco teórico mediante una búsqueda exhaustiva en fuentes confiables y a la elaboración de los instrumentos de investigación, considerando sus dimensiones e indicadores. Estos instrumentos fueron validados utilizando el juicio de expertos y el índice de validez de Aiken, mientras que su confiabilidad fue comprobada mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Posteriormente, se aplicaron los cuestionarios directamente a la muestra

seleccionada y los datos recogidos fueron analizados utilizando el software SPSS v.25 para generar los resultados necesarios. La estadística descriptiva se empleó para presentar los datos en tablas y gráficos, permitiendo una evaluación clara del nivel de las variables, mientras que la estadística inferencial se utilizó para examinar las relaciones entre variables, utilizando el coeficiente adecuado y realizando pruebas de normalidad con el mismo software. Esta metodología garantizó una interpretación precisa y fundamentada de los datos, facilitando las conclusiones y recomendaciones del estudio.

La investigación se apoyó de los principios éticos internacionales fundamentales. En cuanto a la autonomía, el estudio permitió que los temas fueran seleccionados por el investigador, asegurando que la participación de los sujetos de estudio fuera completamente voluntaria. En términos de beneficencia, se buscó mejorar las prácticas internas para que los colaboradores experimentaran un mayor nivel de satisfacción. El principio de no maleficencia se aplicó para evitar cualquier daño a la reputación de las personas o instituciones involucradas y prevenir posibles conflictos internos. El principio de justicia se reflejó en el trato equitativo y respetuoso hacia todos los colaboradores. Se garantizaron los derechos de los participantes, sin coacción ni intimidación, mediante la implementación de un consentimiento informado, que especificaba que el estudio tenía fines exclusivamente académicos. Además, se siguieron las normas de la séptima edición del manual APA y el reglamento de la UCV para asegurar el cumplimiento ético y normativo del proceso investigativo.

III. RESULTADOS

Identificar el nivel de la calidad de vida en trabajadores del Servicio de Administración Tributaria Tarapoto – 2024

Tabla 1

Nivel de las dimensiones de calidad de vida

Dimensión variable	Nivel	Rango	f	%
Condiciones objetivas de la calidad de vida laboral	Bajo	5-12	2	3%
	Medio	13-18	10	16%
	Alto	19-25	49	81%
	Total		61	100%
Condiciones subjetivas de la calidad de vida laboral	Bajo	5-12	2	3%
	Medio	13-18	10	16%
	Alto	19-25	49	81%
	Total		61	100%
Satisfacción laboral	Bajo	5-12	2	3%
	Medio	13-18	13	22%
	Alto	19-25	46	75%
	Total		61	100%
Calidad de vida	Bajo	15-35	2	3%
	Medio	36-55	10	16%
	Alto	56-75	49	81%
Total		61	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores del SAT-T.

Interpretación

En la tabla 1, los datos proporcionados luego de la aplicación del cuestionario revelan una tendencia clara, tanto para las dimensiones **condiciones objetivas de la calidad de vida laboral**, como para **condiciones subjetivas de la calidad de vida laboral**, un 3% de los encuestados se encuentra en el nivel bajo (5-12), un 16% en el nivel medio (13-18) y una abrumadora mayoría del 81% en el nivel alto (19-25); en términos de **satisfacción laboral**, un 3% de los encuestados se sitúa en el nivel bajo (5-12), un 22% en el nivel medio (13-18) y un 75% en el nivel alto (19-25); finalmente, al evaluar la **calidad de vida** general, los resultados muestran que un 3% de los encuestados está en el nivel bajo (15-35), un 16% en el nivel medio (36-55) y un 81% en el nivel alto (56-75), Finalmente, se percibe que para los encuestados, tanto su calidad de vida laboral como su satisfacción laboral de manera positiva, con un alto porcentaje que sugiere un entorno laboral favorable.

Analizar el nivel del compromiso laboral en trabajadores del Servicio de Administración Tributaria Tarapoto – 2024

Tabla 2

Nivel de las dimensiones de compromiso laboral

Dimensión / variable	Nivel	Rango	f	%
Afectiva	Bajo	5-12	2	3%
	Medio	13-18	8	13%
	Alto	19-25	51	84%
	Total		61	100%
Normativa	Bajo	5-12	2	3%
	Medio	13-18	11	18%
	Alto	19-25	48	79%
	Total		61	100%
Continuidad	Bajo	5-12	0	0%
	Medio	13-18	54	89%
	Alto	19-25	7	11%
	Total		61	100%
Compromiso laboral	Bajo	15-35	2	3%
	Medio	36-55	19	31%
	Alto	56-75	40	66%
Total			61	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores del SAT-T.

Interpretación

En la tabla 2, la interpretación de los datos proporcionados refleja una clara tendencia en los diferentes aspectos del compromiso laboral de los encuestados, en la dimensión **afectiva**, un 3% se encuentra en el nivel bajo (5-12), un 13% en el nivel medio (13-18), y una significativa mayoría del 84% en el nivel alto (19-25), lo que indica un fuerte vínculo emocional con la organización; en cuanto a la dimensión **normativa**, un 3% está en el nivel bajo (5-12), un 18% en el nivel medio (13-18) y un 79% en el nivel alto (19-25), sugiriendo una alta percepción de obligación moral hacia la organización; en la dimensión de **continuidad**, no se registran encuestados en el nivel bajo (5-12), el 89% se encuentra en el nivel medio (13-18), y solo un 11% en el nivel alto (19-25), lo que muestra una percepción moderada; en general, el **compromiso laboral**, que integra las tres dimensiones anteriores, se distribuye con un 3% en el nivel bajo (15-35), un 31% en el nivel medio (36-55) y un 66% en el nivel alto (56-75); por lo tanto, la mayoría de los encuestados presenta un alto compromiso laboral, impulsado principalmente por factores afectivos y normativos, aunque la continuidad muestra una percepción moderada de los costos de salida, sugiriendo una solidez en el compromiso laboral con la organización.

Evaluar la relación según dimensiones entre la calidad de vida y el compromiso laboral en trabajadores del Servicio de Administración Tributaria Tarapoto – 2024.

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de vida	,159	61	,001
Condiciones objetivas de la calidad de vida laboral	,193	61	,000
Condiciones subjetivas de la calidad de vida laboral	,168	61	,000
Satisfacción laboral	,191	61	,000
Compromiso laboral	,144	61	,003
Afectiva	,240	61	,000
Normativa	,134	61	,009
Continuidad	,172	61	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Teniendo en cuenta que la muestra está compuesta por 61 elementos, se calculó a través de Kolmogorov-Smirnov^a. Siendo la significancia de la variable **calidad de vida** $p = 0.001$ y de la variable **compromiso laboral** $p = 0.003$, que deja en evidencia la distribución no normal de los datos, por lo que se considera trabajar con el coeficiente de Rho Spearman para llevar a cabo el procedimiento estadístico.

Tabla 4

Correlación entre las dimensiones entre la calidad de vida y el compromiso laboral

			Condiciones objetivas de la calidad de vida laboral	Condiciones subjetivas de la calidad de vida laboral	Satisfacción laboral	Compromiso laboral
Rho de Spearman	Condiciones objetivas de la calidad de vida laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 61	,853** ,000 61	,700** ,000 61	,558** ,000 61
	Condiciones subjetivas de la calidad de vida laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,853** ,000 61	1,000 . 61	,694** ,000 61	,618** ,000 61
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,700** ,000 61	,694** ,000 61	1,000 . 61	,572** ,000 61
	Compromiso laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,558** ,000 61	,618** ,000 61	,572** ,000 61	1,000 . 61

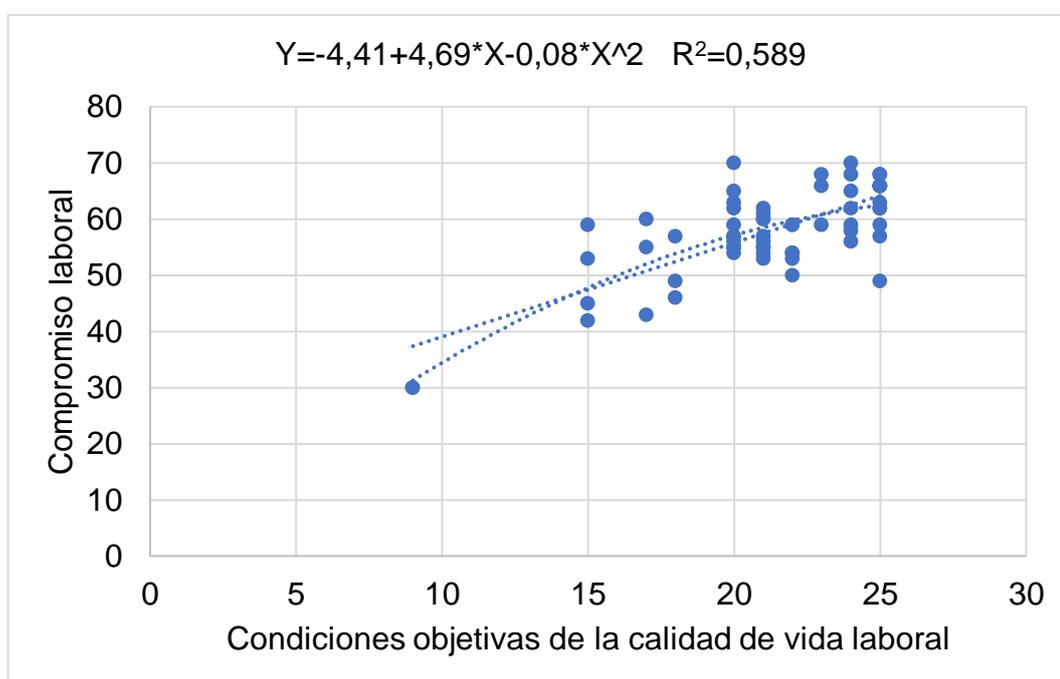
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 3, se ha evidenciado que se cuenta con una correlación positiva moderada considerable y significativa, en la dimensión condiciones objetivas de la calidad de vida laboral y la variable compromiso laboral de 0,558 ($p = 0.000$), de la misma forma la dimensión condiciones subjetivas de la calidad de vida laboral y la segunda variable presentan una correlación positiva considerable y significativa de 0,618 ($p = 0,000$), finalmente tenemos la dimensión satisfacción laboral presentan una correlación positiva moderada considerable y significativa de 0,572 ($p = 0,000$). Por lo tanto, acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre la calidad de vida y el compromiso laboral en trabajadores del SAT-T, 2024.

Figura 1

Dispersión y coeficiente de determinación (R^2) entre condiciones objetivas de la calidad de vida laboral y compromiso laboral



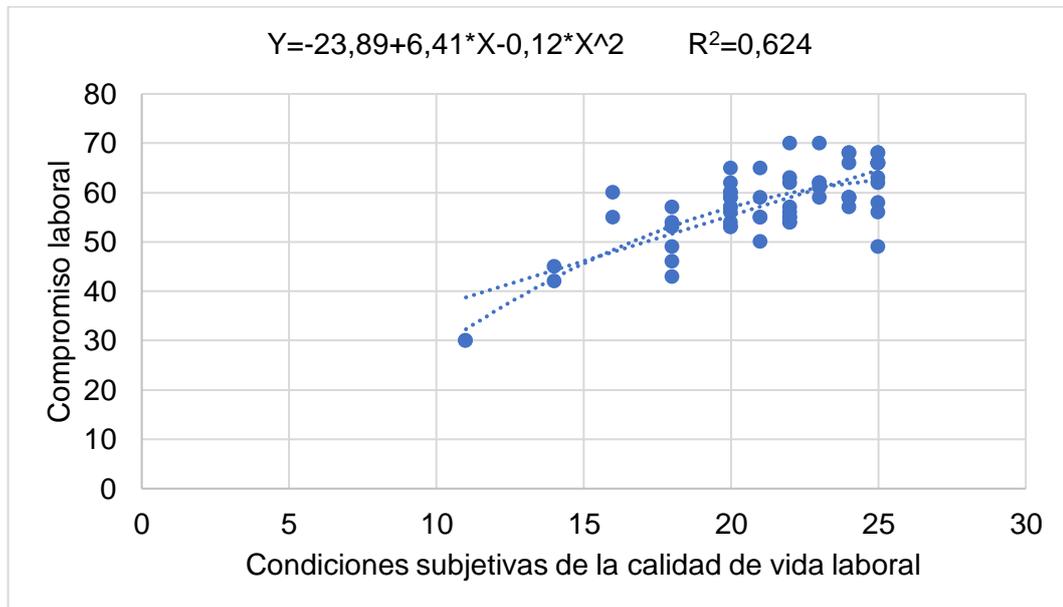
Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria Tarapoto.

Interpretación

En la figura 1, conforme al coeficiente ($R^2=0.589$), indica que las condiciones objetivas de la calidad de vida laboral dependen un 58,90 % del compromiso laboral.

Figura 2

Dispersión y coeficiente de determinación (R^2) entre condiciones subjetivas de la calidad de vida laboral y compromiso laboral



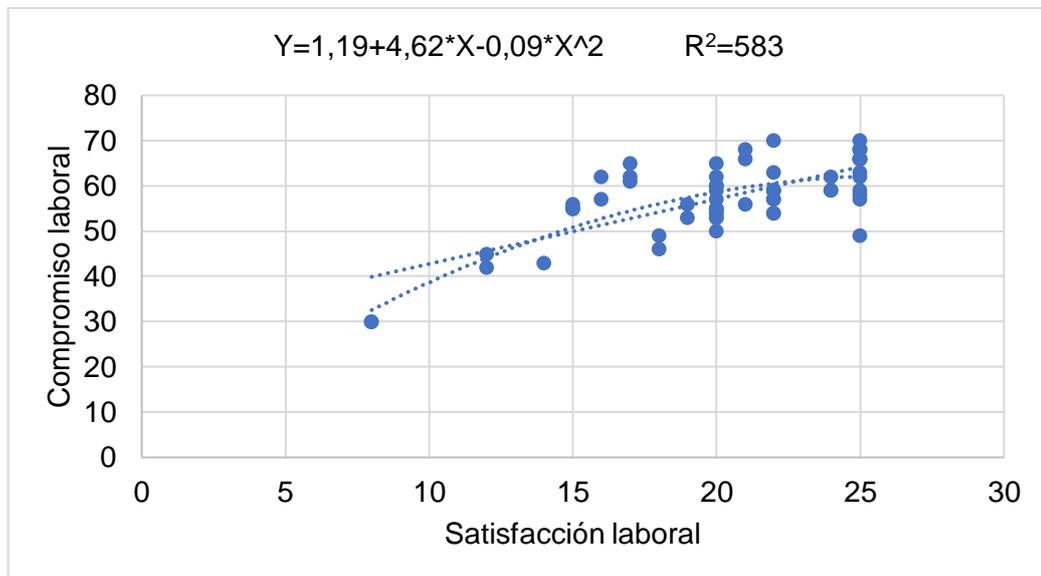
Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores del SAT-T.

Interpretación

En la figura 2, conforme al coeficiente ($R^2=0.624$), indica que las condiciones subjetivas de la calidad de vida laboral dependen un 62,40 % del compromiso laboral.

Figura 3

Dispersión y coeficiente de determinación (R^2) entre satisfacción laboral y compromiso laboral



Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores del SAT-T.

Interpretación

En la figura 3, conforme al coeficiente ($R^2=0.583$), indica que la satisfacción laboral depende un 58,30 % del compromiso laboral.

Determinar la relación entre la calidad de vida y compromiso laboral en trabajadores del Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto - 2024

Tabla 5

Correlación entre las variables calidad de vida y compromiso laboral

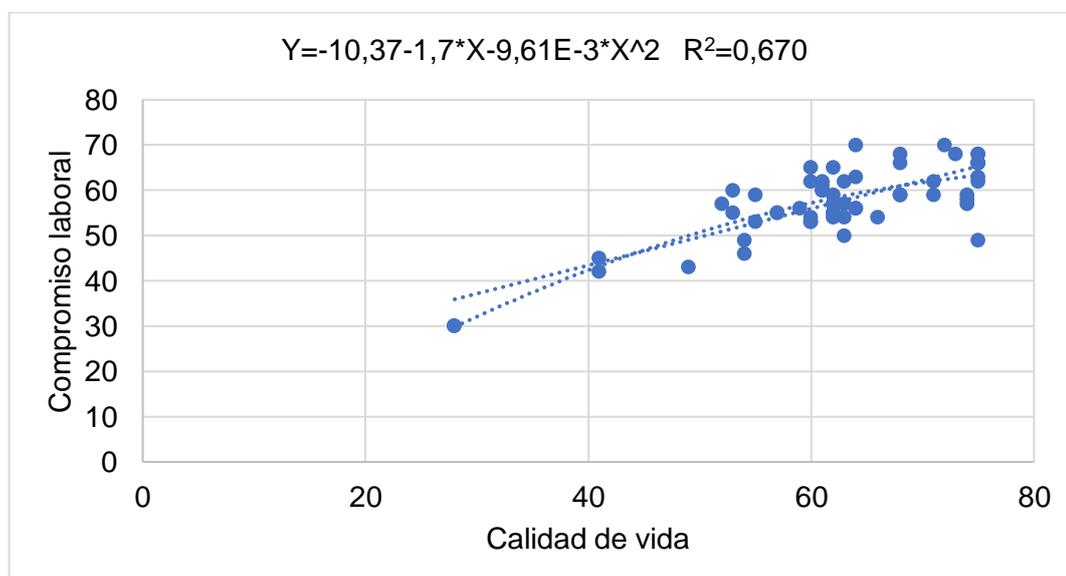
			Calidad de vida	Compromiso laboral
Rho de Spearman	Calidad de vida	Coefficiente de correlación	1,000	,627**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	61	61
Compromiso laboral	Compromiso laboral	Coefficiente de correlación	,627**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	61	61

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

En la tabla 4, se evidencia la correlación entre calidad de vida y compromiso laboral, 61 colaboradores manifestaron su percepción, se obtuvo un p valor de 0,000 resultando una correlación positiva considerable de 0,627, por lo tanto, acepta la hipótesis alterna: Existe una relación entre la calidad de vida y compromiso laboral en trabajadores del SAT-T,2024.

Figura 4

Dispersión y coeficiente de determinación (R^2) entre satisfacción laboral y compromiso laboral



Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores del SAT-T.

Interpretación

En la figura 3, conforme al coeficiente ($R^2=0.670$), indica que el compromiso laboral depende un 67,00 % del compromiso laboral.

IV. DISCUSIÓN

A continuación, se respondió el **objetivo específico 1**: Identificar el nivel de la calidad de vida en trabajadores del SAT-T,2024, información que se encuentra compacta en la tabla 1, los datos proporcionados luego de la aplicación del cuestionario revelan una tendencia clara, tanto para las D1 y D2, un 3% de los encuestados se encuentra en el nivel bajo (5-12), un 16% en el nivel medio (13-18) y una abrumadora mayoría del 81% en el nivel alto (19-25); en términos de satisfacción laboral, un 3% de los encuestados se sitúa en el nivel bajo (5-12), un 22% en el nivel medio (13-18) y un 75% en el nivel alto (19-25); finalmente, al evaluar la calidad de vida general, los resultados muestran que un 3% de los encuestados está en el nivel bajo (15-35), un 16% en el nivel medio (36-55) y un 81% en el nivel alto (56-75).

Por lo tanto, se pudo demostrar una apreciación positiva, con un alto porcentaje cuyo reflejo indica un entorno favorable; Contrastando con los autores Muñoz et al. (2021), Gillan et al. (2024) y Maiketso et al. (2024) manifestaron que elementos como la informalidad son un problema significativo que afecta la comodidad de los empleados, ya que a menudo carecen de los beneficios y la seguridad necesarios para trabajar adecuadamente, esta situación se agrava por la falta de flexibilidad en las organizaciones para proporcionar un entorno adecuado, además, la carencia de metodologías adecuadas para la gestión del personal contribuye a estos problemas, la consecuencia de esta deficiencia en la gestión es una creciente insatisfacción laboral entre los empleados, que indica la intervención de una acción coordinada para abordar estos desafíos y mejorar las condiciones laborales.

La falta de beneficios y seguridad para los trabajadores en situaciones informales crea un ambiente laboral precario, afectando negativamente su bienestar y motivación, esta precariedad se ve exacerbada por la inflexibilidad de las organizaciones, que no proporcionan los espacios y condiciones necesarias, la ausencia de metodologías de gestión eficientes no solo impide una adecuada administración del personal, sino que también

contribuye a una mayor insatisfacción laboral, generando un ciclo vicioso de descontento y baja productividad, por tanto, es crucial que las organizaciones reconozcan estos problemas, implementando prácticas de gestión que garanticen la seguridad, los beneficios y la flexibilidad necesarios para que los empleados puedan desarrollarse plenamente en sus roles, abordar estos desafíos no sólo mejorará el bienestar y comodidad de los trabajadores, también generará un ambiente de empatía y productividad.

De la misma manera, respecto al **objetivo específico 2**: Analizar el nivel del compromiso laboral en trabajadores del SAT-T,2024, información que se encuentra inmersa en la tabla 2, la interpretación de los datos proporcionados refleja una clara tendencia en los diferentes aspectos del compromiso laboral de los encuestados, en la dimensión afectiva, un 3% se encuentra en el nivel bajo (5-12), un 13% en el nivel medio (13-18), y una significativa mayoría del 84% en el nivel alto (19-25), lo que indica un fuerte vínculo emocional con la organización; en cuanto a la dimensión normativa, un 3% está en el nivel bajo (5-12), un 18% en el nivel medio (13-18) y un 79% en el nivel alto (19-25), sugiriendo una alta percepción de obligación moral hacia la organización; en la dimensión de continuidad, no se registran encuestados en el nivel bajo (5-12), el 89% se encuentra en el nivel medio (13-18), y solo un 11% en el nivel alto (19-25), lo que muestra una percepción moderada que refiere a la inversión que realiza la entidad para ser más atractiva laboralmente.

En general, el **compromiso laboral**, que integra las tres dimensiones anteriores, se distribuye con un 3% en el nivel bajo (15-35), un 31% en el nivel medio (36-55) y un 66% en el nivel alto (56-75); por lo tanto, la mayoría de los encuestados presenta un alto compromiso laboral, impulsado principalmente por factores afectivos y normativos, aunque la continuidad muestra una percepción moderada de los costos de salida, sugiriendo una solidez en el compromiso laboral con la organización. En contraste con Asimismo, Paredes (2023), Muñoz et al. (2022) y Cuzquén y Esparza (2022), quienes destacaron la relevancia de ajustar continuamente las

remuneraciones de los empleados según las leyes vigentes, este enfoque no solo promueve un mayor compromiso por parte de los colaboradores, sino que también mejora su satisfacción y comodidad, incentivándolos a asumir con mayor responsabilidad sus tareas asignadas, la remuneración adecuada.

Por tanto, se considera un estímulo esencial para la motivación y el desempeño laboral, por ello, es fundamental analizar y aplicar correctamente las normativas salariales, asegurando que los salarios sean tanto atractivos como legales, al garantizar que los salarios sean adecuados y justos, la correlación entre una remuneración justa y el compromiso de los empleados sugiere que, al sentirse valorados y compensados adecuadamente, los colaboradores están más dispuestos a esforzarse por alcanzar los objetivos organizacionales dentro de los plazos establecidos, este enfoque, además de mejorar la satisfacción y comodidad laboral, incentiva a los empleados a asumir con mayor responsabilidad sus funciones, contribuyendo así a un mejor rendimiento y competitividad de la organización.

Por otra parte, el **objetivo específico 3**: Evaluar la relación según dimensiones entre la calidad de vida y el compromiso laboral en trabajadores del SAT-T,2024, cuyos resultados se muestran en la tabla 3, se ha evidenciado que se cuenta con una correlación positiva moderada considerable y significativa, en la dimensión condiciones objetivas de la calidad de vida laboral y la variable compromiso laboral de 0,558 ($p = 0.000$), de la misma forma la dimensión condiciones subjetivas de la calidad de vida laboral y la segunda variable presentan una correlación positiva considerable y significativa de 0,618 ($p = 0,000$), finalmente tenemos la dimensión satisfacción laboral presentan una correlación positiva moderada considerable y significativa de 0,572 ($p = 0,000$). Por lo tanto, acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre la calidad de vida y el compromiso laboral en trabajadores del Servicio de Administración Tributaria Tarapoto – 2024.

Sin embargo, existen autores como Lopez et al. (2020), Rosales et al. (2022) y Ríos y Loly (2019), quienes identificaron que el compromiso de los empleados con sus organizaciones es moderado, principalmente debido a la falta de elementos esenciales que favorezcan una satisfacción óptima, entre estos factores se encuentran la insuficiencia de remuneraciones adecuadas y la falta de oportunidades de capacitación, lo cual dificulta la creación de condiciones laborales óptimas, estos estudios resaltan la importancia de analizar y abordar los factores que motivan a los empleados a alcanzar un desempeño excepcional, mejorar estos aspectos no solo incrementará su rendimiento, sino que también les proporcionará mayor satisfacción en sus puestos de trabajo.

Abordar estos problemas requiere un análisis profundo de los factores que impulsan la motivación y el desempeño excepcional, al mejorar las condiciones laborales, proporcionar salarios adecuados y ofrecer capacitaciones, las organizaciones pueden no solo elevar el rendimiento de sus empleados, sino también fomentar un entorno laboral donde los trabajadores se sientan valorados y satisfechos, este enfoque integral no solo beneficia a los empleados, mejorando su bienestar y productividad, sino que también resulta en un rendimiento más competitivo y ventajoso para la organización en su conjunto, la clave está en reconocer y actuar sobre los factores que motivan a los empleados, creando un ciclo positivo de compromiso y desempeño excepcional.

Mientras tanto, se cuenta con una representación mediante una regresión lineal cuadrática que muestra en las figuras analizadas, el coeficiente de determinación (R^2) que revela la influencia significativa del compromiso laboral en diferentes aspectos de la calidad de vida laboral, según la fórmula de regresión lineal, en la figura 1 se observa que el 58.90% de las condiciones objetivas de la calidad de vida laboral están determinadas por el compromiso laboral, de manera similar, en la figura 2, el R^2 de 0.624 indica que el 62.40% de las condiciones subjetivas de la calidad de vida laboral dependen del compromiso laboral. Asimismo, en la figura 3, el coeficiente R^2 de 0.583 muestra que el 58.30% de la satisfacción laboral

está influenciada por el compromiso laboral, estos resultados resaltan la importancia del compromiso laboral como un predictor clave para mejorar tanto las condiciones objetivas como subjetivas de la calidad de vida laboral, así como la satisfacción general en el ámbito laboral.

En contraste con los autores Lopez (2021) y Pineda et al. (2020), que subrayan la necesidad imperiosa de que las organizaciones mejoren su enfoque en la gestión efectiva de los recursos humanos, asegurando un entorno propicio para el rendimiento óptimo de los empleados, esto implica proporcionar condiciones tangibles como remuneraciones justas y propicio para el crecimiento profesional, al hacerlo, no solo se promueve la satisfacción de los trabajadores, sino que también se genera un impacto positivo en el crecimiento y desarrollo organizacional, esta estrategia de valor compartido no solo beneficia a la institución, sino que también enriquece la experiencia laboral individual, estableciendo así una relación de satisfacción mutua entre la empresa y sus empleados.

Al enfocarse en estas áreas, las organizaciones no solo mejoran la satisfacción laboral, sino que también estimulan el rendimiento y la productividad individual y colectiva, este enfoque de crear valor compartido implica un beneficio dual: fortalece el crecimiento organizacional al tiempo que enriquece la formación y la experiencia laboral de los empleados, es esencial que las empresas reconozcan el papel crucial que desempeñan en la forma como se construye el beneficio personal, pues esto no solo conduce a un ambiente laboral más positivo y productivo, sino que también establece bases sólidas para un crecimiento sostenible y equitativo tanto a nivel organizacional como personal.

Finalmente, en relación al **objetivo general**: Determinar la relación entre la calidad de vida y compromiso laboral en trabajadores del SAT-T,2024, que muestra resultados a través de la tabla 4, se evidencia la correlación entre calidad de vida y compromiso laboral, se obtuvo un p valor de 0,000 resultando una correlación positiva considerable de 0,627, por lo tanto, acepta la hipótesis alterna: Existe una relación entre la calidad de vida y

compromiso laboral en trabajadores del SAT-T,2024. Además, en la representación mediante una regresión cuadrática que se indica en la figura 3, conforme el coeficiente ($R^2=0.670$), indica que el compromiso laboral depende un 67,00 % de la calidad de vida.

En contraste los autores Jaramillo y Gamarra (2020), Ferreira et al. (2022) y Araya et al. (2023) destacaron la fuerte vinculación entre la calidad de vida asociado a elementos como la vida profesional y el campo laboral, debido a que al existir un nivel considerable de bienestar por parte del trabajador, se estrechan vínculos saludables con su entorno laboral, permitiendo un desarrollo integral de las personas, una vez más se evidencia que la calidad de vida es un factor muy influyente en el desarrollo de la vida de un individuo, porque equilibra los procesos naturales en las cuales le permiten desarrollarse en su entorno, cultivando relaciones saludables y contribuyente positivamente a la sociedad, asimismo, cabe mencionar que la dependencia marcada indica un patrón común en las personas que tienen mayor facilidad para desenvolverse en su entorno.

Estos estudios destacan cómo un alto contar con un óptimo nivel de vida contribuye significativamente al desarrollo integral de los trabajadores, fortaleciendo así los vínculos positivos en el entorno laboral, la calidad de vida no solo equilibra los procesos naturales que permiten a las personas prosperar en su entorno, sino que también fomenta relaciones saludables y una contribución positiva a la sociedad en general, este enfoque resalta lo fundamental que es considerar un estilo de vida que pueda satisfacer de manera integral el desenvolvimiento personal y colectivo.

V. CONCLUSIONES

Existe relación positiva considerable entre calidad de vida y compromiso laboral en trabajadores del Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto, puesto que el coeficiente de correlación de Rho Spearman tuvo un

resultante de 0,627 con un p-valor de 0,000, puesto la calidad de vida es fundamental para obtener logros a nivel laboral.

El nivel calidad de vida los resultados muestran que un 3% lo posicionó en el nivel bajo, un 16% medio y un 81% alto, cabe mencionar que la entidad cumple con estrategias que brindan mejores condiciones a sus trabajadores.

El nivel de compromiso laboral se distribuye con un 3% en el nivel bajo un 31% medio y un 66% alto; que muestra una percepción moderada de los costos de salida, sugiriendo una solidez en el compromiso laboral con la organización.

Existe una correlación positiva moderada y significativa entre las dimensiones de calidad de vida y compromiso laboral en la dimensión condiciones objetivas de la calidad de vida laboral y la variable compromiso laboral de 0,558 ($p = 0.000$), de la misma forma la dimensión condiciones subjetivas de la calidad de vida laboral una correlación positiva considerable y significativa de 0,618 ($p = 0,000$), finalmente tenemos la dimensión satisfacción laboral presenta una correlación positiva moderada considerable de 0,572 ($p = 0,000$).

VI. RECOMENDACIONES

Al gerente del Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto, implementar programas que promuevan el bienestar físico, emocional y profesional de los trabajadores, asegurando condiciones laborales que favorezcan un equilibrio saludable entre la vida personal y profesional, puede contribuir significativamente a incrementar el compromiso de los empleados.

Al gerente del Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto, considerar la calidad de vida como un aspecto clave para el éxito, la productividad y que inviertan en la creación de un ambiente laboral que promueva la motivación, la satisfacción y el bienestar de los empleados.

Al jefe de personal del Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto, realizar seguimiento regular del compromiso laboral de los empleados, para identificar áreas de mejora y tomar medidas para fortalecer la lealtad y el compromiso de los empleados con la organización.

Al gerente del Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto, fomentar la satisfacción laboral a través de la creación de un ambiente laboral positivo, la reconocimiento y recompensa del esfuerzo y la dedicación de los empleados, y la promoción de la autonomía y el empowerment en el trabajo.

REFERENCIAS

Abudaqa, A., Alzahmi, R., Hilmi, M., & Almujaeni, H. (2023). Impact of job security, career advancement and employee participation on employee engagement in oil and gas industry, UAE. *Universidad y Sociedad*. 2218-3620-rus-15-03-26.pdf (sld.cu). <https://research.uaeu.ac.ae/en/publications/impact-of-job-security-career-advancement-and-employee-participat>

Aminizadeh, M., Saberinia, A., Salahi, S., Sarhadi, M., & Afshar, P. J. (2021). Quality of working life and organizational commitment of Iranian pre-hospital paramedic employees during the 2019 novel coronavirus outbreak. *ResearchGate*
https://www.researchgate.net/publication/349693184_Quality_of_working_life_and_organizational_commitment_of_Iranian_pre-hospital_paramedic_employees_during_the_2019_novel_coronavirus_outbreak

Araya, G., Aldea, A., & Salazar, C. (2023). Effects of authentic leadership in teleworking and its impact on job satisfaction and organizational commitment in university administrators. *Revista liderazgo y desarrollo organizacional*.
<https://doi.org/10.1108/LODJ-05-2014-0090>

Araya, G., Riffo, R., & Salazar, C. (2023). Incidence of effort expectation and performance expectation on job satisfaction and organizational commitment of users of digital platforms. *ProQuest*.
<https://www.proquest.com/docview/2828438667?parentSessionId=7tgzEnLC4%2Bp121oS8Vk8tjgLu96x0J1fOZjpTQj%2BY%3D&sourcetype=ScholarlyJournals>

Arial, J. (2022). *Diseño y metodología de la investigación*.
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf

Calderón, M. (2018). Políticas públicas para la equidad social. *Revista de Sociología de La Educación*.

<https://ojs.uv.es/index.php/RASE/article/view/15235>

Campos, Z., & Calderón, N. (2023). Bureaucratic control and organizational support in the public sector: effects mediated by psychological empowerment on engagement. *Scielo*. <https://doi.org/DOI: 10.1590/0034-761220220301x>

Cantú, N., Pedraza, N., & Madero, S. (2023). Relationship between work environment, satisfaction, commitment, and performance of human capital in a higher education campus. *Revista de Administração Pública*. <https://doi.org/DOI: 10.4067/S0718-50062023000400011>

Carvalho, L., Martins, G., Gonzales, A., & Vas, D. (2020). Pathological personality as predictor of work engagement, job satisfaction, and burnout in a community sample. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*. <https://doi.org/doi: 10.17652/rpot/2020.1.16985>

Castaño, F., & León, B. (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*. <https://www.ijpsy.com/volumen10/num2/260/estrategias-de-afrontamiento-delestrs-ES.pdf>

CEPAL. (2022). *La calidad del empleo en América Latina*. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/5341-la-calidad-empleo-america-latina>

Concytec. (2020). *GUÍA PRÁCTICA PARA LA FORMULACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (I+D)*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1423550/GUÍA_PRÁCTICA_PARA_LA_FORMULACIÓN_Y_EJECUCIÓN_DE_PROYECTOS_DE_INVESTIGACIÓN_Y_DESARROLLO-04-11-2020.pdf.pdf?v=1604517771

- Cuzquén, S., & Esparza, H. (2022). Calidad de vida en el trabajo de los colaboradores municipales de Túcume – Perú. *Revista San Gregorio*. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072022000300078
- Dominguez, C., Vargas, E., Zizumbo, L., & Velásquez, J. (2021). Tourism Jobs and Quality of Work-Life. A Perception from the Hotel Industry Workers. *Article of Scientific and Technological Research*. <https://www.redalyc.org/journal/2250/225069431005/html/>
- FAO. (2022). Plan a plazo medio para 2018-2021 y Programa de trabajo y presupuesto para 2018-19 que presenta el Director General. *Organización de Las Naciones Unidas*. <https://openknowledge.fao.org/server/api/core/bitstreams/c583b683-a6c6-41c2-9f1b-a8c90be1c143/content>
- Ferreira, M., Santos, L., & Paschoal, T. (2022). Well-being, malaise, and quality of working life management. “*Work and Health in the Face of Contemporary Metamorphoses*”. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2023/06/1435983/camimomilapsico243-art03ingles.pdf>
- Gallardo, J. (2018). Notas en la Teoría de la Incertidumbre. *Universidad Católica Del Perú*. <https://files.pucp.education/departamento/economia/lde-2018-03.pdf>
- Gallegos, C. (2022). La doble cara de Europa: cómo la buena calidad de vida convive con la insatisfacción laboral. *El Economista*. <https://www.eleconomista.es/actualidad/noticias/11974383/10/22/La-doble-cara-de-Europa-como-la-buena-calidad-de-vida-convive-con-la-insatisfaccion-laboral.html>
- Gillan, C., Magliozzi, M., Savelli, L., & Cornacchione, P. (2024). Early engagement: The value of MRIT student externs in supporting recruitment,

- retention, and the future of the medical imaging professions. *Radiation Sciences*. <https://doi.org/10.1016/j.jmir.2024.02.015>
- Gonzales, A., Arias, I., Rodríguez, O., & Flores, S. (2021). Administrative management and organizational commitment in educational institutions. *Revista Propósitos y Representaciones*. <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.899>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Dialnet*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7591592>
- Guimaraes, L., Soares, S., Silva, C., & Santos, S. (2023). Effects of Organizational Justice on the Relationship between Performance Management Consistency and Work Engagement. *Estudios Gerenciales*. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-59232023000300368&script=sci_abstract#:~:text=The%20research%20was%20carried%20out%20through%20a%20survey,the%20relationship%20between%20system%20consistency%20and%20work%20engagement.
- Janejitvanich, J., & Pattanapakdee, N. (2021). Quality of Working life of People with Mobility Impairment Who Work in Private Organization. *Turkish Online Journal of Qualitative Inquiry*. <https://www.tojqi.net/index.php/journal/article/view/2394/1545>
- Jaramillo, O., & Gamarra, O. (2020). *Calidad de vida en el caribe colombiano: EBSCO*. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzl3MTEwMTFfX0FO0?sid=21847da6-c290-4b2a-9ee4-7bebe9ace885%40redis&vid=0&format=EB&rid=1>
- Kasaudhan, S., Saraswathy, K., & Chaudhary, V. (2024). Quality of Life and its sociodemographic determinants: a population-based study from rural Punjab, India. *Springer Link*. <https://doi.org/10.1007/s44155-024-00085-1>

- Khademi, K., & Kaveh, M. (2024). Social support as a coping resource for psychosocial conditions in postpartum period: a systematic review and logic framework. *BMC Psicología*. <https://doi.org/10.1186/s40359-024-01814-6>
- Lazar, P., & Chytil, P. (2022). The Impact of Subjective Quality of Working Life on the Performance of Municipal Social Work with People in Material Need in the Czech Republic. *EBSCO*. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=a5ab40be-9106-4ce3-a893-95e285236c5d%40redis>
- López-Martínez, B. ., Aragón-Castillo, J. ., Muñoz-Palomeque, M., Madrid-Tovilla, S., & Tornell-Castillo, I. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 10. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312021000200316
- Lopez, A. (2021). Responsabilidad social y el compromiso organizacional de empleados públicos del Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*. <https://www.redalyc.org/journal/290/29069613012/html/>
- Lopez, C., Palao, M., Pomareda, P., & Medina, B. (2020). ANÁLISIS DEL COMPROMISO LABORAL EN COLABORADORES DE GOBIERNOS LOCALES DE LA CIUDAD DE AREQUIPA, PERÚ. *Analisis Del Compromiso Laboral En Colaboradores de Gobiernos Locales*. <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/390/698>
- Maiketso, M., Wolvaardt, J., Uys, M., & Grobler, M. (2024). Benefits of a short course on mental health well-being and resilience for healthcare workers in South Africa during the COVID-19 pandemic. *Emerald Insigth*. <https://doi.org/10.1108/HESWBL-11-2022-0247>
- Martínez, L., Castillo, A., & Palomeque, M. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de

bienestar, en el estado de Chiapas. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n2/2308-0531-rfmh-21-02-316.pdf>

Masoumian, S., Mehrafin, E., Ghadyani, Z., Moradi, N., Shams, S., & Ashouri, A. (2024). The Group-based Compassion-focused Intervention on Academic Procrastination, Anxiety, and Quality of Life of University Students: A Controlled Trial With 3-month Follow-up. *Medical Psuchology*. <https://doi.org/10.32598/ijpcp.29.4.2497.5>

Muñoz, M., Matabanchoy, S., & Pérez, D. (2021). Escala de calidad de vida laboral en trabajo informal: estudio instrumental con mototaxistas en Colombia. Universidad de Nariño. *Scielo*. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v30n4/1132-6255-medtra-30-04-452.pdf>

Muñoz, P., Velásquez, C., Roque, M., & Ramírez, A. (2022). Satisfacción laboral en relación a compromiso organizacional en Suplentes de enfermería de un hospital general. *Scielo*. <https://scielo.isciii.es/pdf/ene/v16n2/1988-348X-ene-16-02-1330.pdf>

OPS. (2020). *Salud de los trabajadores*. <https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores>

Paragua, M., Bustamante, N., Norberto, L., Paragua, M., & Paragua, C. (2022). *Investigación científica Formulación de Proyectos de Investigación*. <https://www.unheval.edu.pe/portal/wp-content/uploads/2022/05/LIBRO-INVESTIGACION-CIENTIFICA.pdf>

Paredes, L. (2023). Inteligencia emocional y compromiso laboral en las MiPymes de Ecuador. *Scielo*. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2314-37382023000100008

- Pineda, L., Navarro, V., & Carpio, F. del. (2020). Calidad de vida laboral, Autoestima y Desempeño en el Trabajo de los profesionales de la administración pública y privada en el Perú. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*.
<https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/2958>
- Prado, S., Gonzales, R., & Paz, G. (2014). La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Orem punto de partida para calidad en la atención The theory Deficit of selfcare: Dorothea Orem, starting-point for quality in health care. *Universidad de Ciencias Médicas*.
https://www.researchgate.net/publication/317519252_La_teoria_Deficit_de_autocuidado_Dorothea_Orem_punto_de_partida_para_calidad_en_la_atencion
- Prieto, D., Postigo, A., Cuesta, M., & Múñiz, J. (2020). Work Engagement: Organizational Attribute or Personality Trait?. *Journal of Work and Organizational Psychology*.
https://journals.copmadrid.org/jwop/files/1576_5962_rpto_38_2_0085.pdf
- Quintero, A. (2018). Teoría de las necesidades de Maslow. *Psychological Review*. <https://www.sanfelipe.edu.uy/wp-content/uploads/2017/04/Teoría-de-Maslow-de-EVA-Udelar.pdf>
- Rachmawati, Y., & Suyatno, S. (2021). The Effect of Principals' Competencies on Teachers' Job Satisfaction and Work Commitment. *Participatory Educational Research*.
<https://dergipark.org.tr/en/pub/per/issue/56834/739678>
- Ríos, D., & Loly, P. (2019). Justicia Organizacional y Compromiso Organizacional en trabajadores del sector minero en Perú. *Dianlet*.
<file:///E:/Downloads/Dialnet-JusticiaOrganizacionalYCompromisoOrganizacionalEnT-8162697.pdf>

- Rosales, T., Espinoza, N., & Posadas, C. (2022). Compromiso laboral y desempeño profesional en docentes universitarios del área de estudios generales en universidades privadas de Perú. *Revista Universidad y Sociedad*. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3129/3072>
- Sambrano, J. (2020). *Métodos de Investigación*. <https://www.alphaeditorialcloud.com/reader/metodos-de-investigacion-1593789556?location=5>
- Santiago, T. (2023a). Curvilinear relationship between ethical leadership and creativity within the Colombian electricity sector The mediating role of work autonomy, affective commitment, and intrinsic motivation. *Iberoamerican Journal of Development Studies*, 12(1). [file:///E:/Downloads/Dialnet-RelacionCurvilineaEntreLiderazgoEticoYCreatividadD-8952557%20\(1\).pdf](file:///E:/Downloads/Dialnet-RelacionCurvilineaEntreLiderazgoEticoYCreatividadD-8952557%20(1).pdf)
- Santiago, T. (2023b). Teleworking and ethical climate. The mediating effect of job autonomy and organizational commitment. *Revista de Metodos Cuantitativos Para La Economia y La Empresa*. [file:///E:/Downloads/Dialnet-RelacionCurvilineaEntreLiderazgoEticoYCreatividadD-8952557%20\(1\).pdf](file:///E:/Downloads/Dialnet-RelacionCurvilineaEntreLiderazgoEticoYCreatividadD-8952557%20(1).pdf)
- Serrano-López, A. L., Muñoz-Fernández, G. A., & Astudillo, S. V. (2022). Análisis factorial confirmatorio de una escala de satisfacción y compromiso laboral organizativo en los empleados del servicio hotelero del Ecuador. *Revista Investigaciones Turísticas*, 17. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8518832>
- Serrano, L., Muñoz, F., & Astudillo, S. (2022). Análisis factorial confirmatorio de una escala de satisfacción y compromiso laboral organizativo en los empleados del servicio hotelero del Ecuador. *Revista Investigaciones Turísticas*. <https://doi.org/10.14198/INTURI2022.24.4>
- Stefana, M., & Rossi, D. (2021). Composite Indicators to Measure Quality of Working Life in Europe: A Systematic Review. *Springer Link*. <https://doi.org/10.1007/s11205-021-02688-6>

Todd, J., & Clausen, T. (2024). Practitioner perspectives on working with older patients in opioid agonist treatment (OAT) in Norway: opportunities and challenges. *BMC Part of Springer Nature*. <https://doi.org/10.1186/s13722-024-00473-7>

Uracha, C., & Beauregard, A. (2019). The Impact of Global Economic Crisis and Austerity on Quality of Working Life and Work-Life Balance: A Capabilities Perspective. *European Management Journal*. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/emre.12128>

Velezmoro, M., & Solórzano, Z. (2022). Influencia del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de una unidad clínico forense de Lima, 2021. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3361/5108>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de las variables

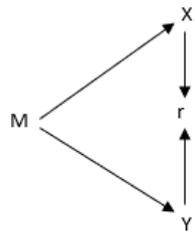
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Calidad de vida	Es el resultado de la interacción de diversos elementos que determinan las condiciones de trabajo contemplando elementos de seguridad y salubridad para la realización de las responsabilidades por parte de los trabajadores, por medio de elementos como la remuneración, del ambiente, entre otros, (Jaramillo et al, 2020).	Es la calidad del ambiente donde los colaboradores realizan sus actividades en conformidad con las designaciones por parte de la organización. Será medida a través de un cuestionario.	Condiciones objetivas de la calidad de vida laboral	Bajo presión	Ordinal
				Estrés excesivo	
				Desarrollo de nuevas capacidades	
				Entorno de trabajo	
			Condiciones subjetivas de la calidad de vida laboral	Agotado en la jornada laboral	
				Bienestar de vida laboral	
				Depresión en el trabajo	
				Vida personal	
			Satisfacción laboral	Promoción de oportunidades	
				Inducción	
				Flexibilidad	
				Motivación	
Afectiva	Clima organizacional				
	Desempeño				
	Necesidad	Ordinal			
	Sensación de pertenencia				
Significancia personal					
Sentimiento familiar					

	le permite efectuar un desempeño acorde a ello (Serrano et al, 2022)			Problemas de la empresa son mis problemas	
			Normativa	Obligación moral	
				Ventajas de dejar mi organización	
				Sentimiento de culpa	
				Obligaciones	
				Lealtad	
			Continuidad	Razones de seguir trabajando	
				Opciones de otro trabajo	
				Difícil encuentro de trabajo	
				Dejar la organización	

Anexo 2: Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de vida y el compromiso laboral en trabajadores del Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto - 2024?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de la calidad de vida laboral en trabajadores del Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto - 2024?</p> <p>¿Cuál es el nivel del compromiso laboral en trabajadores del Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto - 2024?</p> <p>¿Cuál es la relacionan según dimensiones entre la calidad de vida y el compromiso laboral en trabajadores del Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto - 2024?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de vida y compromiso laboral en trabajadores del Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto - 2024.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar el nivel de la calidad de vida en trabajadores del Servicio de Administración Tributaria Tarapoto – 2024.</p> <p>Analizar el nivel del compromiso laboral en trabajadores del Servicio de Administración Tributaria Tarapoto – 2024.</p> <p>Evaluar la relación según dimensiones entre la calidad de vida y el compromiso laboral en trabajadores del Servicio de Administración Tributaria Tarapoto – 2024.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre la calidad de vida y el compromiso laboral en trabajadores del Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto – 2024.</p> <p>Hipótesis específicas: El nivel de la calidad de vida en trabajadores del Servicio de Administración Tributaria Tarapoto - 2024, es alto.</p> <p>El nivel del compromiso laboral en trabajadores del Servicio de Administración Tributaria Tarapoto - 2024, es alto.</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad de vida y el compromiso laboral en trabajadores del Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto - 2024.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	

Tipo: básica
 Diseño: No experimental, cuantitativo, de corte transversal, descriptivo, correlacional.



Dónde:
 M = Muestra
 X = Calidad de vida
 Y = Compromiso laboral.
 r = Relación entre variables

La población y muestra estará conformada por 61 trabajadores del SAT-T.

Variables	Dimensiones
V1: Calidad de vida	Condiciones objetivas de la calidad de vida laboral.
	Condiciones subjetivas de la calidad de vida laboral
	Satisfacción laboral
V2: Compromiso laboral	Afectiva
	Normativa
	Continuidad

Anexo 3: Cuestionario

Cuestionario: Calidad de vida

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de calidad de vida

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	Criterios				
Condiciones objetivas de la calidad de vida laboral						
01	Se sintió presionado durante el desarrollo de sus labores.					
02	Existen niveles de estrés excesivos muy a menudo en el trabajo.					
03	Trabajan con un plan que le permita el desarrollo de nuevas capacidades profesionales.					
04	Se siente a gusto en su entorno de trabajo.					
05	Experimenta agotamiento durante sus jornadas laborales.					
Condiciones subjetivas de la calidad de vida laboral						
06	Experimenta bienestar respecto a su vida laboral.					

07	Sufrió algún trastorno de depresión como parte del desarrollo de sus labores.					
08	Se sintió feliz dentro de mi trabajo al considerar todas las circunstancias de mi vida personal.					
09	Está satisfecho con la promoción de oportunidades en su puesto de trabajo.					
10	Está conforme con la inducción que recibió para iniciar con sus labores.					
Satisfacción laboral						
11	Tiene un horario flexible para el desarrollo de sus actividades.					
12	Tiene motivación para el desarrollo de sus actividades.					
13	Existe un buen clima organizacional en la institución.					
14	Consideran que el clima laboral existente favorece el cumplimiento de los objetivos planteados por la institución.					
15	Considera que se tiene un adecuado desempeño laboral en su área de trabajo.					

¡Muchas gracias!

Anexo 3: Cuestionario

Cuestionario: Compromiso laboral

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de compromiso laboral

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	Criterios				
Afectiva						
01	Su trabajo actual representa una necesidad para cubrir con sus compromisos económicos.					
02	Experimenta una sensación de pertenecer a su organización.					
03	La organización tiene un gran significado personal para usted.					
04	Se siente como parte de una familia en esta organización.					
05	Experimenta los problemas de la empresa como sus propios problemas personales.					
Normativa						
06	Siente que tiene obligación moral respecto al desempeño de sus actividades en la empresa.					

07	Considera que tiene ventajas si deja la organización en la que trabaja actualmente.					
08	Considera que lo embargaría la culpa, si dejaría la organización en la que trabaja.					
09	Considera que tiene obligaciones indelegables dentro de la organización.					
10	Cree usted que la organización merece mi lealtad.					
Continuidad						
11	Usted considera que tiene razones para continuar trabajando en su institución.					
12	Ha considerado que existen otras opciones laborales aparte de la institución donde presta servicios.					
13	Siente que tendrá dificultad de encontrar un nuevo trabajo si deja su trabajo actual.					
14	Usted considera que existen más oportunidades laborales fuera de su organización.					
15	Ha considerado dejar la organización en algunas ocasiones.					

¡Muchas gracias!

Anexo 5: Evaluación de juicio de expertos

Matriz de validación del cuestionario de la variable calidad de vida

Definición de la variable: Es el resultado de la interacción de diversos elementos que determinan las condiciones de trabajo contemplando elementos de seguridad y salubridad para la realización de las responsabilidades por parte de los trabajadores, por medio de elementos como la remuneración, del ambiente, entre otros, (Jaramillo et al, 2020)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Condiciones objetivas de la calidad de vida laboral	Bajo presión	Se sintió presionado durante el desarrollo de sus labores.	5	5	5	5	
	Estrés excesivo	Existen niveles de estrés excesivos muy a menudo en el trabajo.	4	4	5	5	
	Desarrollo de nuevas capacidades	Trabajan con un plan que le permita el desarrollo de nuevas capacidades profesionales.	4	4	4	4	
	Entorno de trabajo	Se siente a gusto en su entorno de trabajo.	5	5	5	5	
	Agotado en la jornada laboral	Experimenta agotamiento durante sus jornadas laborales.	5	5	5	5	
Condiciones subjetivas de la calidad de vida laboral	Bienestar de vida laboral	Experimenta bienestar respecto a su vida laboral.	4	5	4	4	
	Depresión en el trabajo	Sufrió algún trastorno de depresión como parte del desarrollo de sus labores.	5	5	5	5	
	Vida personal	Se sintió feliz dentro de mi trabajo al considerar todas las circunstancias de mi vida personal.	5	5	5	5	
	Promoción de oportunidades	Está satisfecho con la promoción de oportunidades en su puesto de trabajo.	5	5	5	5	

	Inducción	Está conforme con la inducción que recibió para iniciar con sus labores.	4	4	4	4	
Satisfacción laboral	Flexibilidad	Tiene un horario flexible para el desarrollo de sus actividades.	5	5	5	5	
	Motivación	Tiene motivación para el desarrollo de sus actividades.	5	5	5	5	
	Clima organizacional	Existe un buen clima organizacional en la institución.	5	5	5	5	
	Desempeño	Consideran que el clima laboral existente favorece el cumplimiento de los objetivos planteados por la institución.	5	5	5	5	
		Considera que se tiene un adecuado desempeño laboral en su área de trabajo.	4	5	4	5	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable calidad de vida
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de calidad de vida de los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto
Nombres y apellidos del experto	Dr. Alfonso Isuiza Pérez
Documento de identidad	44396754
Años de experiencia en el área	15 años como metodólogo
Máximo grado académico	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Nacionalidad	Peruano
Institución	I.E 0094 "Shilcayo"
Cargo	Director
Número telefónico	942817019
Firma	 Lic. Alfonso Isuiza Pérez <small>DC. GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD</small> <small>CPPe: 0347191</small>
Fecha	01/06/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable compromiso laboral

Definición de la variable: Representa el grado de identificación que tienen los colaboradores respecto a los objetivos de la organización y sus retos para el crecimiento, lo cual le permite efectuar un desempeño acorde a ello (Serrano et al, 2022)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Afectiva	Necesidad	Su trabajo actual representa una necesidad para cubrir con sus compromisos económicos.	4	5	5	4	
	Sensación de pertenencia	Experimenta una sensación de pertenecer a su organización.	5	5	5	5	
	Significancia personal	La organización tiene un gran significado personal para usted.	4	5	4	5	
	Sentimiento familiar	Se siente como parte de una familia en esta organización.	5	5	5	5	
	Problemas de la empresa son mis problemas	Experimenta los problemas de la empresa como sus propios problemas personales.	5	5	5	5	
Normativa	Obligación moral	Siente que tiene obligación moral respecto al desempeño de sus actividades en la empresa.	5	5	5	5	
	Ventajas de dejar mi organización	Considera que tiene ventajas si deja la organización en la que trabaja actualmente.	5	5	5	5	
	Sentimiento de culpa	Considera que lo embargaría la culpa, si dejaría la organización en la que trabaja.	4	5	4	5	
	Obligaciones	Considera que tiene obligaciones indelegables dentro de la organización.	5	5	5	5	

	Lealtad	Cree usted que la organización merece mi lealtad.	5	4	4	5		
Continuidad	Razones de seguir trabajando	Usted considera que tiene razones para continuar trabajando en su institución.	5	5	5	5		
	Opciones de otro trabajo	Ha considerado que existen otras opciones laborales aparte de la institución donde presta servicios.	5	5	5	5		
	Difícil encuentro de trabajo	Siente que tendrá dificultad de encontrar un nuevo trabajo su deja su trabajo actual.	5	5	4	4		
	Dejar la organización		Usted considera que existen más oportunidades laborales fuera de su organización.	5	4	5	4	
			Ha considerado dejar la organización en algunas ocasiones.	5	5	5	5	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable compromiso laboral
Objetivo del instrumento	Medir el nivel del compromiso laboral de los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto
Nombres y apellidos del experto	Dr. Alfonso Isulza Pérez
Documento de identidad	44396754
Años de experiencia en el área	15 años como metodólogo
Máximo grado académico	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Nacionalidad	Peruano
Institución	I.E 0094 "Shilcayo"
Cargo	Director
Número telefónico	942817019
Firma	 Lic. Alfonso Isulza Pérez <small>DR. GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD</small> <small>CPPe: 0347191</small>
	01/06/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable calidad de vida

Definición de la variable: Es el resultado de la interacción de diversos elementos que determinan las condiciones de trabajo contemplando elementos de seguridad y salubridad para la realización de las responsabilidades por parte de los trabajadores, por medio de elementos como la remuneración, del ambiente, entre otros, (Jaramillo et al, 2020)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Condiciones objetivas de la calidad de vida laboral	Bajo presión	Se sintió presionado durante el desarrollo de sus labores.	5	5	5	5	
	Estrés excesivo	Existen niveles de estrés excesivos muy a menudo en el trabajo.	5	5	5	5	
	Desarrollo de nuevas capacidades	Trabajan con un plan que le permita el desarrollo de nuevas capacidades profesionales.	5	5	4	5	
	Entorno de trabajo	Se siente a gusto en su entorno de trabajo.	5	5	5	5	
	Agotado en la jornada laboral	Experimenta agotamiento durante sus jornadas laborales.	5	5	5	5	
Condiciones subjetivas de la calidad de vida laboral	Bienestar de vida laboral	Experimenta bienestar respecto a su vida laboral.	4	5	5	5	
	Depresión en el trabajo	Sufrió algún trastorno de	5	5	5	5	

		depresión como parte del desarrollo de sus labores.					
	Vida personal	Se sintió feliz dentro de mi trabajo al considerar todas las circunstancias de mi vida personal.	5	5	5	5	
	Promoción de oportunidades	Está satisfecho con la promoción de oportunidades en su puesto de trabajo.	5	5	5	5	
	Inducción	Está conforme con la inducción que recibió para iniciar con sus labores.	5	5	5	5	
Satisfacción laboral	Flexibilidad	Tiene un horario flexible para el desarrollo de sus actividades.	5	5	5	5	
	Motivación	Tiene motivación para el desarrollo de sus actividades.	5	5	5	5	
	Clima organizacional	Existe un buen clima organizacional en la institución.	5	5	5	5	
	Desempeño	Consideran que el clima laboral existente favorece el cumplimiento de los objetivos planteados por la institución.	5	5	5	5	

		Considera que se tiene un adecuado desempeño laboral en su área de trabajo.	5	5	5	5	
--	--	---	---	---	---	---	--

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable calidad de vida
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de calidad de vida de los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto
Nombres y apellidos del experto	Ángel Alfonso Vásquez Aguilar
Documento de identidad	01062462
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo grado académico	Doctor en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	Servicio de Administración Tributaria Tarapoto
Cargo	Responsable de Archivo del SAT
Número telefónico	942915451
Firma	 <p> Dr. C.P.C. Ángel Alfonso Vásquez Aguilar Contador Público Colegiado C.O.C.P.C. Miembro N.º 10-008 </p>
Fecha	01/06/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable compromiso laboral

Definición de la variable: Representa el grado de identificación que tienen los colaboradores respecto a los objetivos de la organización y sus retos para el crecimiento, lo cual le permite efectuar un desempeño acorde a ello (Serrano et al, 2022)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Afectiva	Necesidad	Su trabajo actual representa una necesidad para cubrir con sus compromisos económicos.	5	5	5	5	
	Sensación de pertenencia	Experimenta una sensación de pertenecer a su organización.	5	5	5	5	
	Significancia personal	La organización tiene un gran significado personal para usted.	5	5	5	5	
	Sentimiento familiar	Se siente como parte de una familia en esta organización.	5	4	4	4	
	Problemas de la empresa son mis problemas	Experimenta los problemas de la empresa como sus propios problemas personales.	4	5	5	5	
Normativa	Obligación moral	Siente que tiene obligación moral respecto al desempeño de sus actividades en la empresa.	5	5	5	5	
	Ventajas de dejar mi organización	Considera que tiene ventajas si deja la	5	5	5	4	

		organización en la que trabaja actualmente.					
	Sentimiento de culpa	Considera que lo embargaría la culpa, si dejaría la organización en la que trabaja.	5	5	5	5	
	Obligaciones	Considera que tiene obligaciones indelegables dentro de la organización.	5	5	5	5	
	Lealtad	Cree usted que la organización merece mi lealtad.	5	5	5	5	
Continuidad	Razones de seguir trabajando	Usted considera que tiene razones para continuar trabajando en su institución.	5	5	5	5	
	Opciones de otro trabajo	Ha considerado que existen otras opciones laborales aparte de la institución donde presta servicios.	5	5	5	5	
	Difícil encuentro de trabajo	Siente que tendrá dificultad de encontrar un nuevo trabajo su deja su trabajo actual.	5	5	5	5	
	Dejar la organización	Usted considera que existen más oportunidades laborales fuera de su organización.	5	5	5	5	

		Ha considerado dejar la organización en algunas ocasiones.	5	5	5	5	
--	--	--	---	---	---	---	--

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable compromiso laboral
Objetivo del instrumento	Medir el nivel del compromiso laboral de los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto
Nombres y apellidos del experto	Ángel Alfonso Vásquez Aguilar
Documento de identidad	01062462
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo grado académico	Doctor en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	Servicio de Administración Tributaria Tarapoto
Cargo	Responsable de Archivo del SAT
Número telefónico	942915451
Firma	 <p> Dr. C.P.C.C. Ángel A. Vásquez Aguilar Contador Público Colegiado Cusco-4 Mat. 10-079 </p>
	01/06/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable calidad de vida

Definición de la variable: Es el resultado de la interacción de diversos elementos que determinan las condiciones de trabajo contemplando elementos de seguridad y salubridad para la realización de las responsabilidades por parte de los trabajadores, por medio de elementos como la remuneración, del ambiente, entre otros, (Jaramillo et al, 2020)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Condiciones objetivas de la calidad de vida laboral	Bajo presión	Se sintió presionado durante el desarrollo de sus labores.	5	5	5	5	
	Estrés excesivos	Existen niveles de estrés excesivos muy a menudo en el trabajo.	5	5	5	5	
	Desarrollo de nuevas capacidades	Trabajan con un plan que le permita el desarrollo de nuevas capacidades profesionales.	5	5	5	5	
	Entorno de trabajo	Se siente a gusto en su entorno de trabajo.	5	5	5	5	
	Agotado en la jornada laboral	Experimenta agotamiento durante sus jornadas laborales.	5	5	5	5	
Condiciones subjetivas de la calidad de vida laboral	Bienestar de vida laboral	Experimenta bienestar respecto a su vida laboral.	5	5	5	5	
	Depresión en el trabajo	Sufrió algún trastorno de depresión como parte del desarrollo de sus labores.	5	5	5	5	
	Vida personal	Se sintió feliz dentro de mi trabajo al considerar todas las circunstancias de mi vida personal.	5	5	5	5	
	Promoción de oportunidades	Está satisfecho con la promoción de oportunidades en su puesto de trabajo.	5	5	5	5	
	Inducción	Está conforme con la inducción que recibió	5	5	5	5	

		para iniciar con sus labores.					
Satisfacción laboral	Flexibilidad	Tiene un horario flexible para el desarrollo de sus actividades.	5	5	5	5	
	Motivación	Tiene motivación para el desarrollo de sus actividades.	5	5	5	5	
	Clima organizacional	Existe un buen clima organizacional en la institución.	5	5	5	5	
	Desempeño	Consideran que el clima laboral existente favorece el cumplimiento de los objetivos planteados por la institución.	5	5	5	5	
		Considera que se tiene un adecuado desempeño laboral en su área de trabajo.	5	5	5	5	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable calidad de vida
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de calidad de vida de los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto
Nombres y apellidos del experto	Pérez Meza, Fiorella Vanessa
Documento de identidad	44396754
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo grado académico	Maestra en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Laniakea Asesores y Consultores S.A.C
Cargo	Gerente General
Número telefónico	938288078
Firma	 C.P.C Fiorella Vanessa Pérez Meza Maestra en Gestión Pública MAT. 19 - 2149
Fecha	01/06/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable compromiso laboral

Definición de la variable: Representa el grado de identificación que tienen los colaboradores respecto a los objetivos de la organización y sus retos para el crecimiento, lo cual le permite efectuar un desempeño acorde a ello (Serrano et al, 2022)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Afectiva	Necesidad	Su trabajo actual representa una necesidad para cubrir con sus compromisos económicos.	5	5	5	5	
	Sensación de pertenencia	Experimenta una sensación de pertenecer a su organización.	5	5	5	5	
	Significancia personal	La organización tiene un gran significado personal para usted.	5	5	5	5	
	Sentimiento familiar	Se siente como parte de una familia en esta organización.	5	5	5	5	
	Problemas de la empresa son mis problemas	Experimenta los problemas de la empresa como sus propios problemas personales.	5	5	5	5	
Normativa	Obligación moral	Siente que tiene obligación moral respecto al desempeño de sus actividades en la empresa.	5	5	5	5	
	Ventajas de dejar mi organización	Considera que tiene ventajas si deja la organización en la que trabaja actualmente.	5	5	5	5	
	Sentimiento de culpa	Considera que lo embargaría la culpa, si dejaría la organización en la que trabaja.	5	5	5	5	
	Obligaciones	Considera que tiene obligaciones indelegables dentro de la organización.	5	5	5	5	

	Lealtad	Cree usted que la organización merece mi lealtad.	5	5	5	5		
Continuidad	Razones de seguir trabajando	Usted considera que tiene razones para continuar trabajando en su institución.	5	5	5	5		
	Opciones de otro trabajo	Ha considerado que existen otras opciones laborales aparte de la institución donde presta servicios.	5	5	5	5		
	Difícil encuentro de trabajo	Siente que tendrá dificultad de encontrar un nuevo trabajo su deja su trabajo actual.	5	5	5	5		
	Dejar la organización		Usted considera que existen más oportunidades laborales fuera de su organización.	5	5	5	5	
			Ha considerado dejar la organización en algunas ocasiones.	5	5	5	5	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable compromiso laboral
Objetivo del instrumento	Medir el nivel del compromiso laboral de los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto
Nombres y apellidos del experto	Pérez Meza, Fiorella Vanessa
Documento de identidad	44396754
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo grado académico	Maestra en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Laniakea Asesores y Consultores S.A.C
Cargo	Gerente General
Número telefónico	938288078
Firma	 <hr/> C.P.C Fiorella Vanessa Pérez Meza Maestra en Gestión Pública MAT. 19 - 2149
	01/06/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable calidad de vida

Definición de la variable: Es el resultado de la interacción de diversos elementos que determinan las condiciones de trabajo contemplando elementos de seguridad y salubridad para la realización de las responsabilidades por parte de los trabajadores, por medio de elementos como la remuneración, del ambiente, entre otros, (Jaramillo et al, 2020)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Condiciones objetivas de la calidad de vida laboral	Bajo presión	Se sintió presionado durante el desarrollo de sus labores.	5	5	5	5	
	Estrés excesivo	Existen niveles de estrés excesivos muy a menudo en el trabajo.	5	5	5	5	
	Desarrollo de nuevas capacidades	Trabajan con un plan que le permita el desarrollo de nuevas capacidades profesionales.	5	5	5	5	
	Entorno de trabajo	Se siente a gusto en su entorno de trabajo.	5	5	5	5	
	Agotado en la jornada laboral	Experimenta agotamiento durante sus jornadas laborales.	5	5	5	5	
Condiciones subjetivas de la calidad de vida laboral	Bienestar de vida laboral	Experimenta bienestar respecto a su vida laboral.	5	5	5	5	
	Depresión en el trabajo	Sufrió algún trastorno de depresión como parte del desarrollo de sus labores.	5	5	5	5	
	Vida personal	Se sintió feliz dentro de mi trabajo al considerar todas las circunstancias de mi vida personal.	5	5	5	5	
	Promoción de oportunidades	Está satisfecho con la promoción de oportunidades en su puesto de trabajo.	4	5	5	5	
	Inducción	Está conforme con la inducción que recibió	5	5	5	5	

		para iniciar con sus labores.					
Satisfacción laboral	Flexibilidad	Tiene un horario flexible para el desarrollo de sus actividades.	5	5	5	5	
	Motivación	Tiene motivación para el desarrollo de sus actividades.	5	5	5	5	
	Clima organizacional	Existe un buen clima organizacional en la institución.	5	5	5	5	
	Desempeño	Consideran que el clima laboral existente favorece el cumplimiento de los objetivos planteados por la institución.	5	5	5	4	
		Considera que se tiene un adecuado desempeño laboral en su área de trabajo.	5	5	5	5	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable calidad de vida
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de calidad de vida de los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto
Nombres y apellidos del experto	Tangoa Flores Gladys Cecilia
Documento de identidad	46291194
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo grado académico	Maestra en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo del Gobierno Regional de San Martín
Cargo	Auxiliar Coactivo
Número telefónico	938155842
Firma	 C.P.C. Tangoa Flores Gladys Cecilia Maestra en Gestión Pública Mat. 19-1510
Fecha	01/06/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable compromiso laboral

Definición de la variable: Representa el grado de identificación que tienen los colaboradores respecto a los objetivos de la organización y sus retos para el crecimiento, lo cual le permite efectuar un desempeño acorde a ello (Serrano et al, 2022)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Afectiva	Necesidad	Su trabajo actual representa una necesidad para cubrir con sus compromisos económicos.	5	5	5	5	
	Sensación de pertenencia	Experimenta una sensación de pertenecer a su organización.	5	5	5	5	
	Significancia personal	La organización tiene un gran significado personal para usted.	5	5	5	5	
	Sentimiento familiar	Se siente como parte de una familia en esta organización.	5	5	5	5	
	Problemas de la empresa son mis problemas	Experimenta los problemas de la empresa como sus propios problemas personales.	5	5	5	5	
Normativa	Obligación moral	Siente que tiene obligación moral respecto al desempeño de sus actividades en la empresa.	5	5	5	5	
	Ventajas de dejar mi organización	Considera que tiene ventajas si deja la organización en la que trabaja actualmente.	5	5	5	5	
	Sentimiento de culpa	Considera que lo embargaría la culpa, si dejaría la organización en la que trabaja.	5	5	5	5	
	Obligaciones	Considera que tiene obligaciones indelegables dentro de la organización.	5	5	5	5	

	Lealtad	Cree usted que la organización merece mi lealtad.	5	5	5	5		
Continuidad	Razones de seguir trabajando	Usted considera que tiene razones para continuar trabajando en su institución.	5	5	5	5		
	Opciones de otro trabajo	Ha considerado que existen otras opciones laborales aparte de la institución donde presta servicios.	5	5	5	5		
	Difícil encuentro de trabajo	Siente que tendrá dificultad de encontrar un nuevo trabajo su deja su trabajo actual.	5	5	5	5		
	Dejar la organización		Usted considera que existen más oportunidades laborales fuera de su organización.	5	5	5	5	
			Ha considerado dejar la organización en algunas ocasiones.	5	5	5	5	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable compromiso laboral
Objetivo del instrumento	Medir el nivel del compromiso laboral de los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto
Nombres y apellidos del experto	Tangoa Flores Gladys Cecilia
Documento de identidad	46291194
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo grado académico	Maestra en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo del Gobierno Regional de San Martín
Cargo	Auxiliar Coactivo
Número telefónico	938155842
Firma	 C.P.C. Tangoa Flores Gladys Cecilia Maestra en Gestión Pública Mat. 19-1510
	01/06/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable calidad de vida

Definición de la variable: Es el resultado de la interacción de diversos elementos que determinan las condiciones de trabajo contemplando elementos de seguridad y salubridad para la realización de las responsabilidades por parte de los trabajadores, por medio de elementos como la remuneración, del ambiente, entre otros, (Jaramillo et al, 2020)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Condiciones objetivas de la calidad de vida laboral	Bajo presión	Se sintió presionado durante el desarrollo de sus labores.	5	5	5	5	
	Estrés excesivo	Existen niveles de estrés excesivos muy a menudo en el trabajo.	5	5	5	5	
	Desarrollo de nuevas capacidades	Trabajan con un plan que le permita el desarrollo de nuevas capacidades profesionales.	5	5	5	5	
	Entorno de trabajo	Se siente a gusto en su entorno de trabajo.	5	5	5	5	
	Agotado en la jornada laboral	Experimenta agotamiento durante sus jornadas laborales.	5	5	5	5	
Condiciones subjetivas de la calidad de vida laboral	Bienestar de vida laboral	Experimenta bienestar respecto a su vida laboral.	5	5	5	5	
	Depresión en el trabajo	Sufrió algún trastorno de	5	5	5	5	

		depresión como parte del desarrollo de sus labores.					
	Vida personal	Se sintió feliz dentro de mi trabajo al considerar todas las circunstancias de mi vida personal.	5	5	5	5	
	Promoción de oportunidades	Está satisfecho con la promoción de oportunidades en su puesto de trabajo.	5	5	5	5	
	Inducción	Está conforme con la inducción que recibió para iniciar con sus labores.	5	5	5	5	
Satisfacción laboral	Flexibilidad	Tiene un horario flexible para el desarrollo de sus actividades.	5	5	5	5	
	Motivación	Tiene motivación para el desarrollo de sus actividades.	5	5	5	5	
	Clima organizacional	Existe un buen clima organizacional en la institución.	5	5	5	5	
	Desempeño	Consideran que el clima laboral existente favorece el cumplimiento de los objetivos planteados por la institución.	5	5	5	5	

		Considera que se tiene un adecuado desempeño laboral en su área de trabajo.	5	5	5	5	
--	--	---	---	---	---	---	--

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable calidad de vida
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de calidad de vida de los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto
Nombres y apellidos del experto	María de los Ángeles, Trauco Sinarahua
Documento de identidad	18114895
Años de experiencia en el área	16 años
Máximo grado académico	Maestra en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Servicio de Administración Tributaria Tarapoto
Cargo	Jefe de la Oficina de Logística, Control Patrimonial y Almacén
Número telefónico	964274282
Firma	 María de los A. Trauco Sinarahua Maestra en Gestión Pública
Fecha	01/06/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable compromiso laboral

Definición de la variable: Representa el grado de identificación que tienen los colaboradores respecto a los objetivos de la organización y sus retos para el crecimiento, lo cual le permite efectuar un desempeño acorde a ello (Serrano et al, 2022)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Afectiva	Necesidad	Su trabajo actual representa una necesidad para cubrir con sus compromisos económicos.	5	5	5	5	
	Sensación de pertenencia	Experimenta una sensación de pertenecer a su organización.	5	5	5	5	
	Significancia personal	La organización tiene un gran significado personal para usted.	5	5	5	5	
	Sentimiento familiar	Se siente como parte de una familia en esta organización.	5	5	5	5	
	Problemas de la empresa son mis problemas	Experimenta los problemas de la empresa como sus propios problemas personales.	5	5	5	5	
Normativa	Obligación moral	Siente que tiene obligación moral respecto al desempeño de sus actividades en la empresa.	5	5	5	5	
	Ventajas de dejar mi organización	Considera que tiene ventajas si deja la	5	5	5	5	

		organización en la que trabaja actualmente.					
	Sentimiento de culpa	Considera que lo embargaría la culpa, si dejaría la organización en la que trabaja.	5	5	5	5	
	Obligaciones	Considera que tiene obligaciones indelegables dentro de la organización.	5	5	5	5	
	Lealtad	Cree usted que la organización merece mi lealtad.	5	5	5	5	
Continuidad	Razones de seguir trabajando	Usted considera que tiene razones para continuar trabajando en su institución.	5	5	5	5	
	Opciones de otro trabajo	Ha considerado que existen otras opciones laborales aparte de la institución donde presta servicios.	5	5	5	5	
	Difícil encuentro de trabajo	Siente que tendrá dificultad de encontrar un nuevo trabajo su deja su trabajo actual.	5	5	5	5	
	Dejar la organización	Usted considera que existen más oportunidades laborales fuera de su organización.	5	5	5	5	

		Ha considerado dejar la organización en algunas ocasiones.	5	5	5	5	
--	--	--	---	---	---	---	--

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable compromiso laboral
Objetivo del instrumento	Medir el nivel del compromiso laboral de los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto
Nombres y apellidos del experto	María de los Ángeles, Trauco Sinarahua
Documento de identidad	18114895
Años de experiencia en el área	16 años
Máximo grado académico	Maestra en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Servicio de Administración Tributaria Tarapoto
Cargo	Jefe de la Oficina de Logística, Control Patrimonial y Almacén
Número telefónico	964274282
Firma	 María de los A. Trauco Sinarahua Maestra en Gestión Pública
	01/06/2024

Anexo 6: Análisis de consistencia interna

V DE AIKEN

Variable calidad de vida

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
	P4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D2	P6	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
	P7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P9	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P10	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
D3	P11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
	P15	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5

DIMENSIONES	SUFICIENCIA			CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	0.98	0.81	1.00	0.98	0.81	1.00	0.98	0.81	1.00	0.99	0.82	1.00
D2	0.96	0.78	0.99	0.99	0.82	1.00	0.98	0.81	1.00	0.98	0.81	1.00
D3	0.99	0.82	1.00	1.00	0.84	1.00	0.99	0.82	1.00	0.99	0.82	1.00
Instrumento por Criterio	0.98	0.80	1.00	0.99	0.82	1.00	0.98	0.81	1.00	0.99	0.82	1.00
Instrumento Global	0.98	0.81	1.00									

V de Ayken	0.98
------------	-------------

Variable compromiso laboral

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
	P2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
	P5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D2	P6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
	P8	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P10	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D3	P11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
	P14	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
	P15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

DIMENSIONES	SUFICIENCIA			CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	0.97	0.79	1.00	0.99	0.82	1.00	0.98	0.81	1.00	0.98	0.81	1.00
D2	0.99	0.82	1.00	0.99	0.82	1.00	0.98	0.81	1.00	0.99	0.82	1.00
D3	1.00	0.84	1.00	0.99	0.82	1.00	0.99	0.82	1.00	0.98	0.81	1.00
Instrumento por Criterio	0.99	0.82	1.00	0.99	0.82	1.00	0.98	0.81	1.00	0.98	0.81	1.00
Instrumento Global	0.99	0.82	1.00									

V de Ayken	0.99
------------	-------------

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Análisis de confiabilidad de Calidad de vida

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,820	15

En el cuadro se presenta el análisis del Alfa de Cronbach que fue ,950 lo cual significa una confiabilidad muy alta del instrumento para ser aplicado al total de la muestra.

Análisis de confiabilidad de Compromiso laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,870	15

En el cuadro se presenta el análisis del Alfa de Cronbach que fue ,934 lo cual significa una confiabilidad muy alta del instrumento para ser aplicado al total de la muestra.

BASE DE DATOS PRUEBA PILOTO VARIABLE CALIDAD DE VIDA

CALIDAD DE VIDA

N°	Condiciones objetivas de la calidad de vida laboral						Condiciones subjetivas de la calidad de vida laboral						Satisfacción laboral					TOTAL	
	P1	P2	P3	P4	P5	Sub Total	P6	P7	P8	P9	P10	Sub Total	P11	P12	P13	P14	P15		Sub Total
1	3	4	3	4	3	17	3	3	4	4	3	17	4	3	3	3	3	16	50
2	5	4	5	4	4	22	5	4	5	3	4	21	4	5	4	5	4	22	65
3	4	5	4	5	3	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	63
4	3	4	3	5	4	19	4	3	2	1	3	13	1	2	1	2	1	7	39
5	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	3	17	55
6	5	5	5	5	4	24	5	3	3	1	5	17	4	4	4	3	3	18	59
7	5	5	4	5	3	22	5	5	3	1	3	17	4	3	3	4	4	18	57
8	5	5	5	5	5	25	5	5	5	1	5	21	5	5	5	5	5	25	71
9	5	4	5	4	4	22	5	5	4	3	4	21	4	4	4	4	4	20	63
10	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	74
11	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	74
12	5	5	4	5	3	22	5	5	3	1	3	17	4	3	3	4	4	18	57
13	5	5	5	5	5	25	5	5	5	1	5	21	5	5	5	5	5	25	71
14	5	4	5	4	4	22	5	5	4	3	4	21	4	4	4	4	4	20	63
15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	74

BASE DE DATOS PRUEBA PILOTO VARIABLE COMPROMISO LABORAL

COMPROMISO LABORAL

N°	Afectiva						Normativa						Continuidad						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	Sub Total	P6	P7	P8	P9	P10	Sub Total	P11	P12	P13	P14	P15	Sub Total	
1	2	4	4	5	5	20	4	4	4	4	5	21	2	3	5	5	4	4	45
2	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	4	48
3	3	4	5	3	4	19	4	5	4	4	4	21	4	4	5	4	4	4	44
4	1	1	1	1	2	6	3	1	3	3	3	13	2	2	3	4	3	1	20
5	4	4	4	3	3	18	3	3	3	2	3	14	4	4	4	3	3	4	36
6	5	3	3	5	4	20	5	4	4	1	4	18	5	4	5	5	3	5	43
7	3	3	1	3	4	14	3	2	2	4	3	14	1	3	2	2	2	3	31
8	5	2	1	1	5	14	5	1	3	1	1	11	3	3	5	4	5	1	26
9	4	4	3	3	4	18	4	4	5	4	4	21	3	3	4	4	4	5	44
10	5	5	4	4	5	23	5	5	5	3	4	22	5	5	5	5	5	5	50
11	5	5	4	4	5	23	5	5	5	3	4	22	5	5	5	5	5	5	50
12	3	3	1	3	4	14	3	2	2	4	3	14	1	3	2	2	2	3	31
13	5	2	1	1	5	14	5	1	3	1	1	11	3	3	5	4	5	1	26
14	4	4	3	3	4	18	4	4	5	4	4	21	3	3	4	4	4	5	44
15	5	5	4	4	5	23	5	5	5	3	4	22	5	5	5	5	5	5	50

Anexo 7: Consentimiento informado

Consentimiento informado (*)

Título de la investigación “Calidad de vida y compromiso laboral en trabajadores del Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto - 2024”

Investigador: Ruíz Dávila Marco Antonio

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Calidad de vida y compromiso laboral en trabajadores del Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto - 2024”, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la calidad de vida y las competencias laborales en el SAT-T. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución: Servicio de Administración Tributaria - Tarapoto.

Describir el impacto del problema de la investigación.

problema de investigación emerge por la falta de comprensión de cómo es la interacción de las competencias laborales y los procesos de gestión administrativa en la cual las autoridades gubernamentales son los gestores principales para contar con un estado moderno y eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Calidad de vida y compromiso laboral en trabajadores del Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto - 2024”
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de sala de reuniones de la institución Servicio de Administración Tributaria - Tarapoto, las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que

existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador: Ruíz Dávila Marco Antonio email: mruizdavila@gmail.com y docente asesor Delgado Bardales, José Manuel email: jmdelgadob@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Firma:

Fecha y hora:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea

cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Anexo 8: Reporte de similitud

Feedback Studio - Google Chrome
ev.tumitin.com/app/carta/es/?u=1088032488&o=2422735590&ro=103&lang=es

feedback studio MARCO ANTONIO RUIZ DAVILA Calidad de vida y compromiso laboral en trabajadores del Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto – 2024 /100 3 de 39

Resumen de coincidencias

14 %

Se están viendo fuentes estándar
Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	4 %
2	Entregado a Colegio C... Trabajo del estudiante	4 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
5	virtual.urbe.edu Fuente de Internet	<1 %
6	acervo.uaq.mx Fuente de Internet	<1 %
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
8	www.ugt.es Fuente de Internet	<1 %
9	mx.jooble.org Fuente de Internet	<1 %
10	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Universidad César Vallejo
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Calidad de vida y compromiso laboral en trabajadores del Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto – 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:
Ruiz Dávila, Marco Antonio (orcid.org/0009-0004-7898-5601)

ASESORES:
Dr. Delgado Bardales, José Manuel (orcid.org/0000-0001-6574-2769)
Dr. Saavedra Sandoval, Renán (orcid.org/0000-0002-3018-9460)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO – PERÚ

2024

Página: 1 de 42 Número de palabras: 10671

Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado

15°C Mayorm. soleado 11:47 25/07/2024

Anexo 9: Autorizaciones para la investigación



"Es tiempo de todos"



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Cacatachi, 03 de junio del 2024.

OFICIO N° 0174-2024- MDC/A

SEÑOR:
MARCO ANTONIO RUÍZ DÁVILA
Teléfono N°: 942957601
Presente. -

ASUNTO : REMITE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO
INVESTIGACIÓN MUESTRA PILOTO.
REFERENCIA: Carta No. 001-MPM/MARD

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente, a nombre de la Municipalidad Distrital de Cacatachi, en atención al documento de la referencia para autorizar aplicar instrumentos de investigación titulada: **"Calidad de vida y compromiso laboral en trabajadores del Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto – 2024"**, a la muestra piloto para medir la confiabilidad de instrumentos de investigación: El primero, denominado: **"Calidad de vida"** y el segundo: **"Compromiso laboral"**; a fin de optar el grado de: Maestro (a) en Gestión Pública.

Sin otro particular, me suscribo de usted, expresándole las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente;


 **HERMAN JOSÉ FLORES VILLACORTA**
Alcalde
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CACATACHI

C.c.:
Archivo

Autorización de uso de información de empresa

Yo, Kenneth Alberto Salas Delgado, identificado con DNI N° 43723515, en mi calidad de Gerente General del área de Gerencia de la empresa Servicio de Administración Tributaria Tarapoto con R.U.C N°20450245713, ubicada en la ciudad de Tarapoto.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor, Marco Antonio Ruiz Dávila, Identificado(s) con DNI N.°72551042, de la Maestría en Gestión Pública para que utilice la siguiente información de la empresa: Nombre de la Institución, datos del personal, datos estadísticos, datos del mof, rof, datos de recaudación.

con la finalidad de que pueda desarrollar su () Tesis para optar el Grado Académico de Maestro (a) / () Tesis para optar el Grado Académico de Doctor (a). Además, el estudiante puede:

- () Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
() Mencionar el nombre de la empresa.

SAT

Dr. Kenneth Alberto Salas Delgado
Gerente General SAT-TARAPOTO

Firma y sello del representante legal
DNI: 43723515

El estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el alumno será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del estudiante
DNI:72551042