



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL
TALENTO HUMANO**

Influencia de la calidad de vida laboral en el compromiso organizacional en los
trabajadores de la Empresa Ferronor - Chiclayo

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Br. Sánchez Vásquez, Krisbell Mariella Esther (ORCID: 0000-0002-1602-2605)

ASESOR:

Mg. Amorós Rodríguez, Eduardo Martín (ORCID: 0000-0002-3372-1299)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de Gestión del Talento Humano

CHICLAYO - PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, por bendecirme dándome la vida.

A mis padres Liliana y Santiago, por siempre inculcarme valores a través de su ejemplo y por su dedicación en mi crecimiento personal y profesional.

A mi hermano Alonso, por brindarme su apoyo y ser mi ejemplo a seguir.

Agradecimiento

A mi familia por su apoyo incondicional.

A mi asesor de tesis por la orientación brindada.

Al gerente de la empresa Ferronor por permitirme desarrollar mi proyecto de tesis.

A los expertos que validaron los instrumentos por su tiempo y conocimientos.

A mis profesores por todas sus enseñanzas.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Declaratoria de autenticidad

Yo, Krisbell Mariella Esther Sanchez Vasquez, estudiante del Programa de Maestría en Gestión del Talento Humano, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 70451669, con la tesis titulada: "Influencia de la Calidad de Vida Laboral en el Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Empresa Ferronor - Chiclayo".

Declaro bajo juramento que:

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

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

Chiclayo, Enero del 2020



Krisbell Mariella Esther Sanchez Vasquez

DNI N° 70451669

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	21
2.1. Tipo y diseño de la investigación.....	21
2.2. Operacionalización de variables	22
2.3. Población, muestra y muestreo	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	25
2.5. Procedimiento	35
2.6. Métodos de análisis de datos.....	35
2.7. Aspectos éticos.....	36
III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSIÓN	46
V. CONCLUSIONES	50
VI. RECOMENDACIONES	51
VII. PROPUESTA	52
REFERENCIAS	54
ANEXOS	58
Matriz de consistencia del proyecto de investigación científica	58
Instrumento de medición de la variable calidad de vida laboral	60
Instrumento de medición de la variable compromiso organizacional.....	64
Validación de los instrumentos	66
Autorización para el desarrollo de la tesis.....	90
Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	91
Reporte de Turnitin.....	92
Autorización para la publicación electrónica de la tesis.....	93
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	94

Índice de tablas

Tabla 1. Definiciones del término calidad de vida laboral	8
Tabla 2. Definiciones del término compromiso organizacional	12
Tabla 3. Operacionalización de variables	23
Tabla 4. Confiabilidad de calidad de vida laboral	26
Tabla 5. Validez de la dimensión participación y control	26
Tabla 6. Comunalidades de la dimensión participación y control	27
Tabla 7. Validez de la dimensión equidad económica.....	27
Tabla 8. Comunalidades de la dimensión equidad económica	27
Tabla 9. Validez de la dimensión alienación al trabajo	28
Tabla 10. Comunalidades de la dimensión alienación al trabajo.....	28
Tabla 11. Validez de la dimensión medio ambiente	29
Tabla 12. Comunalidades de la dimensión medio ambiente.....	29
Tabla 13. Validez de la dimensión satisfacción en el trabajo	30
Tabla 14. Comunalidades de la dimensión satisfacción en el trabajo.....	30
Tabla 15. Validez de la dimensión identidad y autoestima	31
Tabla 16. Comunalidades de la dimensión identidad y autoestima	31
Tabla 17. Confiabilidad de compromiso organizacional	32
Tabla 18. Validez del componente afectivo.....	33
Tabla 19. Comunalidades del componente afectivo	33
Tabla 20. Validez del componente de continuidad.....	33
Tabla 21. Comunalidades del componente de continuidad	34
Tabla 22. Validez del componente normativo	34
Tabla 23. Comunalidades del componente normativo.....	35
Tabla 24. Resultados de calidad de vida laboral.....	37
Tabla 25. Resultados de las dimensiones de calidad de vida laboral.....	38
Tabla 26. Resultados del compromiso organizacional	39
Tabla 27. Resultados de los componentes del compromiso organizacional	40
Tabla 28. Propuesta de mejora de la calidad de vida laboral y compromiso organizacional	41
Tabla 29. Análisis de correlación por dimensiones	44
Tabla 30. Análisis de correlación por variables.....	45
Tabla 31. Matriz de consistencia	58

Índice de figuras

Figura 1. Calidad de vida laboral	37
Figura 2. Dimensiones de la calidad de vida laboral	38
Figura 3. Compromiso organizacional.....	39
Figura 4. Componentes del compromiso organizacional.....	40

RESUMEN

La investigación realizada tuvo como finalidad determinar la existencia de influencia de la calidad de vida laboral en el compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa Ferronor, Chiclayo. El diseño fue no experimental, de tipo descriptivo – correlacional – propositivo; no se realizó muestreo, pues se trabajó con la totalidad de la población, la cual estaba conformada por 70 trabajadores. Se utilizaron dos instrumentos: La Escala de Calidad de Vida Laboral de Armando Lares (1998) y la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1997).

Respecto a los resultados se obtuvo que la dimensión de la calidad de vida laboral que prevalece en los trabajadores es principalmente participación y control (2.03), seguida de medio ambiente (2.01) y posterior satisfacción en el trabajo (2.00). En cuanto a los componentes del compromiso organizacional, el que destaca en los trabajadores es el componente normativo (2.00). Por lo que se concluye que la calidad de vida laboral influye en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Empresa Ferronor, Chiclayo – 2019, siendo esta influencia moderada-fuerte (0.772) bajo el análisis de correlación de Pearson.

Palabras Clave: calidad de vida laboral, compromiso organizacional, trabajadores.

ABSTRACT

The research carried out was aimed at determining the existence of influence of the quality of work life in the organizational commitment in the workers of the company Ferronor, Chiclayo. The design was non-experimental, descriptive - correlational - proactive; Sampling was not carried out, since it worked with the entire population, which was made up of 70 workers. Two instruments were used: the Armando Lares Quality of Work Life Scale (1998) and the Meyer and Allen Organizational Commitment Scale (1997).

Regarding the results, it was obtained that the dimension of the quality of work life that prevails in workers is mainly participation and control (2.03), followed by the environment (2.01) and subsequent job satisfaction (2.00). As for the components of the organizational commitment, the one that stands out in the workers is the normative component (2.00). Therefore, it is concluded that the quality of work life influences the organizational commitment of the workers of the Ferronor Company, Chiclayo - 2019, this influence being moderate-strong (0.772) under Pearson's correlation analysis.

Keywords: quality of work life, organizational commitment, workers.

I. INTRODUCCIÓN

El término calidad de vida en el trabajo se puede entender de diversas maneras: Para el ser humano, puede ser la experiencia que vive durante su quehacer laboral; para el empleador, puede ser comprendida como la respuesta de la motivación en el trabajo o como la productividad que evidencian sus trabajadores; mientras que para el contexto social, la definición podría estar orientada hacia las normas de seguridad, salud e higiene laboral (Lares, 1998). Sin embargo existen organizaciones que aún no le dan la debida importancia, pues muchos empresarios solo buscan obtener resultados y no consideran lo que percibe cada trabajador de su entorno laboral, sin tomar en cuenta que estas percepciones repercutirán directamente en el compromiso de cada miembro de la organización.

Respecto al compromiso organizacional, este hace mención a un periodo psicológico caracterizado por la interrelación de los trabajadores y la empresa (Meyer y Allen, 1997). Tomando en cuenta esta definición, podemos deducir que esta variable es probablemente la más requerida por los empresarios, pues al consultar a diversos dueños y/o gerentes de empresas sobre cuál es su principal interés que requieren tener de su equipo de trabajo, la mayoría de ellos hace hincapié en que desean colaboradores “camiseta”, es decir con un elevado nivel de compromiso con la empresa; no obstante son muy pocos los empresarios que ejecutan programas que permitan incrementar el nivel de compromiso de sus clientes internos.

A partir de la primera guerra mundial incrementó la motivación por conocer sobre la calidad de vida en el trabajo, todo ello debido al esfuerzo que realizaron en conjunto los gobiernos y empleadores para la restauración del sector productivo sobre la base de nuevos indicios de la productividad industrial (Alves, Cirera y Giuliani, 2013, p. 149).

Ferronor es una organización familiar con más de 25 años de trayectoria, dedicada a la venta de materiales de construcción, los dueños y gerentes son miembros de una familia (padres e hijos), actualmente cuenta con seis tiendas a nivel nacional y 70 trabajadores distribuidos entre ellas, de los cuales 52 pertenecen al sexo masculino y 18 al sexo femenino. En una reunión con la responsable del área de gestión humana, se identificó que en Ferronor existen pocas estrategias para mejorar la calidad de vida en el trabajo, puesto que gerencia ve como un gasto las propuestas que se han presentado para mejorar la permanencia de sus trabajadores, en lugar de considerarla una inversión en su equipo de trabajo.

Por otra parte, refiere que en reiteradas oportunidades los trabajadores han presentado diversas quejas respecto a sus condiciones en el trabajo, destacando las siguientes: falta de implementos que reciben para desempeñar sus funciones, aquí hacen referencia tanto al equipo de seguridad que busca salvaguardar su salud, como los materiales básicos de escritorio y/o limpieza que se requieren para el correcto desarrollo de sus tareas, pues refieren que estos llegan a destiempo o después de haber ocurrido algún accidente; mencionan también que el tiempo asignado para cumplir con sus obligaciones no es coherente con la dificultad de la tarea, lo cual genera a su vez que sus jefaturas tengan que presionarlos (presencial y telefónicamente) y llamarles la atención de manera verbal para que terminen sus obligaciones dentro de los plazos establecidos; otra de las quejas recibidas son concernientes con las relaciones con sus pares y superiores, refiriendo que en ocasiones sus compañeros no les contestan ni devuelven las llamadas telefónicas, o que cuando lo hacen responden de manera molesta y cortante, evidenciando falta de interés en las necesidades del otro.

Así mismo, una de las inconformidades de los trabajadores recae en las estructuras salariales, pues califican como injusta la remuneración que reciben, esto relacionado a la falta de una escala salarial en la empresa y a la significativa diferencia entre un sueldo y otro, pues no existen parámetros que definan cuanto debe recibir cada trabajador según el puesto que ocupa, el grado que posee, la responsabilidad que tiene, el tiempo en la organización, entre otras.

Todo lo mencionado anteriormente, a su vez ha ocasionado que el personal disminuya su compromiso organizacional, pues según comentan las jefaturas de cada departamento, los trabajadores que tienen bajo su responsabilidad les han manifestado que no sienten el apoyo de la organización hacia ellos, por lo que no consideran necesario comprometerse al máximo con la empresa, ya que perciben un desequilibrio entre lo que reciben y lo que se les exige. En base a lo señalado se puede decir que el nivel de calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los empleados de la institución Ferronor es bajo, debido a ello nace la importancia de realizar una investigación que compruebe si la calidad de vida en el trabajo influye sobre el compromiso organizacional, y en base a ello proponer estrategias que faciliten, a los empresarios de dicha empresa, mejorar ambas variables y obtener los resultados que desean.

A nivel internacional, Maldonado y Urgano (2017), ejecutaron un estudio basado en el planteamiento de un programa de calidad de vida laboral en empleados de la PUCE,

estableciendo como objetivo el diseño de un programa de CVT que logre impactar las condiciones de trabajo del personal operativo de la PUCE matriz Quito, y siendo su población 403 colaboradores de la Pontificia Universidad Católica de Ecuador, quienes desarrollaron el cuestionario de CVL de Lares. Las derivaciones obtenidas sirvieron para determinar cuáles serían las interrogantes que se utilizarían en los grupos focales a fin de recopilar información para el diseño del programa propuesto, posteriormente se plantearon diversas propuestas a fin de incrementar la satisfacción de los trabajadores según las dimensiones de calidad de vida en el trabajo; en el cual concluyeron que el programa de calidad de vida en el trabajo impacta de manera positiva sobre las condiciones de trabajo.

García y Forero (2016), realizaron una investigación sobre calidad de vida laboral y disposición al cambio en colaboradores de instituciones de Bogotá, teniendo como finalidad comprobar la correlación entre las variables anteriormente mencionadas en una muestra de cien empleados de instituciones de Bogotá. El instrumento que se utilizó fue la encuesta de medición al cambio (IMC) elaborado por los investigadores, la cual tenía una confiabilidad total de 0,86 con base en el Alfa de Cronbach; los obtenidos arrojaron la existencia de una relación significativa (0.001) entre el total de las dimensiones de cambio organizacional y de calidad de vida, excepto las de resistencia al cambio; concluyendo de esta manera que aquellos aspectos que resaltaron fueron la relevancia de la CVL y el compromiso con las funciones a desempeñar, esto debido a que son estos factores los que establecen y definen los objetivos y metas implantados por la organización, los cuales a su vez determinan el nivel de trabajo, productividad y adaptación a los cambios en los trabajadores.

Moronta y Nuñez (2016), ejecutaron un estudio enfocado en la calidad de vida en el trabajo en los empleados de una organización dedicada al tránsito privado en Valencia, en el cual planteó como fin examinar la CVT de los empleados de una institución dedicada al transporte privado ubicada en Valencia – Estado de Carabobo, tomando como referencia el modelo integral de la CVT de Lares. La muestra se compuso por 29 empleados, quienes desarrollaron un instrumento considerando las dimensiones objetivas y subjetivas de la CVT descritas por Lares en 1998. Los resultados arrojaron que la organización objeto de estudio posee una CVT estimada por sus empleados como positiva, concluyendo que la CVT es un aspecto fundamental para construir una organización sana, con trabajadores potencialmente motivados a realizar sus labores, aumentar la productividad y cumplir con las normas y leyes que rigen el mundo del trabajo.

En el contexto nacional, tenemos a Alarcón (2018), quien desarrolló un estudio sobre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una comercializadora de Chiclayo, planteando como objetivo comprobar el grado de correlación existente de las variables mencionadas en los empleados del departamento de producción; la población estuvo compuesta por 60 trabajadores que equivale al 100% de los sujetos investigados. El cuestionario que seleccionó para calcular el compromiso organizacional fue el desarrollado por Meyer y Allen en 1997, y se compone de 3 dimensiones: Afectiva, de continuidad y normativa, obteniendo como respuesta que todas las dimensiones poseen un nivel medio, además concluyeron la existencia de correlación entre ambas variables y esta es significativa.

Paredes (2018), ejecutó una investigación basada en el compromiso organizacional en empleados de una organización de Trade marketing de San Borja, siendo su objetivo identificar el compromiso organizacional en la población mencionada, la cual se conformó por 70 empleados (32 pertenecían al sexo femenino y 38 al sexo masculino), y como instrumento utilizó el cuestionario de Meyer y Allen (1991), el cual fue adaptado en Lima por Montoya (2014). Los resultados de su estudio fueron analizados en el programa estadístico SPSS 22, arrojando que el 56% de empleados se muestran comprometidos con la institución y el 4% no lo están; en cuanto a los niveles que presenta este cuestionario, se obtuvo que, respecto al compromiso afectivo, el 54% si lo están y el 3% no lo están, para el compromiso de continuidad el 44% posee este tipo de compromiso y el 6% no lo posee, finalmente, de acuerdo al compromiso normativo, el 58% están comprometidos y el 12% no lo están, de esta forma se pudo concluir que el nivel de compromiso organizacional de los empleados se estima como favorable.

Ríos (2018), realizó un estudio respecto a calidad de vida laboral y compromiso organizacional en los empleados de una minera en Ancash, siendo su finalidad encontrar la relación que existe entre las variables mencionadas anteriormente; para ello seleccionó una muestra censal conformada por 24 empleados, y utilizó los instrumentos CVT 35 y el cuestionario de Meyer y Allen. Como respuesta a su estudio se encontró que la correlación entre las variables existe, es positiva y significativa, con un chi-cuadrado de 21.867 a una confianza del 95%, llegando a la conclusión que estos resultados han sido conseguidos por la utilización de instrumentos válidos y confiables en el estudio.

Lobato (2017), ejecutó un estudio basado en la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los empleados de una empresa constructora de Trujillo, siendo su fin establecer la correlación de las variables mencionadas anteriormente de 38 empleados (32 hombres y 6 mujeres) de la institución mencionada anteriormente y durante el periodo 2016, los trabajadores desarrollaron los cuestionarios: CVL de Gonzáles, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010) y compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997). La respuesta evidenció que la CVL y el compromiso organizacional se encuentran en un nivel medio, concluyendo que la correlación entre calidad de vida laboral y compromiso organizacional, según correlación Spearman, existe, es positiva y alta; esto significa que la calidad de vida laboral explica un 82.3% el compromiso organizacional.

Pérez (2016), realizó una investigación de clima organizacional y la forma en que este influye en el compromiso organizacional en Chiclayo, para ello planteó como finalidad establecer si existe influencia entre las variables, para lo cual, los empleados, desarrollaron una encuesta con 45 ítems (35 de clima organizacional y 10 de compromiso organizacional), basándose en los componentes del compromiso organizacional planteados por Meyer y Allen. La población estuvo conformada por 110 empleados de la organización, para la confiabilidad del cuestionario se realizó la prueba Alfa de Cronbach, obteniendo una apreciación elevada. Los resultados arrojaron que el clima organizacional es apreciado por los empleados de forma positiva, de igual manera respecto al compromiso organizacional se halló en un nivel bueno, esto concluye la que ambas variables poseen una correlación positiva muy significativa.

Zegarra (2014), efectuó una investigación sobre marketing interno y compromiso organizacional, planteando como objetivo realizar una descripción del marketing interno y de cómo este guarda relación con el compromiso organizacional en los trabajadores de salud de un hospital de Lima; para lo cual se realizó un diseño descriptivo correlacional, teniendo como muestra 155 trabajadores entre médicos y enfermeras, a los cuales se les pidió desarrollar el cuestionario de marketing interno de María Bohnenberger y el cuestionario de compromiso organizacional de Allen y Meyer. Los resultados del estudio indicaron que existe correlación significativa y positiva entre ambas variables ($r = 0.77$), de la misma manera se halló que las trabajadoras alcanzaron puntajes más altos para ambas variables en comparación a los varones, por lo que se puede concluir que los encargados de la gestión deben brindar mayor importancia al marketing interno y el compromiso institucional, pues de esta manera se podrá brindar una atención oportuna, con calidad, candidez, respeto por las costumbres y cultura del paciente.

Para esta investigación se tomó en cuenta la fundamentación teórica de calidad de vida laboral; la propuesta de definición del término calidad de vida elaborada por la Organización Mundial de Salud (OMS) hace referencia a la apreciación de la persona respecto a su estado en la vida, en el contexto de la cultura y el sistema de valores a los que pertenece, y en concordancia con sus metas, expectativas, estándares e inquietudes (WHOQOL GROUP, 1998, como se citó en Alves, Cirera y Giuliani, 2013, p. 148).

Lares, 1998 (citado en García, 2007, p. 20), menciona que la industrialización, durante su proceso de evolución, se ha enfrentado por diversos periodos donde se han evidenciado condiciones laborales poco satisfactorias, restrictivas y limitantes, las cuales han sido motivo para propiciar cambios a fin de obtener una mejora en la CVL. Durante el siglo XIX, con el inicio de la revolución industrial, el empleado de las industrias, debido a las tradiciones artesanales, tuvo que acoplarse al proceso de la segmentación del trabajo y comenzó así su dependencia de la máquina.

El término calidad de vida laboral tuvo sus iniciaciones a raíz de diversas conferencias realizadas a fines de la década de los 60 y principios de los 70 por el Ministerio de Trabajo de Estados Unidos y la Fundación FORD. Dichas reuniones estuvieron motivadas por el popular fenómeno de la alienación del empleado interpretado en los plantones y huelgas entre la población activa, en su mayoría personas jóvenes, de la nueva planta de monta de la General Motors de Ohio. Los participantes creyeron que la CVL iba más allá del agrado o gusto con el puesto de trabajo, pues se tenía que considerar también otros aspectos como el involucramiento en la selección de acciones relevantes para la empresa, incremento de la autonomía en el quehacer diario, la reestructuración de los perfiles de puestos de trabajo, sistemas y estructuras de la organización con el fin de incitar el aprendizaje, promoción y una forma satisfactoria de interés y colaboración en el trabajo (Granados, 2011, p. 215).

Durante la edad moderna, se registraron mayores índices de interés por conocer sobre calidad de vida en el trabajo a partir de la primera guerra mundial, reforzado en una alianza entre los gobernantes y empresarios para iniciar la restauración del sector productivo sobre la base de nuevas premisas de la productividad industrial; sin embargo, a partir de los años 90 el tema obtuvo más visibilidad en el mundo laboral, todo ello relacionado a los impactos ocasionados por los grandes cambios que sucedieron en la economía mundial, además de los procesos de restauración productiva del trabajo y a las modernas prácticas de la organización del trabajo (Alves, Cirera y Giuliani, 2013, p. 149).

La recuperación del concepto de CVL surge a raíz de las críticas a los enfoques economistas, los cuales estaban enfocados únicamente en el bienestar material de las sociedades a nivel agregado, dejando de lado las dimensiones subjetivas y sociológicas concernientes al bienestar integral del ser humano (Morris y Espinoza, 2001, como se citó en García, 2007, p. 22). Bagú, 2006 (citado en García, 2007, p. 22) refiere que los empresarios y gerentes tuvieron que comenzar a otorgar reconocimiento respecto a que el empleado es una entidad humana y no una máquina, que el contexto en el que se desarrolla está integrado por diversos elementos históricos, sociales y económicos, los cuales eran ignorados y por ende producían problemas que resultaban perjudiciales para el ambiente laboral y su incidencia en los trabajadores. Es e esta manera que se inició a evaluar dichos problemas, lo que conllevó ineludiblemente a otorgarle una mayor importancia a las actividades y programas en pro de la CVL.

Tabla 1

Definiciones del término calidad de vida laboral

Autor	Definición
Walton (1973)	“Un proceso para humanizar el lugar de trabajo” (Walton, 1973, citado en García, 2007, p. 9).
Suttle (1977)	“Grado en que los miembros de la organización satisfacen necesidades personales a través de sus experiencias en la organización” (Suttle, 1977, citado en García, 2007, p. 9).
Guest (1979)	“Un proceso a través del cual una organización trata de expandir el potencial creativo de sus miembros, implicándoles en las decisiones que afecten a su trabajo” (Guest, 1979, citado en García, 2007, p. 9).
Nadler y Lawler (1983)	“Sus elementos distintivos que tienen que ver con el impacto del trabajo sobre las personas y sobre la eficacia organizacional, y la participación en la solución de problemas y toma de decisiones organizacionales” (Nadler y Lawler, 1983, citado en García, 2007, p. 9).
Maccoby (1984)	“...un proceso de pacto entre los colectivos de una organización. Es un compromiso entre directivos y sindicatos para apoyar determinadas actividades encaminadas a incrementar la participación de los trabajadores” (Maccoby, 1984, citado en García, 2007, p. 9).
Sun (1988)	“...proceso dinámico y continuo para incrementar la libertad de los empleados, mejorando la eficacia organizacional y el bienestar de los trabajadores a través de intervenciones de cambio organizacional planificadas, que incrementarán la productividad y la satisfacción” (Sun, 1988, citado en García, 2007, p. 10).
Fields y Thacker (1992)	“Esfuerzos corporativos entre los representantes de la dirección y los sindicatos para implicar a los empleados en el proceso de toma de decisiones del trabajo” (Fields y Thacker, 1992, citado en García, 2007, p. 10).

Fuente: Peiró & Prieto (1996)

Para establecer el grado de CVL, el presente estudio está basado en el modelo propuesto por Armando Lares (1998), quien refiere que el término calidad de vida laboral es continuamente utilizado con numerosos significados, entendiéndose de diversas maneras: Para el ser humano, puede ser la experiencia que vive durante su quehacer laboral; para el empleador, puede ser comprendida como la respuesta de la motivación en el trabajo o como la productividad que evidencian sus trabajadores; mientras que en el contexto social, el concepto puede estar relacionado con la seguridad y salud en el ambiente laboral. Una propuesta de definición integral del concepto de calidad de vida laboral debe incluir las asociaciones institucionales, psicológicas, económicas, sociales y políticas. Además, Lares (1998), plantea seis dimensiones de la CVL:

La participación y control, se denomina a la cantidad de información, intervención y decisión en asuntos importantes para la organización, es decir, el involucramiento en los diversos proyectos de la empresa.

La equidad económica, hace hincapié en la justicia de beneficios percibidos por el trabajador de acuerdo a la actividad que desempeñan, es decir, la remuneración económica que recibe cada miembro de la empresa, para lo cual se debe tener en cuenta una estructura remunerativa.

La alienación en el trabajo, se denomina a todo cambio, calidad en las relaciones interpersonales y la percepción del empleado, esta dimensión se refiere a las aptitudes que muestra cada persona frente a sus compañeros.

El medio ambiente, es la percepción que tiene cada ocupante del puesto en cuanto a salud ocupacional y comodidad, en este caso hace referencia a los materiales e implementos de seguridad para que cada trabajador pueda efectuar de manera óptima y segura sus funciones.

La satisfacción del trabajo, se da sobre la base del reconocimiento, oportunidades y logros que recibe el colaborador por parte de la organización, por ejemplo, línea de carrera, apoyo para iniciar o retomar estudios, entre otros.

La identidad y autoestima laboral, es la estimación que adopta el empleado por parte de sus supervisores y compañeros, aparte del conocimiento que posee la persona para desarrollar sus actividades diarias.

Las dimensiones anteriormente propuestas son aquellas que a través del significado de la vivencia que ha tenido cada trabajador forman la experiencia subjetiva que determina el bienestar del individuo; sin embargo, es necesario conocer el bienestar a nivel general para comprenderlo en el ámbito empresarial. El bienestar, es en esencia, la calidad de vida de un individuo o el vivir que tiene el mismo en los diferentes entornos en el que se desenvuelve (Arroyo, 2014 como se citó en Maldonado & Urgano, 2017).

ONG's como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) observaron la situación trabajo – persona, por lo que iniciaron a otorgarle una significativa importancia al tiempo que pasa un trabajador en su centro laboral, en su primera convención en 1919, adoptaron la mayoría de reestructuraciones importantes en políticas teniendo en consideración las horas de trabajo. Estos cambios específicos incluyen la urgente necesidad de limitar las excesivas horas de trabajo, brindar adecuados periodos de descanso y recuperación, incluyendo fines de semana, feriados y vacaciones, con el objetivo de salvaguardar la salud y seguridad de los empleados (García, 2007, p. 41).

Las exigencias laborales son cada vez más demandantes, algunas empresas obligan a sus trabajadores a dejar de lado y/o posponer su vida personal, familiar y social por un futuro que no obtiene, y peor aún, los obligan a desprenderse de ella para remplazarla con la vida de trabajo, algo que resulta totalmente irracional. Gospel, 2003 (citado en García, 2007, p. 42), menciona una serie de acciones que deben encender la alerta en cualquier organización, pues son características de que existe algo en la institución que no está funcionando de la manera correcta:

Exceso de reuniones en las cuales los integrantes suelen discutir mucho, pero casi nunca llegan a obtener un acuerdo en concreto.

Reconocer a los empleados que laboran más horas después de la salida, pues esto sólo sucede por 3 causas: porque, por su incapacidad no logra, dentro de la jornada establecida, terminar con su trabajo; porque, debido a la ineficiencia de la empresa, se le ha establecido y exigido más trabajo del que debería realizar ese puesto; o porque, durante la jornada laboral, realizó actividades ajenas al trabajo y debe compensar el tiempo perdido.

El que todos los jefes, gerentes y/o miembros del directorio deban tener siempre disponibilidad al momento de tomar decisiones o resolver situaciones conflictivas, sin importar la hora o el día.

El que se reciban llamadas, mensajes de texto o correos oficiales después del horario de trabajo o en la noche, o cuando se encuentra en días de descanso, fines de semana, vacaciones, licencias, etc.

El que la familia de los empleados, especialmente cónyuges e hijos, reclamen el excesivo tiempo que éstos le otorgan al trabajo e institución, perjudicando el ámbito familiar.

El que, durante las reuniones extra laborales en las que coinciden miembros de una misma empresa, el único tema de discusión o conversación sea o esté relacionado con temas laborales.

El que los empleados declaren que actividades de ocio como ir al parque, al cine, museo, concierto u otros centros de esparcimiento sea algo inusual en su día a día.

El que el trabajo se vuelva algo estresante y agobiante en el empleado, y que a su vez genere más frustración que satisfacción en quien lo realiza.

Existen prácticas favorables y contrarias a la calidad de vida laboral; Duro (2013) menciona que hay prácticas, métodos y costumbres que se dan en las organizaciones con efectos de diversa naturaleza sobre la calidad de vida de los colaboradores y también sobre la marcha de la propia institución:

Las buenas prácticas tienen en común su finalidad de reducir la tensión generada en el trabajador por motivos personales, familiares o estrictamente laborales. Los programas de ayuda al empleado constituyen una alternativa a problemas que aquejan a miembros de la plantilla y que resultan de difícil solución por parte del propio interesado por falta de recursos técnicos, sociales o económicos. La buena relación entre la vida laboral con la familiar tiende a armonizar estos entornos, facilitando la posibilidad de que el trabajador atienda alternativamente las demandas que ambos elevan. La flexibilización de las pautas empresariales ofrece, por su parte, un entorno laboral más plástico al trabajador en donde este pueda encontrar un mayor acomodo más fácilmente.

Mientras que las malas prácticas implican todas ellas sin excepción la dimensión de justicia en el trabajo. En algunos casos vulneran derechos fundamentales de los trabajadores, siendo sus efectos contraproducentes para la CVL, los cuales han sido estudiados desde diferente ángulos, por ejemplo analizando las conductas de desquite y revancha llevadas a cabo

por trabajadores que perciben injusticias y como respuesta a la misma (Skarlicki y Folger, 1997, como se citó en Duro, 2013). Algunos autores prefieren hablar de organizaciones o jefes tóxicos (Piñuel, 2004, citado en Duro, 2013) para referirse a las organizaciones donde tienen lugar este tipo de prácticas.

Tabla 2

Definiciones del término compromiso organizacional

Autor	Definición
Harter et al. (2002)	“El compromiso laboral incluye al denominado involucramiento de los individuos y la satisfacción y entusiasmo por el trabajo” (Harter et al., 2002, citado en Chiang, Núñez y Salazar, 2010, p. 91).
Álvarez de Mon et al. (2001)	“El concepto de compromiso laboral se identifica en las empresas como el vínculo de lealtad por el cual el trabajador desea permanecer en la organización, debido a su motivación implícita” (Álvarez de Mon et al., 2001, citado en Chiang, Núñez y Salazar, 2010, p. 91).
Cáceres (2000)	“En el concepto se incluyen la aceptación de las metas de la organización, la disposición a realizar esfuerzos en pro de ésta y la expresión del deseo de mantenerse como miembro activo de la misma, dentro de una práctica constante” (Cáceres, 2000, citado en Chiang, Núñez y Salazar, 2010, p. 91).
Álvarez et al. (1992)	“el compromiso es un concepto relacionado a la buena disposición del empleado o trabajador hacia e trabajo, a la buena voluntad, al sentido de lealtad con la empresa” (Álvarez et al., 1992, citado en Chiang, Núñez y Salazar, 2010, p. 91).

Fuente: Chiang, Núñez & Salazar (2010)

Para definir el nivel de compromiso organizacional, el presente estudio está basado en el modelo propuesto por Meyer y Allen en 1997, quienes lo conceptualizan como un periodo psicológico caracterizado por la relación entre el trabajador y la institución en la que se desempeña; dicho periodo tiene consecuencias al momento de decidir si se desea continuar o no en la empresa (Figueroa, 2016, p. 14). Meyer, Allen y Smith, 1993 (citados en Figueroa, 2016, p. 17), determinan que los 3 grupos de conceptos representan una conceptualización

legítima, pero claramente diferente del compromiso; es por ello que para identificar estas diferencias plantearon un modelo basado en 3 componentes:

El compromiso afectivo, está relacionado con la relación emocional que los empleados mantienen con la institución, este tipo de compromiso pone en evidencia el apego emocional al apreciar la satisfacción y necesidades principalmente psicológicas y la expectación de su continuación en la empresa (Meyer, Allen y Smith, 1993, citados en Figueroa, 2016, p. 17).

El compromiso de continuidad, hace mención a la conciencia, los pensamientos relacionados al abandono de la empresa, ello está relacionado de también a los gastos económicos, psicológicos y físicos y las escasas opciones de conseguir otro trabajo si en caso optara por renunciar a su actual empleo (Meyer, Allen y Smith, 1993, citados en Figueroa, 2016, p. 17).

El compromiso normativo, está orientado a en la impresión de compromiso de permanecer en el trabajo, continuar porque sienten el deber de hacerlo, todo ello está directamente relacionado con el resultado de experiencias de relaciones sociales que resultan relevantes en la necesidad de serle fieles a la institución, a través de la percepción de ganancias, crean en el trabajador un sentido de obligación de pertenecer (Meyer, Allen y Smith, 1993, citados en Figueroa, 2016, p. 18).

Si nos referimos al trabajo y el compromiso; las organizaciones no se direccionan al cumplimiento de un solo objetivo, sino que buscan alcanzar varios diferentes al mismo tiempo. Es por ello que deben establecer cuáles son los niveles de importancia y/o prioridades para evitar conflictos y establecer sinergia entre ambos. Las organizaciones frecuentemente suelen implantar jerarquías para conseguir convertir los objetivos de la institución (más amplios, generales y superiores a los demás) en objetivos tácticos (de áreas o departamentos) y éstos en objetivos operativos. El reto está en concordar y armonizar objetivos de diferentes áreas y niveles en un todo que origine efectos de sinergia (Chiavenato, 2009, p. 461).

Las empresas están compuestas por individuos que tienen fines personales y se esfuerzan por cumplirlos. No se debe dejar de lado que el trabajo en equipo y la contribución son elementos esenciales dentro de toda institución. Este trabajo en equipo cambia de una persona a otra; pues la contribución que cada trabajador hace para cumplir con los objetivos grupales va a depender de que tan satisfecho o insatisfecho resulte de las consecuencias que se obtuvieron como fruto de su contribución. De ahí se deriva la racionalidad de cada trabajador:

ésta ayudará en la medida en que su esfuerzo le ofrezca suficientes ventajas y satisfacciones personales. Dicho de otra manera, cada trabajador está dispuesto a esforzarse por desarrollar las metas de la empresa en la medida que estos también le permitan alcanzar sus objetivos personales.

¿Qué tan eficaz resultaría mejorar la calidad de vida laboral para impactar en el compromiso organizacional? Ante esto, la estrategia en el ámbito empresarial busca servir de motivación e impulsor de acciones; es una búsqueda de diversas actividades, programas, planes de acción con la finalidad de que descubran y potencien la ventaja competitiva. La estrategia, al establecer metas a conseguir, supone el compromiso de los participantes en los mismos y una guía que facilite el trabajo diario. La estrategia de cada organización se establecerá teniendo en cuenta su misión y proyecto, que lógicamente habrán sido diseñados tomando en consideración el entorno de la misma y la visión hacia donde se dirigen las necesidades de la organización, así como los valores en los que creemos y asumimos respetar (Gasalla, 2014).

Gasalla (2014), destaca diversos factores necesarios en el camino hacia una nueva y mejor cultura organizacional: acostumbrarse a apoyar las diferencias, tener una visión global e integral, mostrarse dispuestos a aceptar compromisos, desarrollar nuestra capacidad para asumir tareas que nos resulten un reto, desarrollar nuestra capacidad de autocrítica y de escucha activa a los demás, gestionar los conflictos y no huir de ellos, aprender a desaprender para aprender y aprehender, cuidar a nuestros clientes para que adquieran nuestros servicios y/o productos, conseguir la vinculación por el contrato psicológico, ser animales curiosos, divertirse trabajando, ser gestores de paradojas-ambivalencias, redescubrir la ética siempre, trabajar en red desde a confianza, buscar nuestro equilibrio integral.

Duro (2013) manifiesta que una gestión eficaz de la CVL debe tener los siguientes componentes:

Programa: Supone una sistematización de toda la gestión de la CVL a modo de proyecto ordenado por actividades, es similar a los programas de asistencia al empleado o a las estrategias de planificación de recursos humanos. Este componente resulta importante porque incluye los objetivos que se desean conseguir.

Evaluación: En esta fase se persigue conocer los aspectos débiles y fuertes de la empresa y los trabajadores en cuanto a calidad de vida laboral. En otras palabras, la evaluación proporciona una especie de línea base a partir de la cual tomar decisiones. Puede realizarse por

los propios trabajadores (autoevaluación) o llevarse a cabo por terceras partes (técnicos de recursos humanos de la propia organización o de una empresa consultora).

Intervención: Comprende medidas a nivel organizacional, y su función no es otra que la prevención primaria, porque aquí se interviene directamente sobre la fuente del problema en términos de condiciones de trabajo. Es preferible crear un comité de CVL donde se centralice y supervise todo el programa que venimos desarrollando, y en donde se adopten las decisiones oportunas.

Formación: Se impartirá a nivel grupal o individual. Cubrirá la función de prevención secundaria, ya que esta medida se orienta hacia la forma que tengan los trabajadores de percibir y/o actuar sobre las condiciones de trabajo. La formación está orientada mayormente a mejorar las condiciones de adaptación del trabajador a su trabajo.

Coaching: Es la prolongación natural de la formación. Supone un entrenamiento para la práctica en los diversos moduladores y petición de apoyo social. Persigue facilitar el logro de objetivos en lo referente a la CVL. Es un tipo de asesoramiento más individual y normalmente se imparte por consultores o expertos externos a la organización.

Tratamiento: En ocasiones deberá recurrirse al tratamiento psicológico de los trabajadores cuando sus creencias y actitudes en lo referente al trabajo no sean racionales; hay trabajadores que albergan creencias infundadas sobre lo que la actividad de trabajar conlleva, igualmente hay ciertos perfiles de personalidad que se aproximan a trastornos de la personalidad.

Seguimiento: En la fase de seguimiento se deberá observar atentamente el curso de las medidas adoptadas, comprobando los logros y registrando las incidencias que se produzcan en lo relativo a la CVL de los trabajadores. Para ello, el comité de CVL de la organización deberá celebrar reuniones con cierta regularidad para valorar estos aspectos y tomar las decisiones oportunas en función de los resultados obtenidos y logros alcanzados.

La CVL funciona como método para retener talentos; pues la calidad de vida implica instaurar, conservar y optimizar un excelente ambiente de trabajo, las cuales están relacionadas con sus aspectos físicos, como lo son la higiene y seguridad, y con sus aspectos psicológicos y sociales, todo ello provoca un ambiente laboral atractivo y confortable, favoreciendo

trascendentalmente la CVL de los trabajadores dentro de la institución y, por ende, del mismo modo fuera de ella (Chiavenato, 2015, p. 122).

Respecto a la higiene laboral y según la perspectiva del área de gestión de recursos humanos, la seguridad y salud de los trabajadores simbolizan uno de los primordiales aspectos para mantener una fuerza laboral correcta. En general, la seguridad y salud en el trabajo son 2 factores que guardan mucha relación entre sí, pues garantizan que durante el desarrollo de las funciones diarias existan condiciones personales y materiales que permitan mantener un correcto nivel de salud de los trabajadores. Según el concepto de la Organización Mundial de la Salud (OMS) (citado en Chiavenato, 2015, p. 332), la salud se refiere al sentimiento de bienestar social, psicológico y físico, no solo a la escases de enfermedad.

La higiene laboral hace mención a la agrupación de reglas y procesos que están orientadas a velar por la integridad física y psicológica del empleado, al protegerlo de las inseguridades propias de las actividades del puesto que desempeña y al contexto externo en donde debe ejecutarlas.

Las condiciones ambientales del trabajo se refieren al contexto físico que rodean al trabajador como responsable de un puesto en la empresa. Esto indica el ambiente físico del trabajador mientras debe cumplir sus tareas diarias. Los 3 aspectos más relevantes de las condiciones ambientales del trabajo son:

Iluminación: Se entiende por la cantidad de luminosidad con la que cuenta el trabajador en el espacio donde debe cumplir con sus actividades. No se trata de la luz en general, sino de la cantidad de esta en el espacio exacto de la tarea. Es por ello que el sistema de iluminación debe ser suficiente y distribuir la luz de forma constante y uniforme (Chiavenato, 2015, p. 334).

Ruido: Se entiende como todo sonido molesto y no deseado que generalmente suele tener 2 particularidades primordiales: frecuencia e intensidad. La exhibición duradera a niveles altos de ruido produce poco a poco la pérdida de audición en proporción con el tiempo que se está expuesto al ruido; cuanto mayor sea el tiempo de exposición, mayor será la pérdida de capacidad auditiva (Chiavenato, 2015, p. 334).

Temperatura: Existen puestos de trabajo caracterizados por ejecutarse en ambientes de temperaturas elevadas, para lo cual el trabajador requiere utilizar ropa acorde a su actividad y proteja su salud; en el otro extremo, existen también puestos que deben desarrollarse en

ambientes con temperaturas muy bajas, que necesitan también el uso de ropa adecuada (Chiavenato, 2015, p. 335).

Humedad: La humedad es consecuencia del alto contenido higrométrico del aire. Existen ambientes de trabajo con condiciones ambientales de gran humedad, por otra parte, existen condiciones ambientales de poca o nula presencia de humedad (Chiavenato, 2015, p. 336).

La seguridad y salud laboral son acciones relacionadas significativamente que generan consecuencias claramente en el seguimiento de la producción y en la moral de los trabajadores. La seguridad laboral es el total de acciones y herramientas, médicas, educativas y psicológicas para evitar o extinguir accidentes, ya sea eliminando las condiciones inseguras del entorno o enseñando a los trabajadores las medidas que deben aplicar para prevenirlas, lo cual resulta necesario para un desempeño satisfactorio del trabajo (Chiavenato, 2015, p. 336).

Para que un plan de seguridad sea efectivo se deben cumplir los siguientes principios: apoyo constante y constante de la administración, contar con personal capacitado y enfocado meramente a la seguridad, delimitar instrucciones de seguridad según cada puesto y para cada actividad y dar a conocer el programa de seguridad más allá de la empresa (Chiavenato, 2015, p. 336).

Es necesario saber que las condiciones físicas del trabajo no es lo único importante, se necesita algo más, se necesita que exista calidad de vida laboral. Los aspectos del ámbito social y psicológico también forman parte del ambiente de trabajo. Diversos estudios expresan que para obtener calidad y productividad, las empresas deben contar con trabajadores motivados que se comprometan en su quehacer diario y obtengan reconocimiento adecuado según su colaboración. Para atender al cliente externo, es indispensable primero atender al cliente interno. Para satisfacer a sus clientes externos, las instituciones primero deben establecer programas que les permitan mantener satisfechos también a sus trabajadores, pues son estos últimos los responsables del servicio y/o producto que brindan. El control de la calidad total en una empresa depende de la optimización del potencial humano, lo cual opera en función de la percepción y el bienestar de los trabajadores de la empresa (Chiavenato, 2015, p. 349).

La CVL refleja el nivel en que los integrantes de la empresa perciben como satisfechas sus aspiraciones individuales en relación de su accionar en la institución. La CVL implica un conjunto de diversos factores, como la satisfacción con las funciones encomendadas, oportunidades de crecimiento dentro de la empresa, reforzadores por los resultados que se

obtengan, mejora salarial, relaciones interpersonales dentro del grupo y la empresa, entorno físico y psicológico del trabajo, autonomía en su área, involucramiento en la toma de decisiones y otros puntos de igual importancia. La calidad de vida en el trabajo no solo implica los aspectos internos al puesto, sino también todos los aspectos externos. Perjudica actitudes y conductas relevantes para la productividad, como la motivación durante el desarrollo del quehacer diario, la habilidad para adaptarse al grupo y ante los cambios en el ambiente laboral, la creatividad y la iniciativa para innovar (Chiavenato, 2015, p. 351).

Granados, 2011, p. 221, indica que la ejecución de programas que mejoren la CVL generan diversos beneficios, tanto para la institución como para el colaborador, entre los principales podemos encontrar los siguientes:

Mejora el funcionamiento financiero: Estudios realizados en 1999 en Home Depot, referían que esta destacaba por ser una empresa con una cultura basada en la independencia, la cual consistía en animar a los trabajadores para que formen parte de la toma de decisiones importantes de sus negocios, esto obtuvo como consecuencia el incremento de las ganancias anual en un 24%. En el libro *The Open Book Experience*, escrito por John Case, hace referencia que la empresas que utilizan un sistema de participación que involucre a sus trabajadores, obtendrá como resultado incremento en el rendimiento, eficacia, negocios y ganancias (Granados, 2011, p. 221).

Incrementa la productividad: En 1998, la empresa Fleet Financial Group realizó un nuevo diseño de las funciones y obligaciones de cada puesto de trabajo a fin de optimizar la percepción de la vida laboral de sus empleados, consiguiendo que los niveles de estrés disminuyan, se redujeron los índices de rotación de personal y lograron cumplir con las metas establecidas, incluso hasta superándolas (Granados, 2011, p. 222).

Reduce los costos operativos: Un estudio de la Conferencia 2000 identificó que diversas compañías multinacionales alcanzan gran ahorro y aumento en su productividad como consecuencia de haber instaurado nuevas metodologías que motivaban a los trabajadores a innovar y comunicar sapiencias (Granados, 2011, p. 222).

Mejora la habilidad para retener y atraer a los mejores empleados: Las tácticas para lograr un equilibrio entre trabajo - persona se han transformado en aspectos muy atractivos y significativos, sobre todo entre el personal cuyas edades pertenecen al periodo de la juventud. En 1997 se realizó una investigación a 2000 administrativos en cuatro empresas, obteniendo

como respuesta que más del 75% de ellos concluyó que brindar flexibilidad laboral estimulaba la conservación de los trabajadores, incrementa su bienestar y confianza hacia la empresa (Granados, 2011, p. 222).

Fortalece la confianza y lealtad de los empleados: Investigadores mencionan que el grado de confianza de los trabajadores guarda una fuerte relación con la manera en que la empresa responde a sus expectativas y necesidades; una investigación llevada a cabo en 1999 hecha a 2000 colaboradores determinó que los aspectos que tienen más influencia en la calidad de vida laboral son: honestidad, interés por el trabajador, confianza, imagen de la empresa y recursos para el empleado (Granados, 2011, p. 222).

Reduce el ausentismo: Investigaciones demuestran que mientras la organización brinde mayor compromiso e interés hacia sus trabajadores, los índices de ausentismo laboral disminuirán considerablemente. En Florida, una empresa logró reducir en un 50% el ausentismo y a su vez incrementó la producción en un 10% cuando adaptó la jornada laboral a 4.5 días semanales (Granados, 2011, p. 223).

Fortalece la reputación: Las acciones para mejorar la CVL en la organización logran incrementar la imagen que posee la empresa entre sus trabajadores, clientes, distribuidores y capitalistas y sobre todo de la sociedad en la cual se desempeñan. En 1998 un estudio ejecutado por el grupo Hays, se estudiaron diez empresas del listado de la más reconocidas de la revista Fortune, en el cual concluyeron que las instituciones más reconocidas son aquellas que han puesto especial consideración en fortalecer el trabajo en equipo, transparencia en el procedimiento con sus empleados, proactividad e innovación (Granados, 2011, p. 223).

Por todo lo mencionado anteriormente, para esta investigación se ha planteado el siguiente problema: ¿Existe influencia de la calidad de vida laboral en el compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa Ferronor, Chiclayo?

Este estudio se fundamenta teóricamente, pues sirve como aporte para futuros estudios que pretendan trabajar con las variables CVL y compromiso organizacional, pudiéndose utilizar como antecedente y brindando información teórica sobre las variables, además de evidenciar los resultados obtenidos en una población perteneciente al rubro de la distribución de materiales de construcción. En el contexto social, brinda motivación a otros investigadores respecto a la importancia de relacionar la CVT con el compromiso organizacional, pues en muchas ocasiones los empresarios exigen resultados sin antes haber establecido y ejecutado

estrategias que permitan al trabajador sentirse comprometido a cumplir los objetivos planteados por la organización. En lo profesional, incrementó y fortaleció los conocimientos, ayudando a identificar la forma adecuada de gestionar la calidad de vida laboral, para que esta a su vez, actúe de manera consecuente en el compromiso organizacional del talento en las instituciones.

Además, con los resultados obtenidos, se elaboró una propuesta de mejora en la CVL de los trabajadores de Ferronor, lo cual es un beneficio directamente hacia ellos, pues se podrán realizar mejoras en aquellas dimensiones cuyos resultados fueron más bajos; por consiguiente esto hará que su compromiso hacia la empresa sea mayor y mejoren su rendimiento, lo cual es un beneficio para la organización, pues al contar con trabajadores más comprometidos, estos realizarán mejor sus funciones y cumplirán con sus obligaciones de manera más eficiente. Finalmente, los directivos de Ferronor podrán ejecutar la propuesta de mejora que se plantea o rediseñarla, a fin de mejorar la CVL de sus trabajadores y obtener los resultados que desean alcanzar.

Así mismo, se planteó la hipótesis que la calidad de vida laboral influye en el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Ferronor, Chiclayo y esta es representativa y positiva.

Estableciendo como Objetivo General: Determinar la influencia de la calidad de vida laboral en el compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa Ferronor, Chiclayo. Y como Objetivos Específicos: Identificar la dimensión de calidad de vida laboral que predomina en los trabajadores de la empresa Ferronor, Chiclayo, Identificar el tipo de compromiso organizacional que prevalece en los trabajadores de la empresa Ferronor, Chiclayo y Desarrollar una propuesta de mejora de la calidad de vida laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa Ferronor, Chiclayo.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de la investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo porque produce datos numéricos, tal como lo menciona Cook, 1979 (como se citó en Cadena-Iñiguez *et al.*, 2017, p. 5), quien refiere que el estudio cuantitativo es aquel donde se obtienen y examinan datos cuantitativos. Fernández, 2002 (citado en Cadena-Iñiguez *et al.*, 2017, p. 5), indica que la investigación cuantitativa busca identificar el grado de las asociaciones o relación entre las variables y objetivización de las conclusiones a través de una muestra para ser inferencia en una población.

El estudio es de tipo descriptivo porque se sitúa sobre una base de conocimientos más sólida, en este tipo de investigación el problema científico ha obtenido cierto nivel de claridad pero todavía es necesaria información para llegar a determinar caminos que conduzcan a la demostración de las relaciones causales (Jiménez, 1998, p. 12). En un estudio descriptivo se escogen diversas variables o conceptos y se miden de manera independiente de las demás, a fin de detallarlas. Estos estudios desean enumerar las propiedades importantes de individuos, conjuntos, sociedades u otro fenómeno (Cazau, 2006, p. 27).

Además, es correlacional porque tiene como objetivo calcular el nivel de relación que pueda existir entre dos o más variables y/o conceptos, en los mismos sujetos. Más específicamente, tratan de determina si existe una correlación, cuál es su tipo es y su intensidad (Cazau, 2006, p. 27).

Por otra parte, es propositivo porque se fundamenta en una necesidad dentro de la empresa, es por ello que posterior a la toma de información, se realizará una propuesta de mejora de la CVL y compromiso organizacional, con el fin de superar la problemática actual.

El diseño es no experimental de corte transversal porque no existe determinación aleatoria, manipulación de variables o grupos de comparación. En este tipo de investigaciones, el investigador observa lo que sucede de forma natural, sin entrometerse de manera alguna (Sousa, Dierssnack y Costa, 2007, p. 2).

2.2. Operacionalización de variables

2.2.1. Variables

Según Lares (1998), el término calidad de vida laboral es continuamente utilizado con diversos significados, entendiéndose de diversas maneras: Para el ser humano, puede ser la experiencia que vive durante su quehacer laboral; para el empleador, puede ser comprendida como la respuesta de la motivación en el trabajo o como la productividad que evidencian sus trabajadores; mientras que desde el contexto social, el concepto puede estar relacionado con la seguridad y salud en el trabajo. Una propuesta de definición integral de la definición de CVL debe incluir las asociaciones institucionales, psicológicas, económicas, sociales y políticas. Además, Lares (1998), plantea seis dimensiones de la CVL: participación y control, equidad económica, alienación en el trabajo, medio ambiente, satisfacción del trabajo, identidad y autoestima laboral.

El compromiso organizacional según Meyer y Allen (1997) es un período psicológico caracterizado por la relación que existe entre el trabajador y la institución en la que labora; dicho periodo tiene consecuencias al momento en el que se debe decidir si se continua o no en la empresa; propusieron un modelo de tres componentes: Afectivo, de continuidad y normativo (Figuroa, 2016, p. 14). Meyer, Allen y Smith, 1993 (citados en Figuroa, 2016, p. 17).

2.2.2. Operacionalización de variables

Tabla 3

Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Índice	Escala	Instrumento
Calidad de Vida en el Trabajo	Participación y control	Información	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo	Likert	Escala de Calidad de Vida Laboral - Armando Lares (1998)
		Contenido y asuntos			
		Nivel de participación y control			
	Equidad económica	Beneficio y retorno económico			
		Sentimiento de impotencia o falta de poder			
	Alienación en el trabajo	Aislamiento social			
		Ausencia de significación			
	Medio ambiente	Percepción ambiental			
		Salud ocupacional			
	Satisfacción en el trabajo	Oportunidad de desarrollo en la organización			
		Reconocimiento			
		Logro			
		Características del trabajo			
		Supervisión			
Identidad y autoestima laboral	Sueldo y salario				
	Identificación organizacional				
	Identidad y autoestima laboral				
Compromiso Organizacional	Componente afectivo	Sentimiento de permanencia	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Likert	Escala de Compromiso Organizacional - Meyer y Allen (1997)
		Vinculación afectiva			
	Componente de continuidad	Solidaridad con los problemas			
		Deseo de permanencia			
		Dificultad para conseguir otro empleo			
	Componente normativo	Necesidad de estabilidad económica			
		Sentimiento de obligación de permanencia			
		Sentimiento de obligación hacia los demás trabajadores			
	Sentimiento de retribución	Levemente de acuerdo			
		De acuerdo			
		Totalmente de acuerdo			

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

Es el conjunto de sujetos, entidades o cosas de los que se espera identificar algo en un estudio. El mundo está conformado por seres humanos, animales, registros, exámenes y resultados médicos, accidentes, etc. (Pineda *et al.* 1994:108, citado en López, 2004, p. 1).

En este estudio, la población constó en 70 trabajadores de la empresa Ferronor, de los cuales 52 pertenecen al sexo masculino y 18 al sexo femenino; además se encuentran distribuidos en 6 tiendas a nivel nacional, siendo 35 de ellos personal administrativo y 35 personal operario. Se tomaron en cuenta los siguientes criterios de selección:

Criterios de inclusión: empleados cuyo tiempo de trabajo en la organización sea 3 meses como mínimo y se encuentren en planilla.

Criterios de exclusión: trabajadores que desempeñen sus funciones bajo recibo por honorarios, por reemplazo y/o convenio de prácticas profesionales.

2.3.2. Muestra

López (2004, p. 1), menciona que la muestra es un segmento de la población en la que se realizará el estudio, y para lo cual existen procedimientos para obtener el número de la muestra como fórmulas, lógica y otros.

La muestra es una sección específica de la población; sin embargo, para los fines de este estudio se trabajó con toda la población, por lo que no fue necesario realizar tratamiento estadístico para ser determinada.

2.3.3. Muestreo

Es el procedimiento utilizado para elegir los participantes, teniendo en cuenta la totalidad de la muestra de la población. Consiste en un conjunto de normas, procedimientos y criterios que permiten seleccionar un grupo de participantes que representen la problemática o sucesos en toda la población (Mata *et al.*, 1997:19, como se citó en López, 2004, p. 1). En el presente estudio se realizó un muestreo censal, pues se trabajó con el total de la población, ya que es un número manejable de sujetos y se tenía fácil acceso a cada uno de ellos.

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

La técnica a utilizar en la investigación será la encuesta a través de los instrumentos Escala de Calidad de Vida Laboral de Armando Lares (Ver Anexo 2) y Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (Ver Anexo 3).

La Escala de Calidad de Vida Laboral fue creada por el sociólogo Armando Lares en 1998, este instrumento se constituye de 47 ítems distribuidos en 6 dimensiones: participación y control, equidad económica, alienación en el trabajo, medio ambiente, satisfacción en el trabajo e identidad y autoestima laboral. Posee una escala de respuestas tipo Likert distribuida en las siguientes opciones: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), de acuerdo (3) y totalmente de acuerdo (4). El cuestionario de calidad de vida laboral fue validado por su creador Armando Lares, quien a su vez determinó la confiabilidad a través de Alfa de Cronbach obteniendo un valor de 0.896. En el 2016, Moronta & Núñez, realizaron una investigación en 29 trabajadores de una empresa de transporte privado ubicada en Valencia; en la cual demostraron que existe un nivel de confiabilidad de 0.92, concluyéndose que el instrumento es: Muy confiable. Lo que afirma que el cuestionario empleado para determinar el nivel de calidad de vida en el trabajo es confiable (Moronta & Núñez, 2016).

Ficha Técnica - Cuestionario de Calidad de Vida Laboral

Autor: Armando Lares

Procedencia: Venezuela

Objetivo: Determinar la dimensión de CVL que presentan los individuos con en organización.

Estructura: 6 dimensiones – 47 preguntas (participación y control con 7, equidad económica con 2, alienación en el trabajo con 8, medio ambiente con 11, satisfacción en el trabajo con 13 e identidad y autoestima laboral con 6).

Escala: Likert

Administración: Individual o colectiva

Tiempo: 30 minutos aproximadamente

Edad: 18 en adelante

Tabla 4

Confiabilidad de calidad de vida laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	47

El instrumento que mide la variable calidad de vida laboral es confiable, ya que el coeficiente alfa de Cronbach que arrojó el software SPSS V25 (0.925) supera el mínimo aceptable de 0.7, es decir, que el instrumento es confiable.

Con respecto a la validez del instrumento se procedió a utilizar la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), la prueba de Esfericidad de Bartlett y las comunalidades, todo esto para determinar ítem por ítem la validez de contenido.

Tabla 5

Validez de la dimensión participación y control

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,763
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	179,265
	gl	21
	Sig.	,000

Tabla 6

Comunalidades de la dimensión participación y control

	Inicial	Extracción
p06	1,000	,684
p15	1,000	,699
p34	1,000	,555
p38	1,000	,719
p41	1,000	,570
p45	1,000	,708
p47	1,000	,762

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Como KMO (0.763) > 0.5, Bartlett: sig (0.00) < 0.05 y las comunalidades son todas mayores a 0.4; entonces podemos decir que el instrumento es válido para la dimensión Participación y control.

Tabla 7

Validez de la dimensión equidad económica

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,500
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	5,497
	gl	1
	Sig.	,019

Tabla 8

Comunalidades de la dimensión equidad económica

	Inicial	Extracción
p25	1,000	,640
p28	1,000	,640

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Como KMO (0.500) > 0.5, Bartlett: sig (0.019) < 0.05 y las comunalidades son todas mayores a 0.4; entonces podemos decir que el instrumento es válido para la dimensión Equidad económica.

Tabla 9

Validez de la dimensión alienación al trabajo

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,738
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado gl	196,023 28
	Sig.	,000

Tabla 10

Comunalidades de la dimensión alienación al trabajo

	Inicial	Extracción
p03	1,000	,805
p12	1,000	,827
p17	1,000	,684
p19	1,000	,596
p23	1,000	,674
p31	1,000	,703
p37	1,000	,779
p40	1,000	,681

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Como KMO (0.738) > 0.5, Bartlett: sig (0.00) < 0.05 y las comunalidades son todas mayores a 0.4; entonces podemos decir que el instrumento es válido para la dimensión Alineación al trabajo.

Tabla 11

Validez de la dimensión medio ambiente

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,740
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	253,132
	gl	55
	Sig.	,000

Tabla 12

Comunalidades de la dimensión medio ambiente

	Inicial	Extracción
p01	1,000	,721
p10	1,000	,656
p13	1,000	,702
p16	1,000	,418
p22	1,000	,539
p26	1,000	,664
p29	1,000	,593
p32	1,000	,681
p35	1,000	,615
p43	1,000	,597
p46	1,000	,656

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Como KMO (0.740) > 0.5, Bartlett: sig (0.00) < 0.05 y las comunalidades son todas mayores a 0.4; entonces podemos decir que el instrumento es válido para la dimensión Medio ambiente.

Tabla 13

Validez de la dimensión satisfacción en el trabajo

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,713
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado gl Sig.	619,794 78 ,000

Tabla 14

Comunalidades de la dimensión satisfacción en el trabajo

	Inicial	Extracción
p02	1,000	,467
p04	1,000	,729
p05	1,000	,737
p08	1,000	,651
p11	1,000	,547
p14	1,000	,813
p18	1,000	,870
p20	1,000	,703
p24	1,000	,801
p27	1,000	,762
p30	1,000	,737
p42	1,000	,798
p44	1,000	,607

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Como KMO (0.713) > 0.5, Bartlett: sig (0.00) < 0.05 y las comunalidades son todas mayores a 0.4; entonces podemos decir que el instrumento es válido para la dimensión Satisfacción en el trabajo.

Tabla 15

Validez de la dimensión identidad y autoestima

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,778
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	137,924
	gl	15
	Sig.	,000

Tabla 16

Comunalidades de la dimensión identidad y autoestima

	Inicial	Extracción
p07	1,000	,723
p09	1,000	,727
p21	1,000	,795
p33	1,000	,713
p36	1,000	,276
p39	1,000	,812

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Como KMO (0.778) > 0.5, Bartlett: sig (0.00) < 0.05 y las comunalidades son todas mayores a 0.4; entonces podemos decir que el instrumento es válido para la dimensión Identidad y autoestima.

La Escala de Compromiso Organizacional fue creada por Meyer y Allen en 1997, adaptada y validada en México y España por Luis Arciniega y Luis Gonzáles en el 2006, este instrumento consta de 18 preguntas distribuidas en tres componentes (afectivo, de continuidad y normativo). Posee una escala de respuestas tipo Likert distribuida en las siguientes opciones: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), levemente en desacuerdo (3), ni de acuerdo ni en desacuerdo (4), levemente de acuerdo (5), de acuerdo (6) y totalmente de acuerdo (7); sin embargo existen ítems inversos, por lo que su puntuación debe ser inversa, estos ítems son el 3, 4, 5 y 13. El cuestionario de compromiso organizacional posee validez y confiabilidad a través de Alpha de Cronbach, encontrando un coeficiente de confiabilidad de 0.79 y de

consistencia interna de los componentes afectivo, de continuidad y normativo de 0.85, 0.79 y 0.73 respectivamente.

En el 2016, Figueroa De La Peña César Augusto, realizó la validación y confiabilidad del instrumento en una población conformada por 968 empleados del Gobierno Regional de La Libertad; en el cual obtuvo que los puntajes de la validez de Constructo mediante Ítem-test oscilan entre .168 y .628, además la validez de constructo evaluada mediante el análisis factorial confirmatorio arrojó índices de bondad de ajuste entre .644 a .681. Por otra parte se determinó la confiabilidad del instrumento mediante Alfa de Crombach para el instrmento en general fue de .806 (Afectivo .748, Continuidad .746 y Normativo .704) (Figueroa, 2016, p. 42).

Ficha Técnica - Cuestionario de Compromiso Organizacional

Autores: Meyer y Allen

Procedencia: Estados Unidos

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional que presentan los individuos con su organización.

Estructura: 3 componentes – 18 ítems (Afectivo con 6 ítems, de continuidad con 6 ítems y normativo con 6 ítems).

Escala: Likert

Administración: Individual o colectiva

Tiempo: 15 minutos aproximadamente

Edad: 18 en adelante

Tabla 17

Confiabilidad de compromiso organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,812	18

El instrumento que mide la variable Compromiso organizacional es confiable, ya que el coeficiente alfa de Cronbach que arrojó el software (0.812) supera el mínimo aceptable de 0.7, es decir, que el instrumento es confiable.

Tabla 18

Validez del componente afectivo

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,600
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	203,552
	gl	15
	Sig.	,000

Tabla 19

Comunalidades del componente afectivo

	Inicial	Extracción
p01	1,000	,741
p02	1,000	,595
p03	1,000	,611
p04	1,000	,891
p05	1,000	,885
p06	1,000	,613

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Como KMO (0.600) > 0.5, Bartlett: sig (0.00) < 0.05 y las comunalidades son todas mayores a 0.4; entonces podemos decir que el instrumento es válido para la dimensión Afectivo.

Tabla 20

Validez del componente de continuidad

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,567
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	114,077
	gl	15
	Sig.	,000

Tabla 21

Comunalidades del componente de continuidad

	Inicial	Extracción
p07	1,000	,827
p08	1,000	,917
p09	1,000	,706
p10	1,000	,812
p11	1,000	,631
p12	1,000	,787

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Como KMO (0.567) > 0.5, Bartlett: sig (0.00) < 0.05 y las comunalidades son todas mayores a 0.4; entonces podemos decir que el instrumento es válido para la dimensión Continuidad.

Tabla 22

Validez del componente normativo

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,682
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	217,403
	gl	15
	Sig.	,000

Tabla 23

Comunalidades del componente normativo

	Inicial	Extracción
p13	1,000	,413
p14	1,000	,448
p15	1,000	,740
p16	1,000	,623
p17	1,000	,752
p18	1,000	,639

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Como KMO (0.682) > 0.5, Bartlett: sig (0.00) < 0.05 y las comunalidades son todas mayores a 0.4; entonces podemos decir que el instrumento es válido para la dimensión Normativo.

2.5. Procedimiento

Antes de iniciar el proceso de evaluación, se informó a los participantes el propósito de la investigación, así como también que la información recolectada se mantendrá de manera anónima, respetando de esta manera su derecho a la confidencialidad.

Durante el proceso de evaluación, se les informó que poseen total libertad para participar o no de la investigación. Dicha evaluación se realizó en las instalaciones de las oficinas de los trabajadores durante las primeras horas del día y de manera grupal.

Finalmente se entregó el informe al Gerente General para que junto con el área de Gestión Humana evalúen y ejecuten la propuesta de mejora.

2.6. Métodos de análisis de datos

El método utilizado para el análisis de datos fue estadísticos: Descriptivo y factorial, siguiendo el siguiente protocolo:

Los datos recolectados de cada instrumento se digitaron en una hoja electrónica de datos del programa Microsoft Excel y SPSS. Para establecer la influencia entre CVL y compromiso organizacional se elaboró una base de datos, la cual contenía las repuestas de cada ítem.

Para hallar la dimensión de CVL que predomina en la población, se sumaron los puntajes obtenidos en cada una de las 6 dimensiones; de la misma manera se realizó la sumatoria de los puntajes para identificar el tipo de compromiso organizacional que destaca en los empleados.

Así mismo, los datos obtenidos están presentados en tablas y figuras.

2.7. Aspectos éticos

En toda investigación se debe tener como condición que esta debe estar conforme a los principios éticos, como el principio de respeto por las personas (reconocimiento a la autonomía de cada individuo), el de beneficencia (incrementar los beneficios que se obtendrán como resultado de la investigación, que muchas veces suelen ser para personas diferentes a los que participaron del estudio), el de justicia (con un manejo equitativo e igualitario de los participantes del estudio) y el de no maleficencia (no hacer daño) (Aristizábal, 2012, p. 1).

Tal como se mencionó, antes de que los participantes inicien con la resolución de los cuestionarios se les informó el propósito del estudio y que el anonimato de los resultados, respetando de esta manera su derecho a la confidencialidad; pues debido a que en la investigación científica la información que se obtiene tiene como objetivo final ser difundida y publicada; conllevando esto a complejidades adicionales y exigencias específicas para el resguardo de dicha información, constituyendo confidencialidad y anonimato, dos deberes de máximo valor (Winkler, Villarroel, y Pasmanik, 2018, p. 1).

Además, se les comentó que poseen total libertad para participar o no de la investigación, garantizando la realización sin obstáculos de todas las actividades orientadas a la exploración del conocimiento, en cualquier ámbito del saber, sea que se desarrolle de manera individual o grupal, particularmente o dentro de las instalaciones de la empresa, sin perjuicio de respetar otros derechos, bienes jurídicos y valores constitucionalmente importantes (Ahumada, 2012, p. 1).

III. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Identificar la dimensión de calidad de vida laboral que predomina en los trabajadores de la empresa Ferronor, Chiclayo.

Tabla 24

Resultados de calidad de vida laboral

	Participación y control	Equidad económica	Alienación al trabajo	Medio ambiente	Satisfacción en el trabajo	Identidad y autoestima
Media	2.03	1.96	1.93	2.01	2.00	1.79
Nivel	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO tendiendo a BAJO
Desviación	0.834	0.711	0.857	0.876	0.834	0.815

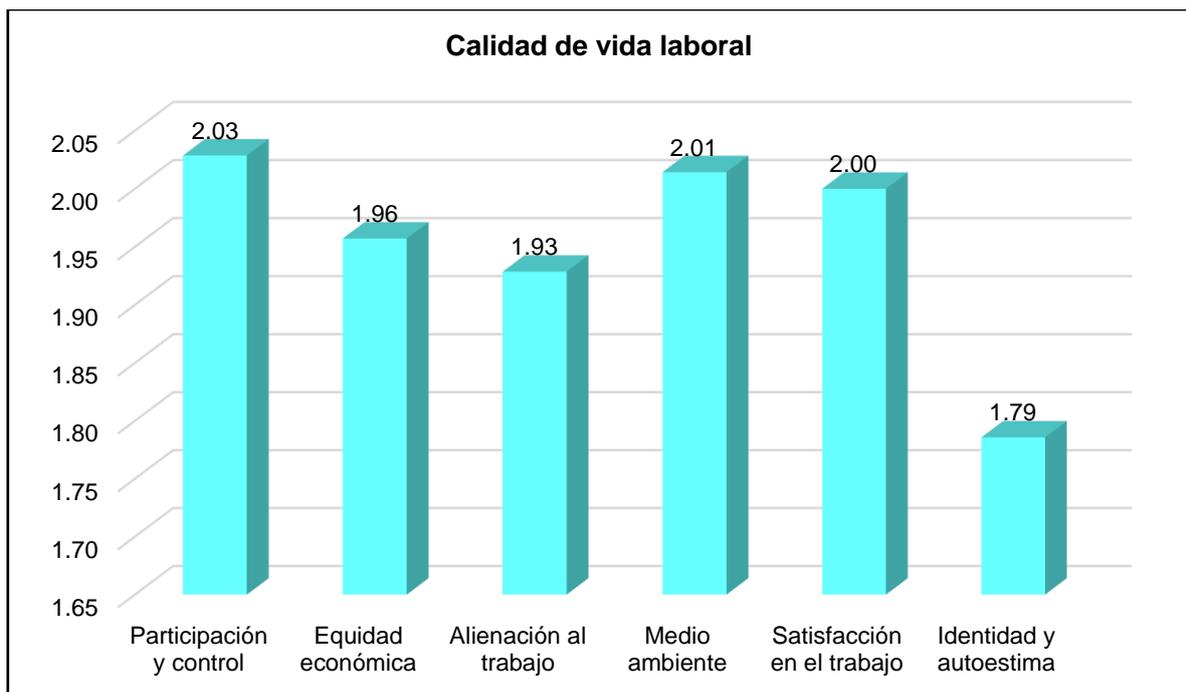


Figura 1. Calidad de vida laboral

Fuente: Elaboración propia.

Del total de trabajadores, a nivel de CVL, tomando en consideración las medias, se obtuvo que la dimensión que sobresale es participación y control (2.03), seguida de medio ambiente (2.01) y posterior satisfacción en el trabajo (2.00). Mientras que las dimensiones con

menor puntaje fueron identidad y autoestima (1.79), alienación al trabajo (1.93) y equidad económica (1.96).

Tabla 25

Resultados de las dimensiones de calidad de vida laboral

	Participación y control	Equidad económica	Alienación al trabajo	Medio ambiente	Satisfacción en el trabajo	Identidad y autoestima
Bajo	32.9%	27.1%	40.0%	37.1%	34.3%	45.7%
Medio	31.4%	50.0%	27.1%	24.3%	31.4%	30.0%
Alto	35.7%	22.9%	32.9%	38.6%	34.3%	24.3%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

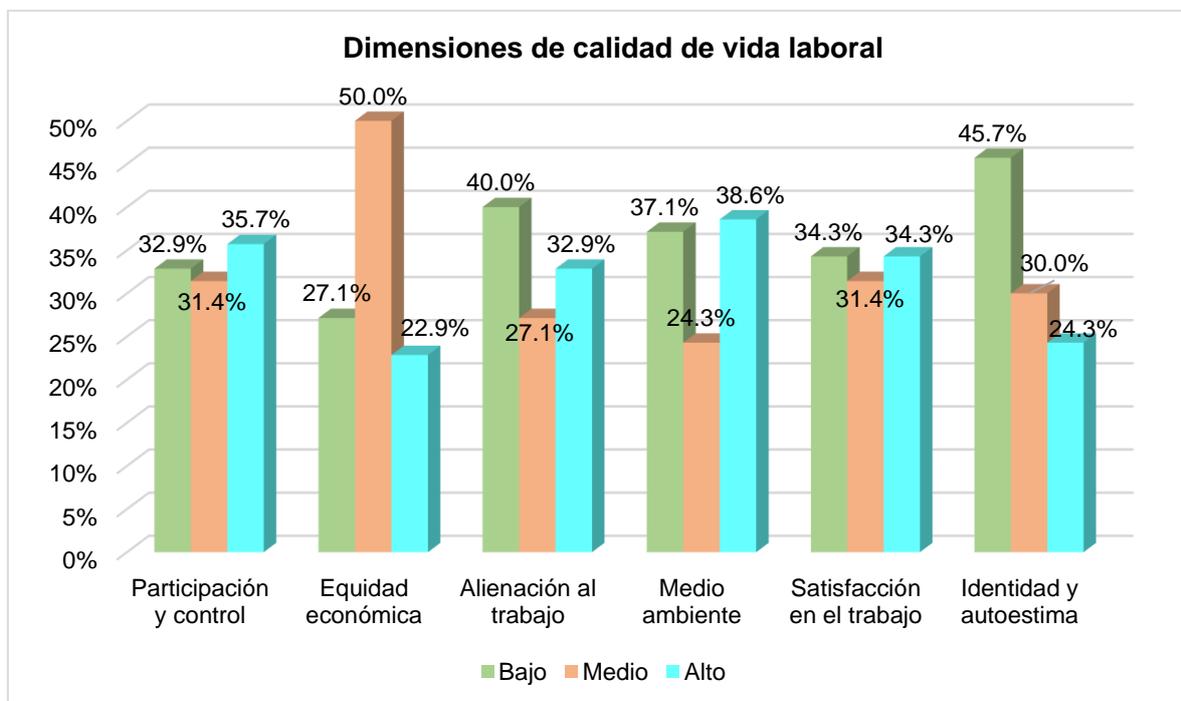


Figura 2. Dimensiones de la calidad de vida laboral

Fuente: Elaboración propia

Del total de trabajadores, a nivel de las dimensiones de CVL, en participación y control destaca el nivel alto con 35.7%, respecto a equidad económica sobresale el nivel medio con 50.0%, en cuanto a alienación al trabajo se evidencia un nivel bajo con 40.0%, para medio ambiente destaca el nivel alto con 38.6%, respecto a satisfacción en el trabajo sobresalen los niveles alto y bajo con 34.3%, por último, para la dimensión identidad y autoestima se evidencia un nivel bajo con 45.7%.

Objetivo específico 2: Identificar el tipo de compromiso organizacional que prevalece en los trabajadores de la empresa Ferronor, Chiclayo.

Tabla 26

Resultados del compromiso organizacional

	Afectivo	Continuidad	Normativo
Media	1.96	1.96	2.00
NIVEL	MEDIO	MEDIO	MEDIO
Desviación	0.842	0.788	0.834

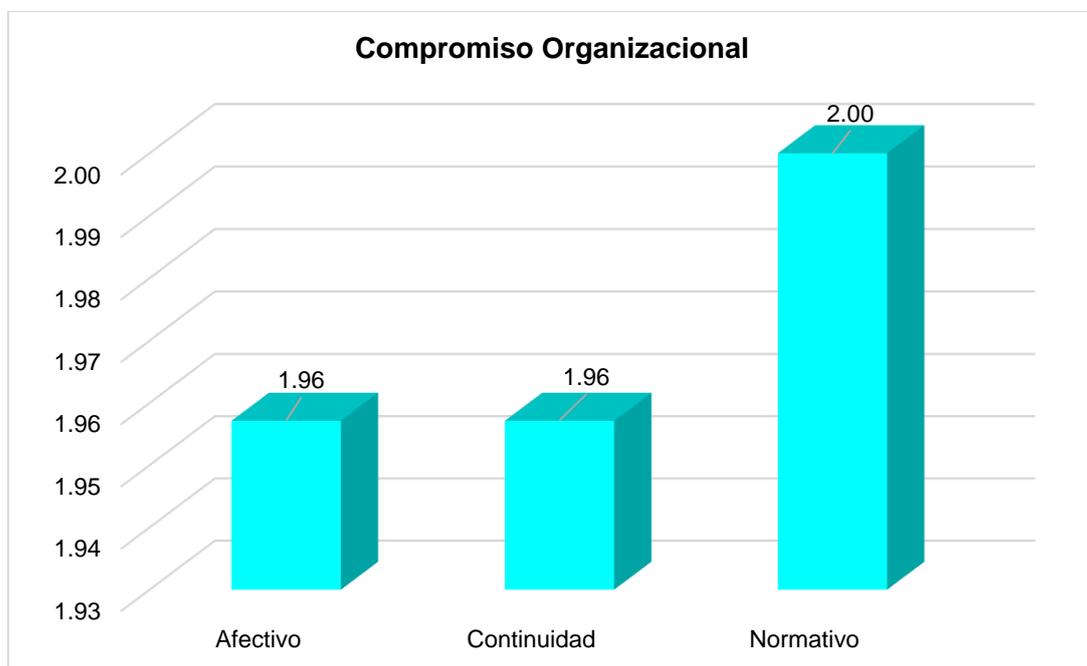


Figura 3. Compromiso organizacional

Fuente: Elaboración propia.

Del total de trabajadores, a nivel de compromiso organizacional, tomando en consideración las medias, se obtuvo que el componente que destaca es el componente normativo (2.00), seguido del componente afectivo (1.96) y componente de continuidad (1.96).

Tabla 27

Resultados de los componentes del compromiso organizacional

	Afectivo	Continuidad	Normativo
Bajo	37.1%	32.9%	34.3%
Medio	30.0%	38.6%	31.4%
Alto	32.9%	28.6%	34.3%
Total	100.0%	100.0%	100.0%

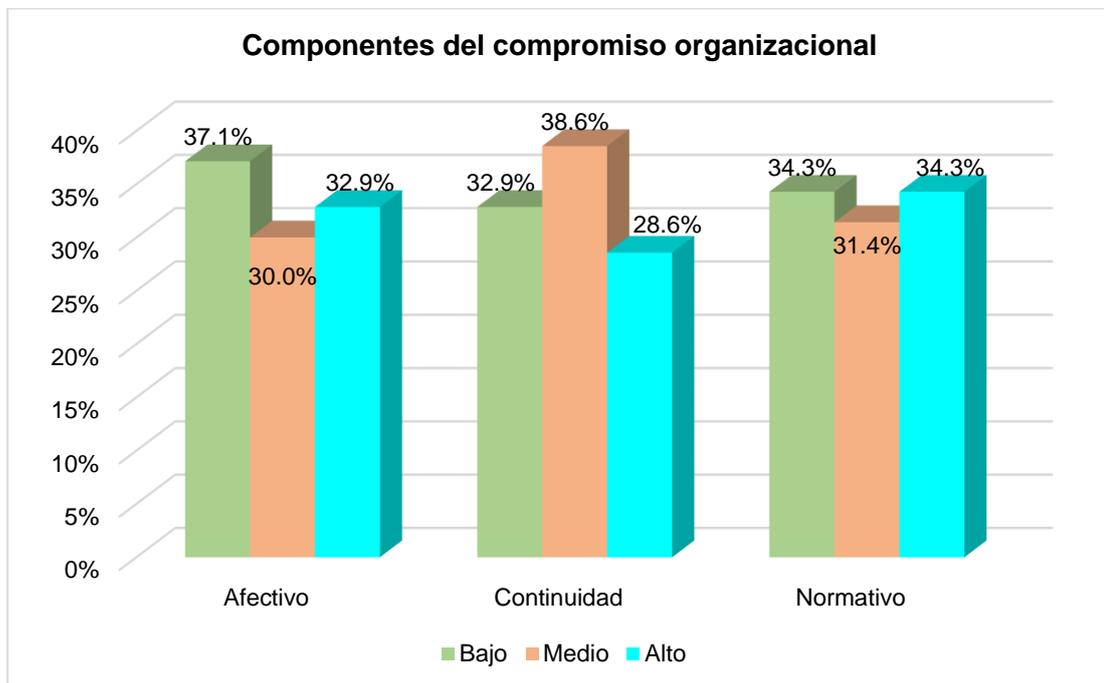


Figura 4. Componentes del compromiso organizacional

Fuente: Elaboración propia.

Del total de trabajadores, a nivel de los componentes de compromiso organizacional, en el componente afectivo destaca el nivel bajo con 37.1%, respecto al componente de continuidad sobresale el nivel medio con 38.6%, por último, en cuanto al componente normativo se evidencia igualdad entre el nivel bajo y alto con 34.3%.

Objetivo específico 3: Desarrollar una propuesta de mejora de la calidad de vida laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa Ferronor, Chiclayo.

Tabla 28

Propuesta de mejora de la calidad de vida laboral y compromiso organizacional

	Problema	Objetivo	Estrategia	Actividad	Recursos y materiales	Fecha	Hora	Lugar	Responsable	Presupuesto
Identidad y autoestima	¿Cómo la estrategia de mejora de la CVL permite incrementar el compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa Ferronor?	Incrementar el valor que percibe cada trabajador respecto de sus supervisores y compañeros	Ejecutar un programa de identificación de competencias, en el cual participe cada miembro de la empresa e identifique diversas capacidades que poseen sus compañeros	1. Reunir a los trabajadores y a través de un sorteo y entregarles el nombre de un compañero. 2. Realizar un taller en el cual se solicite a cada trabajador escribir 5 competencias de su compañero. 3. Hacer entrega de las cartas de competencia a cada participante y así pueda incrementar su autoestima en el trabajo.	- Hojas - Lapiceros - Tarjetas con mensajes referidos al tema -Reforzadores	Semana 1	Primeras horas del día	Sala de reuniones de la empresa	Recursos Humanos	S/.150.00

Alienación al trabajo	Mejorar las relaciones interpersonales dentro de la organización	Llevar a cabo actividades extra-laborales, que faciliten la comunicación e interacción de todo el equipo de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar un día para llevar a todos los colaboradores a un centro campestre. 2. Formar equipos y realizar actividades recreativas. 3. Tener un almuerzo de confraternidad. 4. Pedir opiniones sobre lo sucedido en el día y programar otras a futuro. 	<ul style="list-style-type: none"> - Invitaciones - Movilidad - Juegos - Premios 	Semana 2	Todo el día	Recreo campestre	Empresa dedicada a brindar servicios de recreación para empresas	S/.1,500.00
Equidad económica	Equiparar las remuneraciones para que estas sean percibidas como justas	Realizar una evaluación de la actual escala salarial e identificar de qué manera se puede mejorar, tomando en cuenta diversos factores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reunir a todos los gerentes. 2. Identificar funciones, responsabilidades, confianza y riesgos de cada puesto. 3. Establecer una nueva escala salarial. 4. Explicar y comunicar las decisiones a los trabajadores. 	- Laptop	Semana 3	Primeras horas del día	Sala de reuniones de la empresa	Gerentes	S/.50.00

Afectivo	Reforzar el vínculo emocional entre el empleado y la empresa	Implementar actividades que involucren a los colaboradores en la toma de decisiones importantes para sus áreas y empresa	<p>1. Determinar qué actividades aún no están definidas</p> <p>2. Reunir a los trabajadores para que brinden sus ideas respecto a cómo realizar cada actividad.</p> <p>3. Analizar y seleccionar junto a ellos las mejores opciones.</p> <p>4. Tomar una decisión en la que todos estén de acuerdo.</p>	<p>- Laptop</p> <p>- Proyector</p> <p>- Hojas</p> <p>- Lapiceros</p>	Semana 4	Primeras horas del día	Sala de reuniones de la empresa	Gerentes y Recursos Humanos	S/.100.00
Continuidad	Incrementar el deseo del trabajador para que este quiera quedarse en la empresa por compromiso y no porque no existe otra alternativa	Establecer actividades que hagan desear al colaborador a querer permanecer en la empresa	<p>1. Implementar un sistema de rotación de puestos.</p> <p>2. Brindar facilidades educativas para los integrantes de la organización.</p> <p>3. Cumplir con la línea de carrera.</p> <p>4. Ofrecer flexibilidad horaria.</p>	- Laptop	Semana 5 - 8	Durante la jornada laboral	Sala de reuniones de la empresa	Gerentes	S/.50.00
TOTAL									S/. 1,850.00

Objetivo general: Determinar la influencia de la calidad de vida laboral en el compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa Ferronor, Chiclayo.

Tabla 29

Análisis de correlación por dimensiones

		Correlaciones		
		Afectivo	Continuidad	Normativo
Participación y control	Correlación de Pearson	,415**	-0.042	,667**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.729	0.000
	N	70	70	70
Equidad económica	Correlación de Pearson	,312**	0.204	,538**
	Sig. (bilateral)	0.009	0.091	0.000
	N	70	70	70
Alienación trabajo	Correlación de Pearson	,337**	0.060	,690**
	Sig. (bilateral)	0.004	0.623	0.000
	N	70	70	70
Medio ambiente	Correlación de Pearson	,433**	0.064	,416**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.600	0.000
	N	70	70	70
Satisfacción en el trabajo	Correlación de Pearson	,619**	-0.110	,625**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.364	0.000
	N	70	70	70
Identidad y autoestima	Correlación de Pearson	,451**	-0.173	,619**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.153	0.000
	N	70	70	70

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

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

Existe relación entre las dimensiones: participación y control y componente normativo (0.667), equidad económica y componente normativo (0.538), alienación al trabajo y componente normativo (0.690), satisfacción en el trabajo y componente afectivo (0.619) y también con el componente normativo (0.625), por último, identidad y autoestima y componente normativo (0.619).

Tabla 30

Análisis de correlación por variables

		Correlaciones	
		Calidad de vida laboral	Compromiso organizacional
Calidad de vida laboral	Correlación de Pearson	1	,772**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	,772**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

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

La relación entre las variables CVL y compromiso organizacional tiene un nivel moderado – fuerte, con un resultado de 0.772, el cual ha sido determinado a través de la Correlación de Pearson; de esta manera se acepta la hipótesis alternativa que indica que la CVL influye en el compromiso organizacional de los empleados de la empresa Ferronor, Chiclayo y esta es representativa y positiva.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación planteó como objetivo general determinar la influencia de la calidad de vida laboral en el compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa Ferronor. En este sentido, través del análisis de Correlación de Pearson se halló un resultado de 0.772, lo cual determina que la CVL influye en el compromiso organizacional, siendo esta correlación moderada – fuerte.

Este resultado se corrobora con la investigación de Ríos (2018), que tuvo como finalidad identificar la correlación entre CVT y compromiso organizacional de los empleados de una empresa minera; concluyendo que dicha correlación existe, es positiva y significativa, con un chi cuadrado de 21.867 a una confianza del 95%. De la misma manera, coincide con el estudio de Lobato (2017), el cual se planteó como fin hallar la correlación entre la CVT y el compromiso organizacional de 38 empleados de una constructora de Trujillo, confirmando en sus resultados que ambas variables se encuentran en un nivel medio, basados en una correlación Spearman, la cual resultó ser positiva alta, es decir que la CVL explica un 82.3% el compromiso organizacional.

Esto nos lleva a determinar que las personas ya no solo buscan un trabajo que les permita cumplir sus necesidades básicas, sino que cada vez le brindan mayor importancia a como se sienten dentro de una organización, motivo por el cual los actuales empleadores deberán otorgar mayor consideración a contar con personal de recursos humanos calificado que se encargue de ejecutar diversos tipos de propuestas que logren incrementar la CVL percibida por los miembros de la empresa, teniendo en cuenta también la individualidad de cada trabajador, pues las percepciones y deseos de uno varían en comparación al resto.

Respecto al primer objetivo específico, el cual fue identificar la dimensión de CVL que predomina en los empleados de la empresa Ferronor, Chiclayo. Se logró determinar que las dimensiones que sobresalen son: participación y control (2.03), medio ambiente (2.01) y satisfacción en el trabajo (2.00); mientras que las dimensiones con menor puntaje fueron identidad y autoestima (1.79), alienación al trabajo (1.93) y equidad económica (1.96).

Los resultados coinciden con el estudio de Moronta y Nuñez (2016), quienes establecieron como fin analizar la CVL de los empleados de una institución de transporte privado de Valencia, en el cual se demostró que la organización objeto de estudio poseía una CVL considerada por sus trabajadores como positiva, concluyendo que la CVL es un elemento

fundamental para construir una institución sana, con trabajadores potencialmente motivados a realizar sus labores, aumentar la productividad y cumplir con las normas y leyes que rigen el mundo del trabajo. Esta similitud se puede deber a que en ambas empresas existe personal dedicado a la conducción, pues cada vez existen mayores exigencias hacia los choferes para conseguir y recategorizar sus licencias de conducir, lo cual hace más difícil para los empleadores encontrar a personal apto para sus empresas, motivo por el cual se han incrementado los beneficios hacia los trabajadores dedicados a esta actividad.

No obstante, se contradicen con la investigación de García y Forero (2016), quien tuvo como objetivo establecer la correlación entre la CVT y la disposición al cambio organizacional en cien funcionarios de organizaciones de Bogotá, donde finalmente determinó que existe una correlación significativa al 0.001 entre todas las dimensiones de cambio organizacional y de CVT, exceptuado las de resistencia al cambio; concluyendo de esta manera que los factores que destacan son la importancia de la CVT y el compromiso con las actividades a desempeñar, debido a que estos establecen las metas y objetivos establecidos por la institución y enmarcan el trabajo y la producción de los trabajadores, al igual que su habilidad para adaptarse a situaciones adversas. Esta diferencia puede estar relacionada a los cargo en el que se desempeñan los trabajadores, por una parte tenemos a colaboradores que se desempeñan en cargos altos por la familiaridad que poseen, pues los cuatro gerentes son los miembros de una familia; lo cual conlleva a que el resto de colaboradores no haya establecido aún un vínculo emocional con la empresa, realizando sus funciones solo por cumplir con lo encomendado por sus jefes, sin comprometerse con los objetivos organizacionales.

En cuanto al segundo objetivo específico, el cual fue Identificar el tipo de compromiso organizacional que prevalece en los empleados de la empresa Ferronor, Chiclayo. Se obtuvo como resultado que el componente que destaca es el componente normativo (2.00), seguido del componente afectivo (1.96) y componente de continuidad (1.96).

Estos resultados coinciden con el estudio de Alarcón (2018), quien planteó el objetivo de identificar el nivel de relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral de los empleados del área de producción, en el cual comprobó que los tres componentes se encuentran en un grado medio. Así mismo, se asemeja al estudio realizado por Paredes (2018), cuyo objetivo fue establecer el compromiso organizacional en empleados de una organización de Trade marketing en San Borja, en el cual obtuvo como resultado que el 54% están comprometidos afectivamente, el 44% destaca el compromiso de continuidad, finalmente el

58% evidencian un compromiso normativo, de esta manera se pudo concluir que el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores se estima como favorable.

Estos estudios guardan relación entre sí pues un componente no es independiente del otro, todos están entrelazados y se mantienen en equilibrio para llegar al compromiso organizacional, es por ello que a pesar de mantener puntajes o porcentajes diferentes, estas diferencias no son significativas y en las tres investigaciones los tres componentes se mantienen en un mismo nivel.

Por otro lado, en el estudio elaborado por Zegarra (2014), cuyo fin era desarrollar una representación del marketing interno y de su relación con el compromiso organizacional en trabajadores de un hospital de Lima, se obtuvo como resultado que existe correlación entre ambas variables y esta es significativa y positiva ($r = 0.77$), de la misma manera se halló que las empleadas obtuvieron puntajes más altos en ambas variables en comparación a los varones. Además, los resultados refutan la investigación de Pérez (2016), quien estableció como objetivo establecer el grado de influencia entre el clima y el compromiso de los empleados, encontrando como resultado que referente al compromiso organizacional se encontró en un nivel bueno. Esto no guarda relación con el estudio debido a que el marketing interno hace referencia a las técnicas que utilizan las empresas para vender sus objetivos a los colaboradores, es así que consiguen que los trabajadores hagan suyas las metas a cumplir y se esfuercen en conseguirlas; lo cual no sucede con la población estudiada, pues con ellos no se ha realizado estrategias de marketing interno ni clima organizacional, por lo que deben cumplir con sus funciones por orden de sus superiores, sin comprender la importancia que tiene su trabajo.

Según el tercer objetivo específico, el cual fue desarrollar una propuesta de mejora de la CVL y compromiso organizacional en los empleados de la empresa Ferronor, Chiclayo. Se logró elaborar una propuesta conformada por diversas actividades orientadas a aquellas dimensiones que obtuvieron puntajes bajos, en el caso de CVL, las dimensiones fueron: identidad y autoestima, alienación al trabajo y equidad económica, mientras que para compromiso organizacional los componentes fueron: afectivo y de continuidad. La finalidad de esta propuesta es incrementar el nivel de CVL percibido por los trabajadores, para que de esta manera ellos incrementen su compromiso con la empresa.

Esta propuesta guarda relación con la investigación de Maldonado y Urganó (2017), cuyo objetivo fue diseñar un programa de CVT para impactar las condiciones de trabajo del personal

operativo de la PUCE matriz Quito, en la cual utilizó los resultados obtenidos para plantear las interrogantes que formarían parte de los grupos focales a fin de recopilar información para el diseño del programa propuesto, posteriormente diseñaron una propuesta para incrementar el nivel de satisfacción de los empleados respecto a las dimensiones de CVT, pues determinaron que el programa de CVL impacta de manera positiva sobre las condiciones de trabajo. Esto a su vez posee fundamento teórico, tal como lo menciona Chiavenato (2015), quien refiere que las condiciones físicas del trabajo no son lo único que importa, se necesita también hacer énfasis en las condiciones psicológicas y sociales. Diversos estudios han demostrado que, para obtener un nivel alto en calidad y productividad, las instituciones deben enfocarse en contar con personas motivadas dentro de su equipo de trabajo y otorgar reconocimiento como producto de sus actividades, de esta forma los empleados se involucrarán más con su trabajo. Para brindar una buena atención al cliente externo, primero se debe enfocar en el cliente interno.

Finalmente, cabe mencionar que existen diversos beneficios que nos motivan a querer elaborar una propuesta de mejora de la CVL, tal como lo menciona Granados (2011), beneficios como: Mejora el funcionamiento financiero, aumenta el nivel de productividad, minimiza los costos operativos, fortalece la habilidad para retener y atraer a los mejores talentos, refuerza la confianza y lealtad de los trabajadores, reduce el ausentismo y fortifica la imagen de la organización. Teniendo en cuenta todo lo mencionado se realizó la propuesta de mejora de la CVL para brindar una orientación a los empleadores que, a pesar de ser lo que más buscan, no han logrado identificar de qué manera incrementar el compromiso de sus empleados.

V. CONCLUSIONES

1. De los resultados, se estableció que la calidad de vida laboral influye en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Empresa Ferronor, Chiclayo, siendo esta influencia moderada-fuerte (0.772) bajo el análisis de correlación de Pearson.
2. Se determinó que la dimensión de la calidad de vida laboral que prevalece en los trabajadores es principalmente participación y control (2.03), seguida de medio ambiente (2.01) y posterior satisfacción en el trabajo (2.00).
3. Se comprobó que el componente del compromiso organizacional que destaca en los trabajadores es el componente normativo (2.00).
4. Se detallaron una serie de actividades a fin de que la empresa tome conciencia de la importancia de la calidad de vida laboral de los colaboradores, y de cómo esta puede lograr incrementar el compromiso de su equipo de trabajo.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los propietarios reforzar las dimensiones de calidad de vida laboral de los trabajadores, sobre todo aquellas en las que se obtuvieron menor puntaje, como: de identidad y autoestima, relaciones interpersonales y equidad económica.
2. Además, se recomienda al fortalecer los componentes del compromiso organizacional: compromiso afectivo y compromiso de continuidad. Todo ello con el objetivo de que sus trabajadores se sientan valorados y se conviertan en lo que toda organización desea: “trabajadores camiseta”.
3. De la misma manera, se recomienda al Gerente de recursos humanos ejecutar la propuesta brindada a fin de mejorar la calidad de vida laboral y por ende el compromiso organizacional, ya que está demostrado que la primera variables influye representativamente sobre la segunda.

VII. PROPUESTA

Después de haber realizado un análisis, se encontró que existe influencia de la CVT sobre el compromiso organizacional de los trabajadores. Tomando en cuenta este análisis, se propone el siguiente plan de mejora:

Respecto a las dimensiones de CVL, se debe fortalecer el grado de identidad y autoestima de los empleados, esto hace referencia al valor que recibe cada persona respecto de sus supervisores y compañeros, para ello, más allá de brindar capacitación y conocimientos propios del puesto, se debería considerar ejecutar un programa de identificación de competencias, en el cual participe cada miembro de la empresa e identifique diversas capacidades que poseen sus compañeros; de esta manera, al recibir reconocimiento, los trabajadores podrán sentirse más seguros de lo que son capaces de lograr y descubrir que son parte de un equipo cuyo fin es el mismo.

En cuanto a la dimensión alienación al trabajo, la cual hace mención a las relaciones interpersonales dentro de la organización, debe tomarse en cuenta la realización de actividades extra-laborales, que faciliten la comunicación e interacción de todo el equipo de trabajo; además de esta manera se consigue afianzar los lazos de amistad entre las diferentes áreas, lo cual romperá las barreras de comunicación y mejorará los procesos de la empresa.

Para la dimensión equidad económica, la cual hace referencia a la remuneración que recibe cada integrante de la empresa como resultado de su trabajo, en este sentido la mejor alternativa es realizar una evaluación de la actual escala salarial e identificar de qué manera se puede mejorar, tomando en consideración el tiempo que llevan laborando en la empresa, el grado de responsabilidad de cada puesto, la cantidad de funciones que desempeñan, el riesgo que corre según las funciones que realiza, el nivel de confianza demostrado, entre otras alternativas propias de cada organización. Una vez finalizada la evaluación, se deben equiparar las remuneraciones en pro de un ambiente armonioso.

En cuanto a los componentes del compromiso organizacional, se debe reforzar el compromiso afectivo, el cual hace mención al vínculo emocional que se entabla entre el trabajador y la empresa, para ello se propone la implementación de actividades que involucren a los colaboradores en la toma de decisiones importantes para sus áreas y en consecuencia para la organización; de esta manera sentirán que sus ideas y propuestas son importantes y sobre

todo tomadas en cuenta, esto a su vez incrementará la el grado de afinidad entre colaborador – jefe, creando una alianza y mayor compromiso en pro del cumplimiento de objetivos.

Respecto al compromiso de continuidad, el cual se enfoca en querer abandonar la organización, y que si no lo han hecho es por las pocas oportunidades de encontrar otro empleo; se plantea establecer actividades que hagan desear al colaborador a querer permanecer en la empresa, como por ejemplo: un sistema de rotación de puestos, en el cual todos puedan conocer las diversas funciones que realizan sus compañeros, de esta manera se vuelven más empleables pues poseen más conocimientos; también brindar facilidades educativas (convenios, tiempo) para que los integrantes de la organización tenga la oportunidad de crecer profesionalmente; además cumplir con la línea de carrera, de esta manera todos sepan que tienen la posibilidad de crecer dentro de la organización; así mismo se puede ofrecer flexibilidad horaria, a fin de que los trabajadores puedan utilizar parte de su tiempo en la ejecución de otras actividades que les generen valor. Todo ello con el objetivo de que se sientan valorados por sus empleadores, lo cual dará como resultado el incremento del compromiso y convertirse en lo que todos los jefes piden “trabajadores camiseta”.

REFERENCIAS

- Ahumada, M. (agosto, 2012). *La libertad de investigación científica: panorama de su situación en el constitucionalismo comparado y en el derecho internacional*. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-34372012000200008>
- Alarcón, Y. (2018). Grado de correlación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa procesadora comercializadora Montenegro SAC (PROCOMSAC) – Chiclayo – 2016 (Tesis de licenciatura). Recuperada de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1454/1/TL_AlarconRamosYadira.pdf
- Alves, D., y Cirera, Y., y Carlos, A. (2013). *Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/877/87726343010.pdf>
- Aristizábal, L. (abril, 2012). *El por qué de la ética en la investigación científica*. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-81462012000100001&lng=en&tlng=es
- Cadena, P. y Rendón, R. y Aguilar, J. y Salinas, E. y De la Cruz, F. y Sangerman, D. (noviembre, 2017). *Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2631/263153520009>
- Cazau, P. (marzo, 2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. Tercera edición. Recuperado de: <http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS..pdf>
- Chiang, M. y Núñez, A. y Martín, M., y Salazar, M. (2010). *Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad*. Panorama Socioeconómico, 28(40), undefined-undefined. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=399/39915685007>
- Chiavenato, I. (2015). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. (10.º ed.). México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES S.A.

- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. Segunda edición. McGraw-Hill. México, D.F. Recuperado de: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf
- Cruz, J. (mayo, 2018). *La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales*. Pensamiento & Gestión, núm. 45. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/646/64659525004/html/index.html>
- Duro, A. (2013). *Psicología de la calidad de vida laboral. Trabajo, trabajador y consecuencias del trabajo sobre el trabajador*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Figueroa, C. (2016). Propiedades psicométricas del cuestionario de compromiso organizacional en trabajadores públicos de la región La Libertad (Tesis de licenciatura). Recuperada de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/263/figueroa_dc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, M. y Forero, C. (2016). *Calidad de vida laboral y la disposición al cambio organizacional en funcionarios de empresas de la ciudad de Bogotá – Colombia*. Acta Colombiana de Psicología, 19 (1), 79-90. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/798/79845405005.pdf>
- García, A. (2007). Percepción de los trabajadores sobre la calidad de vida en el trabajo en empresas exitosas según Venezuela Competitiva (Tesis de licenciatura). Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ9709.pdf>
- Gasalla, J. (2014). *La nueva dirección de personas. La dirección por confianza*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Granados, I. (diciembre, 2011). *Calidad de vida laboral: Historia, dimensiones y beneficios*. Recuperado de: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a14.pdf>
- Jiménez P., R. (1998). *Metodología de la investigación. Elementos básicos para la investigación clínica*. Editorial de ciencias médicas de La Habana, Cuba. Recuperado de:

http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bioestadistica/metodologia_de_la_investigacion_1998.pdf

Lares S., A. (1998). *Calidad de vida en el trabajo. Un modelo integral*. Caracas, Venezuela: BL Consultores Asociados.

Lobato, D. (2017). Calidad de vida laboral y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la constructora Perú Obras SRL del distrito de Trujillo, 2017 (Tesis de licenciatura). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10081/lobato_rd.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, P. (2004). *Población Muestra y Muestreo*. Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es

Maldonado, T. y Urgano, G. (2017). Diseño de un programa de calidad de vida laboral para el personal operativo de la PUCE, en la matriz Quito, para el año 2016 (Tesis de licenciatura). Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13083/Disertaci%C3%B3n%20Tamara%20Maldonado%20y%20Gisela%20Urgano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Moronta, V. y Nuñez, E. (2016). Calidad de vida en el trabajo de los trabajadores de una empresa de servicio de transporte privado ubicada en Valencia - Estado Carabobo (Tesis de licenciatura). Recuperado de: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3798/enu%C3%B1es.pdf?sequence=1>

Navajas, J. (2003). De la calidad de vida laboral a la gestión de la calidad. Una aproximación psicosocial a la calidad como práctica de sujeción y dominación (Tesis doctoral). Recuperado de: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5431/jna1de1.pdf?sequence=1>

Paredes, A. (2018). Compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de Trade marketing del distrito de San Borja, 2017 (Tesis de licenciatura). Recuperado de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2490/TRAB.SUF.PROF>

.Angie%20Margarita%20Paredes%20Ram%C3%ADrez.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- Peiró, J. y Prieto, F. (1996). *Tratado de psicología del trabajo*. Volumen II. Madrid. Recuperado de: <http://bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/alonzo/peiro%20prieto%20-%20calidad%20de%20vida%20laboral%20vol%202%20cap%206.pdf>
- Pérez, E. (2016). El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: Caso Sipán Distribuciones SAC – Chiclayo (Tesis de licenciatura). Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/760/1/TL_PerezVasquezElizabetOdaliss.pdf
- Ríos, T. (2018). Calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016 (Tesis de licenciatura). Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3469/1/rios_dtc.pdf
- Sousa, V. y Driessnack, M. y Costa, I. (junio, 2007). *Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte I: Diseños de investigación cuantitativa*. Recuperado de: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf
- Winkler, M. y Villarroel, R., y Pasmanik, D. (junio, 2018). *La promesa de confidencialidad: nuevas luces para la investigación científica y la práctica profesional en salud mental*. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2018000100127>
- Zegarra, F. (2014). Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en el personal de salud del hospital de San Juan de Lurigancho (Tesis de maestría). Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3747/Zegarra_rf.pdf;jsessionid=6455C6FB586EDDEB28CFE7B565083BD7?sequence=1

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Tabla 31

Matriz de consistencia del proyecto de investigación científica

Problema	Objetivos	Justificación	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Índices	Método
¿Existe influencia de la Calidad de Vida en el Trabajo en el Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Empresa Ferronor, Chiclayo?	<p>Determinar la existencia de influencia de la Calidad de Vida en el Trabajo en el Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Empresa Ferronor, Chiclayo.</p> <p>Identificar la dimensión de Calidad de Vida en el Trabajo que predomina en los trabajadores de la Empresa Ferronor, Chiclayo.</p> <p>Identificar el tipo de Compromiso</p>	Con los resultados obtenidos en esta investigación, se elaboró una propuesta de mejora en la calidad de vida de los trabajadores de Ferronor, lo cual será un beneficio directamente hacia ellos, pues se realizarán mejoras en aquellas dimensiones que arrojaron resultados bajos; por consiguiente esto hará que su compromiso hacia la empresa sea mayor y mejoren su rendimiento, lo cual	<p>Hi: La calidad de vida laboral influye en el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Ferronor, Chiclayo y esta es representativa y positiva.</p>	Independiente: Calidad de Vida Laboral	Participación y control	Información	6 - 38	La población se compone por 70 trabajadores, de los cuales 52 pertenecen al sexo masculino y 18 al sexo femenino; además se encuentran distribuidos en 6 tiendas a nivel nacional, siendo 35 de ellos personal administrativo y 35 personal operario. La técnica a utilizar en la investigación será la encuesta a
		Contenido y asuntos				41 - 45 - 47		
		Nivel de participación y control				15 - 34		
		Equidad económica			Beneficio y retorno económico	25 - 28		
					Alienación en el trabajo	Sentimiento de impotencia o falta de poder	31	
		Aislamiento social				17 - 19 - 23		
		Ausencia de significación				3 - 12 - 37 - 40		
		Medio ambiente			Percepción ambiental	1 - 13 - 16 - 22 - 26 - 29 - 32 - 43 - 46		
					Salud ocupacional	10 - 35		
		Satisfacción en el trabajo			Oportunidad de desarrollo en la organización	2 - 5 - 14		
Reconocimiento	11 - 27							
	Logro	30 - 44						

Organizacional que prevalece en los trabajadores de la Empresa Ferronor, Chiclayo.	es un beneficio para la organización, pues al contar con trabajadores más comprometidos, estos realizarán mejor sus funciones y cumplirán con sus obligaciones de manera más eficiente.	Ho: La calidad de vida laboral no influye en el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Ferronor, Chiclayo.	Dependiente: Compromiso Organizacional	Características del trabajo	8 - 24	través de los instrumentos Escala de Calidad de Vida Laboral de Armando Lares y Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen.	
				Supervisión	4		
				Sueldo y salario	18 - 20 - 42		
				Identidad y autoestima laboral	Identificación organizacional 21 - 33 - 39		
					Identidad y autoestima laboral 7 - 9 - 36		
				Componente afectivo	Sentimiento de permanencia		1 - 3
					Vinculación afectiva		4 - 5 - 6
					Solidaridad con los problemas		2
				Componente de continuidad	Deseo de permanencia		8 - 9 - 11
					Dificultad para conseguir otro empleo		10 - 12
Necesidad de estabilidad económica	7						
Componente normativo	Sentimiento de obligación de permanencia	13 - 14 - 16					
	Sentimiento de obligación hacia los demás trabajadores	17					
	Sentimiento de retribución	15 - 18					

Anexo 2: Cuestionario de Calidad de Vida Laboral

CUESTIONARIO CVT

El presente cuestionario tiene como propósito conocer su opinión sobre cómo se siente dentro de su área de trabajo, a fin de realizar mejoras que beneficien su calidad de vida laboral.

Este cuestionario es ANÓNIMO. Responda con sinceridad y exactitud. Marque con una “X” según considere, teniendo en cuenta la siguiente escala:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4

Escala de Respuesta							
1. Totalmente en desacuerdo		2. En desacuerdo		3. De acuerdo		4. Totalmente de acuerdo	
N°	Enunciados	1	2	3	4		
1	La iluminación en su lugar de trabajo la considera adecuada para las actividades que debe realizar en esta empresa.						
2	Está Ud. satisfecho con las tareas y responsabilidades asignadas a su trabajo, considerando su nivel de capacitación profesional o técnico.						
3	Realmente considera que su trabajo contribuye a su crecimiento futuro como trabajador.						
4	Está Ud. satisfecho con la conducta de sus superiores o jefes inmediatos, relacionada con su actividad dentro de la empresa.						
5	Está Ud. satisfecho con las oportunidades que le ofrece la organización, para desarrollar su carrera profesional o técnica.						
6	La información que los directivos de la organización quieren transmitir, es ampliamente difundida.						
7	En Ferronor, los demás trabajadores le dan importancia a las actividades que Ud. realiza.						
8	Está Ud. satisfecho con el nivel de complejidad que representa su trabajo.						
9	Sus superiores, confían en los resultados de su trabajo y no están permanentemente revisando lo que realiza.						
10	Considera que las condiciones en las que realiza su trabajo afectan su salud.						

11	Está Ud. satisfecho con las orientaciones que recibe en relación a las tareas y responsabilidades que desempeña en su trabajo.				
12	Su trabajo es dinámico e interesante.				
13	La temperatura en su lugar de trabajo la considera confortable.				
14	Está Ud. satisfecho con las oportunidades que le ofrece la empresa para participar en programas de mejoramiento de recursos humanos.				
15	Existe una estructura interna dentro de la empresa, destinada a permitir que todos los niveles de los trabajadores puedan participar en el proceso de toma de decisiones.				
16	En esta empresa existen espacios donde pueden descansar después de comidas o refrigerios (se refiere a lugares como sillones o sillas, dentro o fuera de la oficina, o lugar de trabajo).				
17	Los contactos sociales en esta empresa u organización son amplios y sin ninguna restricción.				
18	Está Ud. satisfecho con el sueldo o salario que percibe en la empresa.				
19	Ud. cree que realmente forma parte de un equipo de trabajo.				
20	Está Ud. satisfecho con la distribución de los sueldos y salarios en la empresa, considerando la remuneración que reciben otros trabajadores y comparándolos con los que Ud. percibe.				
21	Considera que el horario de trabajo que cumple esta empresa es adecuado para desarrollar las responsabilidades y tareas relacionadas con el cargo que ocupa.				
22	Existe el número requerido de enfriadores de agua en esta empresa				
23	Si Ud. tuviera la oportunidad de cambiarse a otra empresa donde le pagarían el mismo sueldo y beneficios, lo haría.				
24	Considera Ud. que su trabajo le plantea retos interesantes que le permiten desarrollar su creatividad.				
25	Si Ud. compara esta empresa con otras similares, podría afirmar que aquí los beneficios son buenos.				
26	Existe una distribución equitativa entre el espacio de trabajo que dispone el personal Directivo y los demás trabajadores.				
27	Ferronor tiene una política de motivación para el personal.				

28	Piensa Ud. que los beneficios que recibe de la empresa (incluye sueldos y otros beneficios), realmente representan el esfuerzo de su trabajo.				
29	Considera Ud. que las condiciones físicas existentes en su lugar de trabajo son adecuadas.				
30	Está Ud. satisfecho con los resultados que obtiene en el desempeño de su trabajo.				
31	Ud. puede realizar sus actividades sin la constante aprobación de su supervisor.				
32	El tamaño del espacio que dispone para realizar sus tareas diarias es adecuado para cumplir cómodamente con sus responsabilidades.				
33	Se identifica con la misión y políticas de Ferronor.				
34	Los procesos de control se llevan a cabo a todos los niveles y con la participación de los que trabajan en esta empresa.				
35	Siente que las exigencias de los equipos y materiales que utiliza para el desempeño de sus responsabilidades en la empresa, requieren de esfuerzos y atención, que necesariamente afectan su salud.				
36	A veces siente que su trabajo es poco valorado en esta organización.				
37	Considera que su trabajo llena sus aspiraciones y expectativas, tomando en cuenta su profesión.				
38	Existe suficiente información acerca de los planes, beneficios y decisiones tomadas por la empresa que involucren al trabajador.				
39	En lo concerniente a las políticas y planes de la empresa, ¿Considera que sus necesidades sociales deben ser satisfechas?				
40	Su futuro en esta organización luce claro y estable.				
41	Los objetivos y metas de los diversos programas, proyectos o acciones a realizar por la empresa, se formulan a través de la participación de grupos de trabajadores.				
42	Las responsabilidades que tiene asignadas en su trabajo y las funciones que realiza en la empresa justifican la remuneración que recibe.				
43	El ruido que se manifiesta en su lugar de trabajo es tolerable para realizar sus funciones.				

44	Está Ud. satisfecho con las responsabilidades que le han asignado en su cargo y los logros que se obtienen de las funciones que realiza.				
45	Los que trabajan en esta organización pueden participar en las decisiones relacionadas con la promoción del personal y los planes de adiestramiento.				
46	Considera que el número de sanitarios disponible en función de la cantidad de personas que trabajan en esta empresa es adecuado para sus necesidades.				
47	Los que trabajan en esta empresa participan en las decisiones que se relacionan con el establecimiento del horario del trabajo.				

Anexo 3: Cuestionario de Compromiso Organizacional

CUESTIONARIO CO

El presente cuestionario tiene como propósito conocer su opinión sobre cómo se siente trabajando dentro de su empresa. Este cuestionario es ANÓNIMO. Responda con sinceridad y exactitud. Marque con una "X" según considere, teniendo en cuenta la siguiente escala:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	LEVEMENTE EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	LEVEMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5	6	7

N°	Enunciados	1	2	3	4	5	6	7
1	Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización							
2	En realidad siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.							
3	No tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta empresa.							
4	No me siento emocionalmente ligado a la organización.							
5	No me siento como "parte de la familia" en esta empresa.							
6	Esta organización tiene un gran significado personal para mí.							
7	Por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo.							
8	Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.							
9	Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la empresa en la que trabajo ahora.							
10	Siento que tengo muy pocas opciones si considerara dejar esta organización.							
11	Si no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar.							
12	Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles.							
13	No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual.							
14	Incluso si recibiera beneficios, yo siendo que dejar la organización ahora no sería lo correcto.							

15	Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.							
16	La empresa donde trabajo merece mi lealtad.							
17	No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.							
18	Siento que le debo mucho a esta empresa.							

Anexo 4: Validación de los instrumentos por criterio de expertos



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

I. TÍTULO DEL PROYECTO

Influencia de la Calidad de Vida Laboral en el Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Empresa Ferronor, Chiclayo – 2019.

- 1.1. Nombre del experto: Mg. Teresita Aldave Herrera
- 1.2. Nombre del instrumento: Cuestionario de Calidad de Vida Laboral.
- 1.3. Propósito: Conocer la dimensión de calidad de vida laboral que presentan los individuos en la organización.
- 1.4. Unidades de análisis: Trabajadores de la empresa Ferronor S.A.C.
- 1.5. Duración: 30 minutos aproximadamente
- 1.6. Población: 70 trabajadores
- 1.7. Responsable: Armando Lares

II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Se evaluará cada ítem considerando los siguientes criterios:

- ✓ Redacción clara y precisa.
- ✓ Coherencia con indicador y dimensión.
- ✓ Se anotarán las observaciones y/o sugerencias en los ítems correspondientes.

DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE RESPUESTAS				VALORACIÓN				OBSERVACIONES				
		1. Totalmente en desacuerdo		2. En desacuerdo		Redacción clara y precisa	Coherencia con la dimensión		Coherencia con el indicador					
		3. De acuerdo	4. Totalmente de acuerdo	SI	NO		SI	NO	SI		NO			
Participación y control	Información	Enunciados	1	2	3	4								
		La información que los directivos de la organización quieren transmitir, es ampliamente difundida.					✓	✓	✓	✓				
	Existe suficiente información acerca de los planes, beneficios y decisiones tomadas por la empresa que involucren al trabajador.					✓	✓	✓	✓					
Participación y control	Contenido y asuntos	Los objetivos y metas de los diversos programas, proyectos o acciones a realizar por la empresa, se formulan a través de la participación de grupos de trabajadores.					✓	✓	✓	✓				
		Los que trabajan en esta organización pueden participar en las decisiones relacionadas con la promoción del personal y los planes de adiestramiento.					✓	✓	✓	✓				
		Los que trabajan en esta empresa participan en las decisiones que se relacionan con el establecimiento del horario del trabajo.					✓	✓	✓	✓				
Participación y control	Nivel de participación y control	Existe una estructura interna dentro de la empresa, destinada a permitir que todos los niveles de los trabajadores puedan participar en el proceso de toma de decisiones.					✓	✓	✓	✓				El tipo de trabajo Terminar de diciembre a "Ingeniería" "Dientes de la empresa"
		Los procesos de control se llevan a cabo a todos los niveles y con la participación de los que trabajan en esta empresa.					✓	✓	✓	✓				

DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE RESPUESTAS					VALORACIÓN				OBSERVACIONES			
		1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. De acuerdo 4. Totalmente de acuerdo					Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión			Coherencia con el indicador		
		1	2	3	4		SI	NO	SI	NO		SI	NO	
Equidad económica	Beneficio y retorno económico	Enunciados												
		Si Ud. compara esta empresa con otras similares, podría afirmar que aquí los beneficios son buenos.					✓		✓		✓			
	Piensa Ud. que los beneficios que recibe de la empresa (incluye sueldos y otros beneficios), realmente representan el esfuerzo de su trabajo.					✓		✓		✓				
	Ud. puede realizar sus actividades sin la constante aprobación de su supervisor.					✓		✓		✓				
Alienación en el trabajo	Sentimiento de impotencia o falta de poder	Los contactos sociales en esta empresa u organización son amplios y sin ninguna restricción.					✓		✓		✓			
		Ud. cree que realmente forma parte de un equipo de trabajo.					✓		✓		✓			
	Si Ud. tuviera la oportunidad de cambiarse a otra empresa donde le pagarían el mismo sueldo y beneficios, lo haría.					✓		✓		✓				
	Realmente considera que su trabajo contribuye a su crecimiento futuro como trabajador.					✓		✓		✓				
Ausencia de significación	Su trabajo es dinámico e interesante.					✓		✓		✓				
	Considera que su trabajo llena sus aspiraciones y expectativas, tomando en cuenta su profesión.					✓		✓		✓				
Su futuro en esta organización luce claro y estable.					✓		✓		✓					

DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE RESPUESTAS					VALORACIÓN						OBSERVACIONES								
		1. Totalmente en desacuerdo		2. En desacuerdo		3. De acuerdo	4. Totalmente de acuerdo	Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión		Coherencia con el indicador									
		1	2	3	4			SI	NO	SI	NO	SI		NO							
Medio ambiente	Percepción ambiental	Enunciados																			
		La iluminación en su lugar de trabajo la considera adecuada para las actividades que debe realizar en esta empresa.																			
		La temperatura en su lugar de trabajo la considera comfortable.																			
		En esta empresa existen espacios donde pueden descansar después de comidas o refrigerios (se refiere a lugares como sillones o sillas, dentro o fuera de la oficina, o lugar de trabajo).																			
		Existe el número requerido de enfriadores de agua en esta empresa.																			
		Existe una distribución equitativa entre el espacio de trabajo que dispone el personal Directivo y los demás trabajadores.																			
		Considera Ud. que las condiciones físicas existentes en su lugar de trabajo son adecuadas.																			
		El tamaño del espacio que dispone para realizar sus tareas diarias es adecuado para cumplir cómodamente con sus responsabilidades.																			
		El ruido que se manifiesta en su lugar de trabajo es tolerable para realizar sus funciones.																			
		Considera que el número de sanitarios disponible en función de la cantidad de personas que trabajan en esta empresa es adecuado para sus necesidades.																			
	Salud ocupacional	Considera que las condiciones en las que realiza su trabajo afectan su salud.																			
Siente que las exigencias de los equipos y materiales que utiliza para el desempeño de sus responsabilidades en la empresa, requieren de esfuerzos y atención, que necesariamente afectan su salud.																					

DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE RESPUESTAS					VALORACIÓN				OBSERVACIONES							
		1. Totalmente en desacuerdo		2. En desacuerdo		3. De acuerdo	4. Totalmente de acuerdo		Redacción clara y precisa			Coherencia con la dimensión		Coherencia con el indicador				
		1	2	3	4		SI	NO	SI	NO		SI	NO					
Satisfacción en el trabajo	Oportunidad de desarrollo en la organización	Enunciados																
		Está Ud. satisfecho con las tareas y responsabilidades asignadas a su trabajo, considerando su nivel de capacitación profesional o técnico.					/			/		/			/			
	Reconocimiento	Está Ud. satisfecho con las oportunidades que le ofrece la organización, para desarrollar su carrera profesional o técnica.					/			/		/			/			
		Está Ud. satisfecho con las oportunidades que le ofrece la empresa para participar en programas de mejoramiento de recursos humanos.					/			/		/			/			
	Logro	Está Ud. satisfecho con las orientaciones que recibe en relación a las tareas y responsabilidades que desempeña en su trabajo.					/			/		/			/			
		Ferronor tiene una política de motivación para el personal.					/			/		/			/			
	Características del trabajo	Está Ud. satisfecho con los resultados que obtiene en el desempeño de su trabajo.					/			/		/			/			
		Está Ud. satisfecho con las responsabilidades que le han asignado en su cargo y los logros que se obtienen de las funciones que realiza.					/			/		/			/			
	Supervisión	Está Ud. satisfecho con el nivel de complejidad que representa su trabajo.					/			/		/			/			
		Considera Ud. que su trabajo le plantea retos interesantes que le permiten desarrollar su creatividad.					/			/		/			/			
		Está Ud. satisfecho con la conducta de sus superiores o jefes inmediatos, relacionada con su actividad dentro de la empresa.				/			/		/			/				

DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE RESPUESTAS					VALORACIÓN				OBSERVACIONES						
		1. Totalmente en desacuerdo		2. En desacuerdo			Redacción clara y precisa	Coherencia con la dimensión		Coherencia con el indicador							
		3. De acuerdo	4. Totalmente de acuerdo	1	2	3		4	SI	NO		SI	NO				
Satisfacción en el trabajo	Sueldo y salario	Enunciados															
		Está Ud. satisfecho con el sueldo o salario que percibe en la empresa.															
Identidad y autoestima laboral	Identificación organizacional	Está Ud. satisfecho con la distribución de los sueldos y salarios en la empresa, considerando la remuneración que reciben otros trabajadores y comparándolos con los que Ud. percibe.															
		Las responsabilidades que tiene asignadas en su trabajo y las funciones que realiza en la empresa justifican la remuneración que recibe.															
		Considera que el horario de trabajo que cumple esta empresa es adecuado para desarrollar las responsabilidades y tareas relacionadas con el cargo que ocupa.															
		Se identifica con la misión y políticas de Ferronor.															
		En lo concerniente a las políticas y planes de la empresa, ¿Considera que sus necesidades sociales deben ser satisfechas?															
	Identidad y autoestima laboral	Identidad y autoestima laboral	En Ferronor, los demás trabajadores le dan importancia a las actividades que Ud. realiza.														
			Sus superiores, confían en los resultados de su trabajo y no están permanentemente revisando lo que realiza.														
			A veces siente que su trabajo es poco valorado en esta organización.														

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

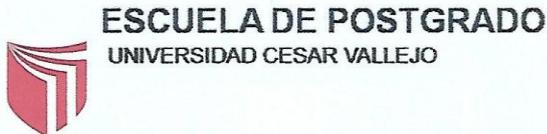
Chiclayo, 29 de octubre del 2019



Mg. Jenesis Aldave Herrera
PSICÓLOGA
C. Ps. P. 9447

Firma

DNI: 40101723



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

I. TÍTULO DEL PROYECTO

Influencia de la Calidad de Vida Laboral en el Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Empresa Ferronor, Chiclayo – 2019.

- 1.1. Nombre del experto: Mg. Teresita Aldave Herrera
- 1.2. Nombre del instrumento: Cuestionario de Compromiso Organizacional.
- 1.3. Propósito: Conocer el componente de compromiso organizacional que presentan los individuos en la organización.
- 1.4. Unidades de análisis: Trabajadores de la empresa Ferronor S.A.C.
- 1.5. Duración: 15 minutos aproximadamente
- 1.6. Población: 70 trabajadores
- 1.7. Responsable: Meyer y Allen

II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Se evaluará cada ítem considerando los siguientes criterios:

- ✓ Redacción clara y precisa.
- ✓ Coherencia con indicador y dimensión.
- ✓ Se anotarán las observaciones y/o sugerencias en los ítems correspondientes.

DIMENSION	INDICADOR	Enunciados	VALORACIÓN														OBSERVACIONES			
			Redacción clara y precisa				Coherencia con la dimensión				Coherencia con el indicador									
			1	2	3	4	5	6	7	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
Componente afectivo	Sentimiento de permanencia	1. Totalmente en desacuerdo																		
		2. En desacuerdo																		
	3. Levemente en desacuerdo																			
	4. Ni de acuerdo ni en desacuerdo																			
Vinculación afectiva	5. Levemente de acuerdo																			
	6. De acuerdo																			
Solidaridad con los problemas	7. Totalmente de acuerdo																			
	Enunciados																			
		Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización																		
		No tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta empresa.																	Esta redacción es negativa.	
		No me siento emocionalmente ligado a la organización.																	"	
		No me siento como "parte de la familia" en esta empresa.																	"	
		Esta organización tiene un gran significado personal para mí.																		
		En realidad siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.																		

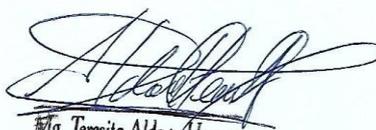
DIMENSION	INDICADOR	<p>1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Levemente en desacuerdo 4. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 5. Levemente de acuerdo 6. De acuerdo 7. Totalmente de acuerdo</p>	VALORACIÓN						OBSERVACIONES											
			Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión		Coherencia con el indicador													
			SI	NO	SI	NO	SI	NO												
Componente de continuidad	Deseo de permanencia	Enunciados	1	2	3	4	5	6	7											
		Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.																		
		Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la empresa en la que trabajo ahora.																		
		Si no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar.																		
	Dificultad para conseguir otro empleo	Siento que tengo muy pocas opciones si considerara dejar esta organización.																		
		Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles.																		
	Necesidad de estabilidad económica	Por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo.																		

DIMENSION	INDICADOR	Enunciados	VALORACIÓN							OBSERVACIONES			
			Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión		Coherencia con el indicador						
			SI	NO	SI	NO	SI	NO					
Componente normativo	Sentimiento de obligación de permanencia	1. Totalmente en desacuerdo											
		2. En desacuerdo											
		3. Levemente en desacuerdo											
	Sentimiento de obligación hacia los demás trabajadores	4. Ni de acuerdo ni en desacuerdo											
		5. Levemente de acuerdo											
		6. De acuerdo											
	Sentimiento de retribución	7. Totalmente de acuerdo											
		Enunciados	1	2	3	4	5	6	7				
		No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual.											
		Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto.											
Sentimiento de retribución	La empresa donde trabajo merece mi lealtad.												
	No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.												
	Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.												
		Siento que le debo mucho a esta empresa.											

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Le recibí de algunos ítems empiezo en negativo. Es difícil comprender de primer momento.

Chiclayo, 29 de Octubre del 2019



Mg. Teresita Aldave Herrero
PSICÓLOGA
C. P. P. 9447

Firma

DNI: 40701723



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

I. TÍTULO DEL PROYECTO

Influencia de la Calidad de Vida Laboral en el Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Empresa Ferronor, Chiclayo – 2019.

- 1.1. Nombre del experto: Mg. Katya Vega Mendoza
- 1.2. Nombre del instrumento: Cuestionario de Calidad de Vida Laboral.
- 1.3. Propósito: Conocer la dimensión de calidad de vida laboral que presentan los individuos en la organización.
- 1.4. Unidades de análisis: Trabajadores de la empresa Ferronor S.A.C.
- 1.5. Duración: 30 minutos aproximadamente
- 1.6. Población: 70 trabajadores
- 1.7. Responsable: Armando Lares

II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Se evaluará cada ítem considerando los siguientes criterios:

- ✓ Redacción clara y precisa.
- ✓ Coherencia con indicador y dimensión.
- ✓ Se anotarán las observaciones y/o sugerencias en los ítems correspondientes.

DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE RESPUESTAS				VALORACIÓN				OBSERVACIONES		
		1. Totalmente en desacuerdo		2. En desacuerdo		Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión			Coherencia con el indicador	
		3	4	1	2	SI	NO	SI	NO		SI	NO
Participación y control	Información					4		4		4		
						4		4		4		
	Contenido y asuntos					4		4		4		
Participación y control	Nivel de participación y control					4		4		4		
						4		4		4		

DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE RESPUESTAS					VALORACIÓN				OBSERVACIONES					
		1. Totalmente en desacuerdo		2. En desacuerdo		3. De acuerdo	Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión			Coherencia con el indicador				
		1	2	3	4		SI	NO	SI	NO		SI	NO			
Equidad económica	Beneficio y retorno económico	Enunciados														
		Si Ud. compara esta empresa con otras similares, podría afirmar que aquí los beneficios son buenos.							4				4		beneficios son mayores, no buenos!	
		Piensa Ud. que los beneficios que recibe de la empresa (incluye sueldos y otros beneficios), realmente representan el esfuerzo de su trabajo.							4				4			
Alienación en el trabajo	Sentimiento de impotencia o falta de poder	Ud. puede realizar sus actividades sin ^y tomar constantemente aprobación de su supervisor.							3				4		Redacción	
		Los contactos sociales en esta empresa u organización son amplios y sin ninguna restricción.							4				4			
		Ud. cree que realmente forma parte de un equipo de trabajo.							4				4		Ud. se siente parte -.....	
	Ausencia de significación	Aislamiento social	Si Ud. tuviera la oportunidad de cambiarse a otra empresa donde le pagarían el mismo sueldo y beneficios, lo haría.							4				4		
			Realmente Considera que su trabajo contribuye a su crecimiento futuro como trabajador.							4				4		
			Su trabajo es dinámico e interesante.							4				4		
		Considera que su trabajo llena sus aspiraciones y expectativas, tomando en cuenta su profesión.							4				4			
		Su futuro en esta organización luce claro y estable.							4				4			

DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE RESPUESTAS										VALORACIÓN				OBSERVACIONES		
		1. Totalmente en desacuerdo		2. En desacuerdo		3. De acuerdo		4. Totalmente de acuerdo		Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión		Coherencia con el indicador				
		1	2	3	4	1	2	3	4	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Medio ambiente	Considera usted q. considera ud. q.	Enunciados																
		La iluminación en su lugar de trabajo es adecuada es adecuada debe debe realizar en esta empresa.				✓									1			4
	La temperatura en su lugar de trabajo la considera es confortable.				✓									1			4	
	En esta empresa existen espacios donde pueden descansar después de comidas o refrigerios (se refiere a lugares como sillones o sillas, dentro o fuera de la oficina, o lugar de trabajo).				✓						4						4	
	Existe el número requerido de enfriadores de agua en esta empresa.				✓						3						3	
	Existe una distribución equitativa entre el espacio de trabajo que dispone el personal Directivo y los demás trabajadores.				✓						4						4	
	Considera Ud. que las condiciones físicas existentes en su lugar de trabajo son adecuadas.				✓						4						4	
	El tamaño del espacio que dispone para realizar sus tareas diarias es adecuado para cumplir cómodamente con sus responsabilidades.				✓						4						4	
	El ruido que se percibe se percibe en su lugar de trabajo es tolerable para realizar sus funciones.				✓						4						4	
	Considera que el número de sanitarios disponible en función de la cantidad de personas que trabajan en esta empresa es adecuado para sus necesidades.				✓						4						4	
Salud ocupacional	Salud ocupacional	Considera que las condiciones en las que realiza su trabajo afectan su salud.				✓					4						4	
		Siente que las exigencias de los equipos y materiales que utiliza para el desempeño de sus responsabilidades en la empresa, requieren de esfuerzos y atención, que necesariamente afectan su salud.				✓						4						4

DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE RESPUESTAS				VALORACIÓN				OBSERVACIONES				
		1. Totalmente en desacuerdo		2. En desacuerdo		Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión			Coherencia con el indicador			
		3. De acuerdo	4. Totalmente de acuerdo	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
Satisfacción en el trabajo	Oportunidad de desarrollo en la organización	Enunciados	1	2	3	4								
		Está Ud. satisfecho con las tareas y responsabilidades asignadas a su trabajo, considerando su nivel de capacitación profesional o técnico.				4	4					4		
		Está Ud. satisfecho con las oportunidades que le ofrece la organización, para desarrollar su carrera profesional o técnica.				4	4					4		
		Está Ud. satisfecho con las oportunidades que le ofrece la empresa para participar en programas de mejoramiento de recursos humanos.				4	4					4		
	Reconocimiento	Está Ud. satisfecho con las orientaciones que recibe en relación a las tareas y responsabilidades que desempeña en su trabajo.						1				1		Su org. agradece o reconoce el esfuerzo en el cumplim. de sus funciones. Se realiza una evaluación de desempeño?
		Ferronor tiene una política de motivación para el personal.					4				4			
	Logro	Está Ud. satisfecho con los resultados que obtiene en el desempeño de su trabajo.					4				4			
		Está Ud. satisfecho con las responsabilidades que le han asignado en su cargo y los logros que se obtienen de las funciones que realiza.					4				4			
	Características del trabajo	Está Ud. satisfecho con el nivel de complejidad que representa su trabajo.					4				4			
		Considera Ud. que su trabajo le plantea retos interesantes que le permiten desarrollar su creatividad.					4				4			
Supervisión	Está Ud. satisfecho con la conducta de sus superiores o jefes inmediatos, relacionada con su actividad dentro de la empresa.					4				4				

DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE RESPUESTAS					VALORACIÓN				OBSERVACIONES			
		1. Totalmente en desacuerdo		2. En desacuerdo			Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión			Coherencia con el indicador		
		1	2	3	4	SI	NO	SI	NO	SI		NO		
Satisfacción en el trabajo	Sueldo y salario	Enunciados												
		Está Ud. satisfecho con el sueldo o salario que percibe en la empresa.					4		4		4			
		Está Ud. satisfecho con la distribución de los sueldos y salarios en la empresa, considerando la remuneración que reciben otros trabajadores y comparándolos con los que Ud. percibe.					4		4		4			
Identidad y autoestima laboral	Identificación organizacional	Las responsabilidades que tiene asignadas en su trabajo y las funciones que realiza en la empresa justifican la remuneración que recibe.					4		4		4			
		Considera que el horario de trabajo que cumple esta empresa es adecuado para desarrollar las responsabilidades y tareas relacionadas con el cargo que ocupa.					4		4		4			
		Se identifica con la misión y políticas de Ferronor.					4		4		4			
		En lo concerniente a las políticas y planes de la empresa, ¿Considera que sus necesidades sociales deben ser satisfechas?					4		4		4			Se siente orgulloso de trabajar en Ferronor? (Añadir)
		En Ferronor, los demás trabajadores le dan importancia a las actividades que Ud. realiza.					4		4		4			
		Sus superiores, confían en los resultados de su trabajo y no están permanentemente revisando lo que realiza.					4		4		4			
		A veces siente que su trabajo es poco valorado en esta organización.					4		4		4			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si tiene pertinencia y está bien formulada, luego
corresponde saber que se hará con esta información y
si contribuirá a solucionar un problema en la organización.

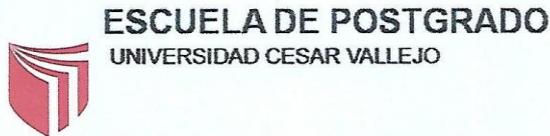
Chiclayo, 30 de Octubre del 2019



Firma

CPs.P 18626

DNI: 16656439



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

I. TÍTULO DEL PROYECTO

Influencia de la Calidad de Vida Laboral en el Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Empresa Ferronor, Chiclayo – 2019.

- 1.1. Nombre del experto: Mg. Katya Vega Mendoza
- 1.2. Nombre del instrumento: Cuestionario de Compromiso Organizacional.
- 1.3. Propósito: Conocer el componente de compromiso organizacional que presentan los individuos en la organización.
- 1.4. Unidades de análisis: Trabajadores de la empresa Ferronor S.A.C.
- 1.5. Duración: 15 minutos aproximadamente
- 1.6. Población: 70 trabajadores
- 1.7. Responsable: Meyer y Allen

II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Se evaluará cada ítem considerando los siguientes criterios:

- ✓ Redacción clara y precisa.
- ✓ Coherencia con indicador y dimensión.
- ✓ Se anotarán las observaciones y/o sugerencias en los ítems correspondientes.

DIMENSION	INDICADOR	Enunciados	VALORACIÓN														OBSERVACIONES		
			Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión		Coherencia con el indicador		1 2 3 4 5 6 7										
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
Componente afectivo	Sentimiento de permanencia	Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización	5		5														
		No tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta empresa.	6		6														
	Vinculación afectiva	No me siento emocionalmente ligado a la organización.	7		7														
		No me siento como "parte de la familia" en esta empresa.	7		7														
		Esta organización tiene un gran significado personal para mí.	7		7														
		En realidad siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.	7		7														

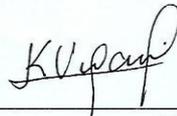
DIMENSION	INDICADOR	<p>1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Levemente en desacuerdo 4. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 5. Levemente de acuerdo 6. De acuerdo 7. Totalmente de acuerdo</p> <p>Enunciados</p>	VALORACIÓN						OBSERVACIONES
			Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión		Coherencia con el indicador		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Componente de continuidad	Deseo de permanencia	Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.	7		7		7		
		Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la empresa en la que trabajo ahora.	7		7		7		
		Si no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar.	6		6		6		
	Dificultad para conseguir otro empleo	Siento que tengo muy pocas opciones si considerara dejar esta organización.	7		7		7		
		Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles.	7		7		7		
	Necesidad de estabilidad económica	Por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo.	7		7		7		

DIMENSION	INDICADOR	Enunciados	VALORACIÓN										OBSERVACIONES							
			Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión		Coherencia con el indicador													
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO										
Componente normativo	Sentimiento de obligación de permanencia	1. Totalmente en desacuerdo	1	2	3	4	5	6	7											
		2. En desacuerdo																		
		3. Levemente en desacuerdo																		
		4. Ni de acuerdo ni en desacuerdo																		
		5. Levemente de acuerdo																		
		6. De acuerdo																		
		7. Totalmente de acuerdo																		
		Enunciados																		
		No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual.																		
		Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto.																		
		La empresa donde trabajo merece mi lealtad.																		
		No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.																		
	Sentimiento de obligación hacia los demás trabajadores																			
	Sentimiento de retribución																			
		Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.																		
		Siento que le debo mucho a esta empresa.																		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable y pertinente!

Chiclayo, 30 de Octubre del 2019



Firma CPSP 18026

DNI: 10656438

Anexo 5: Autorización para el desarrollo de la tesis



“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

El Gerente de Operaciones de la empresa Ferronor, expide lo siguiente:

AUTORIZACIÓN

Visto la solicitud presentada por la Lic. en Psicología: **SANCHEZ VASQUEZ, KRISBELL MARIELLA ESTHER**, maestrante de la Universidad César Vallejo, donde solicita aplicar su Proyecto de Tesis, se dispone lo siguiente:

AUTORIZAR, a la Lic. en Psicología

SANCHEZ VASQUEZ, KRISBELL MARIELLA ESTHER

Aplicar el Proyecto de Tesis titulado: **“Influencia de la calidad de vida laboral en el compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa Ferronor, Chiclayo – 2019”**.

Chiclayo, 15 de Octubre del 2019


Ing. Mike Matur Samillan Sosa
ADMINISTRADOR
SUCURSAL PANAMERIK A.C.

CHICLAYO

- Cal. España 839 - José L. Ortiz
Telf. (074) 257070
Cel. 978023958 - 979604090
- Av. Venezuela 2441 - José L. Ortiz
Cel. 957976586

- Av. Paul Harris 1840 - La Victoria
Telf. (074) 433603 - Cel. 951014606
- Panamericana Norte Km. 3
Telf. (074) 228204
Cel. 957972674 - 979899645
- Mz. A, Lote 1 - Urb. Ciudad del Chofer
Cel. 934943720

TRUJILLO

- Av. América Sur 1086 - Urb. Palermo
Telef. (044) 293468 - Cel. 949535109
- **OLMOS**
- Víctor Raúl Haya de la Torre 167
Cel. 979630600 - 983449018