



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los  
colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Aguilar Florian, Leni Bibiana (ORCID: 0000-0002-7422-4678)

Vildoso Molina, Christian Anthony (ORCID: 0000-0003-0796-3443)

**ASESOR:**

Mg. Nauca Torres, Enrique Santos (ORCID: 0000-0002-5052-1723)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TRUJILLO - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de mis anhelos más deseados.

*Aguilar Florián Leni Bibiana*

Esta investigación la dedico a mi querida mamá Soledad, quien en vida fue un pilar fundamental para mi formación como profesional, por haber confiado en mí, por sus consejos, sus palabras de aliento que no me dejaban decaer para seguir adelante a pesar de las adversidades. A mi papá Raúl, quien desde pequeña me inculcó a estudiar, a pesar de haber estado lejos físicamente siempre me motivaba para llegar a la meta.

*Vildoso Molina Christian*

## **Agradecimiento**

Agradezco a mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hija, son los mejores padres.

*Aguilar Florián Leni Bibiana*

En primer lugar, agradezco a mis maestros, personas de gran sabiduría, quienes se han esforzado por ayudarme para llegar al punto en el que me encuentro.

Le agradezco de manera especial a mi asesor, quien, a pesar de tener muchos compromisos diarios con su profesión, brindó su valioso tiempo y aportó con sus conocimientos para asesorarme en todo el proceso del presente trabajo.

*Vildoso Molina Christian*

## Índice de contenidos

Pág.

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2. Variables .....	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos .....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos .....	15
IV. RESULTADOS .....	17
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES .....	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS	

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1: Colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo.....	13
Tabla 2: Técnicas e instrumentos de investigación.....	14
Tabla 3: Nivel de calidad de vida laboral de los colaboradores del banco Alfin	17
Tabla 4: Nivel del compromiso organizacional de los colaboradores del banco Alfin.....	18
Tabla 5: Coeficiente de relación de las dimensiones de calidad de vida laboral y el compromiso organizacional.....	19
Tabla 6: Coeficiente de relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional.....	20

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo 2022. Considerando que es una investigación de tipo no experimental de diseño descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 39 colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo, la muestra, quedo compuesta por la misma cantidad de colaboradores de la población, donde se estableció una muestra censal, cuya cantidad fue elegida mediante la aplicación de la técnica del muestreo probabilístico. Para la recolección de datos se elaboró dos instrumentos los cuales fueron un cuestionario para evaluar las variables, donde los resultados de la investigación reflejan que la mayoría de los colaboradores señalan que la calidad de vida laboral en Alfin nuestro banco presenta un nivel alto 74.4%, así mismo para el compromiso organizacional presentan un nivel medio con un 74.4%. Llegando a concluir la relación existente a través del coeficiente de correlación Rho Spearman ( $Rho = 0.614$ ) señalando una correlación positiva moderada ( $0.00 < 0.05$ ) entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional que presentan los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo, aceptándose la hipótesis de investigación.

**Palabras clave:** Compromiso organizacional, calidad de vida laboral, colaboradores.

## Abstract

The objective of this research work is to determine the relationship between the quality of work life and the organizational commitment of the collaborators of IL in our bank of Trujillo 2022. Considering that it is a non-experimental type of research with a descriptive correlational design. The population was made up of 39 collaborators from Alfin our Trujillo bank, the sample was made up of the same number of collaborators from the population, where a census sample was established, whose quantity was chosen by applying the probabilistic sampling technique. For the data collection, two instruments were elaborated, which were a questionnaire to evaluate the variables, where the results of the investigation reflect that the majority of the collaborators indicate that the quality of working life in Alfin our bank presents a high level 74.4%, Likewise, for the organizational commitment, they indicate a medium level with 74.4%. Concluding the existing relationship through the Rho Spearman correlation coefficient ( $Rho = 0.614$ ) indicating a moderate positive correlation ( $0.00 < 0.05$ ) between the quality of work life and the organizational commitment presented by the collaborators of Alfin our Trujillo bank, accepting the research hypothesis.

**Keywords:** Organizational commitment, quality of work life, collaborators.

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy, con el brote atípica del virus SARS-CoV-2, la economía que presentan las organizaciones y la sociedad se enfrenta a eventos externos sin precedentes. Según el método general, la calidad de vida está involucrado en la salud física como mental de los colaboradores de la organización. Además, el compromiso organizacional se refiere al diseño y funcionamiento de una animación basada en los valores de una sociedad democrática. A su vez, la calidad de vida presenta como propósito mejorar el estilo de vida a los profesionales (Salazar, 2018).

A medida que los gerentes implementan una nueva gestión, las organizaciones deben enfrentar cambios constantes para aumentar el compromiso organización y lograr un alto nivel de competitividad. como parte de esta tendencia, el estudio vinculado a la calidad de vida se relaciona cada vez más con nuevas formas de gestión empresarial (Matabanchoy et al., 2019; Cruz, 2018).

Según la Agencia Peruana de Noticias, la gestión adecuada de las instituciones financieras de nuestro país es fundamental porque el acceso al crédito al consumo se ha convertido en un poder adquisitivo en las últimas dos décadas, y, paradójicamente, por el impacto de la pandemia COVID-19 Andina (2021) Señaló que se otorgan subsidios a los colectivos más vulnerables para reducir el impacto de la enfermedad, situación que aumenta la ubicación de puestos de trabajo, por lo que los empleados aún tienen situaciones inesperadas.

Según Rastogi et al., (2018), señalan que la calidad de vida es una estructura positiva que incide en el bienestar de los empleados y los servicios que se brindan dentro de la organización. De esta manera, contribuye a un aspecto importante de la cultura organizacional dentro de una organización basada en los empleados (Umamaheswara y Subrahmanyam, 2017).

También en cuanto a las variables de compromiso organizacional, en Chile, la consultora Confluye (2019) señaló que las organizaciones han realizado grandes esfuerzos para medir el compromiso de los empleados con sus lugares de trabado. El lugar de trabado debe funcionar en orden, el desarrollo del clima laboral, el capacidad y liderazgo, desarrolla satisfactoriamente el compromiso organizacional.



Para contextualizar esta investigación, citamos a Deloitte Perú (2020), donde señaló que el 93% de las empresas peruanas dice que el bienestar de sus empleados es de suma importancia, y sus estrategias están orientadas a asegurar que los empleados sean atendidos. De esta forma, todas las organizaciones e instituciones entienden que la salud organizacional es una responsabilidad inherente que se maneja en paralelo con las tareas diarias; de igual forma, más del 80% de las organizaciones peruanas dicen que la capacitación del talento (reskilling) les será efectiva en los próximos años. Por ello, las instituciones financieras señalan que el éxito de las personas felices o colaboradores es fundamental, y una de cada cinco organizaciones admite que es capaz de afrontar esta tendencia en los siguientes años.

Las organizaciones se enfrentan hoy en día a grandes desafíos que es velar y cuidar la vida de sus colaboradores porque les prestan suficiente atención porque son un factor importante que las organizaciones deben asegurar para aumentar la productividad organizacional (Bartik et al., 2020).

De igual forma, debido a los constantes cambios en el mundo, las organizaciones muchas veces enfrentan circunstancias imprevistas, que en algunos casos debilitan la capacidad de producción y no logran los objetivos marcados por la organización. Estas son las restricciones a la propagación del covid-19 que propone la organización. La principal limitación son los factores económicos, que están agotando los salarios de los empleados para reactivar la economía de la organización (Kraus et al., 2020).

En Alfin nuestro banco de Trujillo, la situación es complicada donde los hechos muestran que los trabajadores se sienten desconfiados, indiferentes, desmotivados, desganados e insatisfechos. Por otro lado, las instituciones financieras no cumplieron con las medidas de emergencia sanitaria y no realizaron pruebas rápidas para evitar contagios entre los empleados. Además, bajaron sus salarios y varios trabajadores fueron suspendidos temporalmente. Por ello, según el informe del responsable del departamento de recursos humanos, las quejas de los socios han aumentado en los últimos tres meses, por lo que también expresaron que no quieren quedarse más tiempo del prescrito, no quieren trabajar horas extras, no obedecen las instrucciones de los superiores, por lo que es importante realizar investigaciones para partir de un

análisis, así mejorar la calidad de vida que presentan los colaboradores en el ámbito laboral.

Ante las carencias o puntos clave encontrados, significa que no se puede mejorar la eficiencia de la actividad. De esta manera, se encontraron los lineamientos para el plan de contingencia financiera covid-19, pero no se implementaron adecuadamente, y no se realizaron reuniones para desarrollar estrategias para incrementar el compromiso organizacional; algunas de sus manifestaciones fueron que cuando se actualizó el paquete de software a mejorar el trabajo, los empleados rara vez reciben capacitación, por lo que no cooperan con servicios optimizados, interrumpen el servicio al cliente, pierden tiempo donde los colaboradores no muestran un buen compromiso Organizacional.

Debido a los problemas expuestos en líneas anteriores y en función al ámbito real de la entidad se planteó la interrogante a investigar: ¿Qué relación existe entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de Alfin nuestro banco de Trujillo 2022? Y de manera específica, ¿Cuál es el nivel de la calidad de vida laboral de los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo 2022?, ¿Cuál es el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo 2022? y ¿Qué relación existe entre la calidad de vida laboral y las dimensiones del compromiso organizacional de los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo 2022?

A través de la argumentación se debe demostrar su importancia y legitimidad para acreditar su realización; por conveniencia, ayudará a comprender el trabajo y la calidad de vida de los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo, lo que también les ayudará a mejorar su comportamiento productivo; de acuerdo a la relevancia social, brindará a la sociedad conocimiento sobre la calidad de vida de los colaboradores que presentan en dicha entidad, de esta manera las implicancias prácticas, donde los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo se beneficiarán porque comprenderán sus fortalezas y debilidades. De igual manera, el valor teórico, de esta manera la investigación ayudara ampliar el conocimiento científico y teórico en función al estudio de las variables, que ayudara a esclarecer a través de la información. Por otro lado, la utilidad metodológica es parte de la creación de los

instrumentos que servirán para la respectiva recojo de información y de paso dichos instrumentos servirán para futuros investigaciones.

Respecto a esta investigación tuvo como objetivo general el determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo 2022, y de manera específica: identificar el nivel de la calidad de vida laboral de los colaboradores del banco en estudio; así como el analizar el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo; finalmente determinar la relación entre las dimensiones de calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo 2022.

En función al fundamento de Hernández y Fernández (2018) se planteó la hipótesis de investigación; si existe relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En relación con este apartado, se hará referencia a trabajos o estudios realizados sobre variables de investigación que presenten coherencia y pertinencia según el área de investigación que se desarrolle de acuerdo con la investigación en curso, tal como se describe a continuación;

Según el entorno de investigación internacional, la investigación de García y Forero (2016) en su artículo científico desarrollado en Colombia, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de vida laboral y la propensión al cambio organizacional. El tamaño muestral de este grupo equivale a 100 empleados de la empresa Bogotá. Se realiza aplicando dos herramientas bajo el diseño transversal correlacional: la herramienta de medición del cambio organizacional (IMC) y la calidad de vida percibida en la organización. Los resultados obtenidos muestran que, salvo la resistencia al cambio, todas las variables relacionadas con el cambio organizacional y la calidad de vida tienen una correlación significativa de 0,001. La conclusión es que algunos aspectos que conviene destacar son la importancia de la calidad de vida y el compromiso Organizacional, los aspectos que definen las metas y objetivos marcados por la entidad, los aspectos que determinan el trabajo y la productividad de los empleados, y los aspectos que son. dispuesto a asumir.

Según el artículo científico de Salazar (2018), En su estudio en Colombia, el objetivo de esta investigación es analizar las múltiples relaciones entre el apoyo organizacional percibido y determinadas dimensiones de la calidad de vida y trabajo. Considere una muestra de 1255 trabajadores de diferentes empresas: 736 trabajadores en un grupo participaron en el plan de beneficios y 519 trabajadores en el otro grupo no participaron en el mismo plan de beneficios. El modelo de ecuaciones estructurales propuesto en este estudio muestra cómo la calidad de vida relacionada con el trabajo y los factores de apoyo organizacional percibidos predicen indirectamente el bienestar subjetivo. La conclusión es que esta investigación contribuye al desarrollo de la literatura sobre el compromiso laboral y la teoría del apoyo organizacional.

En cuanto a la investigación en el marco nacional según Zavala y Córdova (2020), estudio de posgrado en la provincia de San Román Puno. En su investigación establecieron un objetivo para determinar la relación entre la

calidad de vida laboral y la estructura organizacional. Compromiso del personal designado por la sede administrativa de la provincia de Saint- Romain. Los métodos utilizados son descriptivos, relevantes y transversales. El tamaño de la muestra es de 42 funcionarios designados y se utiliza una encuesta por cuestionario, que es una herramienta para la participan organizacional. Para los resultados, se utiliza la prueba Taub de Kendal para el análisis estadístico de los datos obtenidos. La estadística inferencial muestra que no existe una relación significativa entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional, y no existe motivación intrínseca y compromiso organizacional, así como apoyo a la gestión y compromiso organizacional. Sin embargo, existe evidencia suficiente para confirmar que existe una correlación directa y estadísticamente significativa entre la carga de trabajo y el compromiso organizacional. Finalmente, las dimensiones que configuran la calidad de trabajo y vida de las instituciones públicas no tendrán un impacto relevante en los compromisos de sus designados, porque están más preocupados por otros aspectos que inciden en sus compromisos, como el trabajo estable.

Según la investigación Aseo, (2016), se realizó una investigación de pregrado en Lima, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad de vida laboral de los empleados de una empresa de seguridad y el compromiso organizacional. En Lima se realizó un estudio de pregrado, cuyo propósito fue determinar la relación entre la calidad de trabajo y vida de los empleados de una empresa de seguridad y el compromiso organizacional. Las encuestas realizadas incluyeron métodos cuantitativos, tipos básicos, diseños no experimentales. La población está formada por 354 colaboradores y la muestra es no probabilística. La Escala de Calidad de Vida Laboral y el Cuestionario de Compromiso Organizacional se utilizaron como técnicas de recolección de datos para las variables de investigación. Los resultados de la investigación muestran que existe una correlación débil entre la calidad de vida laboral y las variables de compromiso organizacional ( $r = 0.337$ ), y diste una correlación significativa entre la calidad de vida laboral y ciertos componentes del compromiso organizacional; Son: compromiso emocional, compromiso normativo, pero la correlación con el componente de continuidad es débil. Esto muestra que existe una relación directa entre las variables.

Respecto a la investigación de Cerón, (2020) en su investigación intentaron establecer esta relación a través de diferente calidad de vida laboral (CVL) y compromiso organizacional (CO). Por lo tanto, se realizó una relevante encuesta descriptiva y transversal a una muestra de 417 estudiantes de posgrado de la Universidad Pública de la Ciudad de Lima. Utiliza el cuestionario CVL para recopilar datos y propone las siguientes siete dimensiones: apoyo al sistema de trabajo, seguridad laboral, integración laboral, satisfacción laboral, bienestar laboral, desarrollo personal de los empleados, gestión del tiempo libre y compromiso organizacional. Se encuentra que existe una correlación positiva entre las varias y existe una correlación estadísticamente significativa ( $r = D,48$ ). También se encontró una correlación positiva y significativa entre la dimensión CVL y el compromiso organizacional.

En el marco teórico se citarán algunas teorías sobre las variables de investigación y se determinarán las dimensiones e indicadores de medición de acuerdo con el propósito de la investigación. Patlán (2017) considera que la CVL es una estructura multidimensional completa, que se refiere principalmente a la satisfacción de un amplio abanico de necesidades personales (reconocimiento, estabilidad laboral, equilibrio trabajo-familia, motivación, sensación de seguridad, etc.).

Asimismo, los factores que componen el término "calidad de vida" se dividen en cuatro grupos, de la siguiente manera: Factores individuales, es satisfacer las necesidades a través del trabajo y lograr la plena satisfacción de los empleados. Equilibrar el trabajo y la familia; cuando es necesario, cuando hay un desequilibrio, esto puede generar estrés, preocupación, frustración, insatisfacción, desesperación y falta de atención. Satisfacción laboral: El empleado tiene una visión positiva y feliz de su trabajo y del estado emocional de las actividades organizacionales, porque tiene un trabajo feliz, un buen ambiente y su salario ha cumplido con sus expectativas. Desarrollo laboral y profesional; es una oportunidad que brinda la organización para que los empleados desarrollen sus habilidades laborales, permitiéndoles aprender y desarrollar nuevas habilidades y conocimientos, y posiblemente mejorar sus habilidades, logros y desempeño laboral les permiten participar en sus carreras. Perspectivas laborales a largo plazo dentro de la organización. Motivación

laboral: Se refiere a una serie de impulsos que los empleados deben satisfacer para satisfacer sus necesidades personales y profesionales para lograr sus objetivos a través del desempeño laboral. Este es un proceso de activación y motivación de los empleados para que tengan un comportamiento y desempeño positivo, entusiasta, eficaz, competente, seguro, productivo y leal en su trabajo. Felicidad laboral. es el estado activo de los trabajadores en el entorno laboral y el estado efectivo de la experiencia laboral.

Factores del ambiente de trabajo. Puede suponer riesgos para la seguridad de los trabajadores y afectar su calidad de vida, donde se refiere una serie de factores técnicos, organizativos y sociales relacionados con la salud de los trabajadores en el entorno y el proceso de trabajo. Los factores ambientales pueden ser físicos, químicos, biológicos, técnicos y de seguridad. (Patlán, 2017).

Estos factores pueden constituir demandas y restricciones en el desempeño laboral, y cuando las condiciones y circunstancias son favorables, los empleados se sienten cómodos, tranquilos, seguros y contentos.

Seguridad y salud en el trabajo; son las opiniones de los trabajadores sobre la medida en que la organización utiliza tecnologías diseñadas para prevenir, proteger la salud de los empleados y desarrollar un trabajo saludable para promover el desarrollo laboral. La seguridad, el riesgo o la posibilidad de lesiones en el lugar de trabajo son muy pequeños.

Factores laborales y organizativos. Según Patlan (2017), define que la organización debe evaluar de acuerdo con la estructura y contenido de su trabajo, de acuerdo con las especificaciones de las tareas establecidas, y de acuerdo con las metas establecidas, lo que ayuda a mejorar la calidad de la organización.

El contenido de la obra de referencia refleja la participación de los colaboradores, y sus intereses son de gran trascendencia para la toma de decisiones de la organización. Por ello, el contenido debe ejercitar la participación de los colaboradores, pues es muy valioso para la organización. porque a partir de ahí, la organización brindará oportunidades a desarrollar los conocimientos y habilidades que posee cada colaborador.

Compensación económica por el trabajo; Los empleados reciben una compensación financiera suficiente de la empresa que respaldan por su trabajo,

es por ello que los colaboradores deben de realizar y plantear sus conocimientos en las diversas tareas asignadas en función a las habilidades que posee en función a las actividades de la organización.

Autonomía y control en el trabajo; es por ello que la organización debe de realizar, organizar un trabajo con total libertad para poder determinar el contenido de su tarea que desarrolla en la organización, y de acuerdo al tipo de trabajo, incluido el trabajo y el tiempo de descanso.

Estabilidad laboral. Asegurar que puedan mantener y continuar trabajando dentro del tiempo estipulado en su contrato y cumpliendo su jornada laboral sin causas indebidas, es por ello que se debe de brindar a los colaboradores empleos estables y seguros.

Participar en la toma de decisiones; Con base en la organización, es una organización que prioriza la participación de los trabajadores para que puedan tomar decisiones, lo que ayuda a desarrollar las actividades trazadas por la organización. De esta manera, ayuda a incrementar la productividad de la organización de acuerdo a las metas y objetivos marcados. objetivos, y lograrlo de manera efectiva (Patlan, 2017). Según la implicación del colaborador en la organización, es un canal que ayuda a mejorar la autonomía y el control de los empleados sobre su trabajo.

Factores del entorno de trabajo social: Cabe señalar que los factores relacionados con la satisfacción de los colaboradores se basan en las necesidades interpersonales, que de manera permanente garantizan el respeto por las actividades y el trabajo que realizan en el trabajo, cuidando su vida (Patlan, 2017). Relación interpersonal; Los empleados pueden comunicarse con franqueza con los subordinados superiores, de modo que una buena comunicación externa con los clientes los llene de confianza.

Retroalimentación; Los empleados evalúan su eficiencia laboral y la eficiencia laboral obteniendo la información de desempeño laboral de sus superiores y colegas, de manera que comprendan su propio desempeño, alcancen metas y mejoren su desempeño.

Apoyo organizacional. Cuando los trabajadores sienten el apoyo de la organización y superiores. Refleja si los empleados valoran sus contribuciones a la organización, si les ayudan cuando se encuentran con problemas y si



confían en sus opiniones. De esta manera, se brindará a los colaboradores el apoyo duradero que se genere en la organización, y estas mismas actividades aliviarán la presión sobre los colaboradores de la organización. Cabe señalar que el reconocimiento es una acción que realiza una organización para felicitar o motivar a los trabajadores por el trabajo realizado en la organización, de manera de satisfacer los logros de la organización de acuerdo con sus metas organizacionales.

El compromiso organizacional se entiende como la fuerza relativa de las identidades individuales y organizacionales, se enfoca en la conexión, se desarrolla a través de la percepción personal, genera lealtad e influye en el logro de metas orientadas al éxito y desempeño (Neves et al., 2018).

Según Vargas et al., (2017), el compromiso organizacional es un concepto muy importante en la psicología organizacional, se enfoca en las conexiones generadas y sirve como catalizador para la identificación y liderazgo de las instituciones participantes. Según Hurtado (2017) infiere que el compromiso es la intensidad relativa de participación, combinada con metas personales y organizacionales.

Ríos (2018) señaló que el compromiso organizacional es el factor decisivo para lograr las metas del plan. Es el reconocimiento y participación de los valores de los empleados, la atención a los resultados positivos relacionados con las metas organizacionales (Paredes, 2018), el desempeño de los empleados ayuda a mejorar y alcanzar las metas (De la Puente, 2017), aumentando así la productividad y mejorando el servicio (Cervera, 2018).

Teóricamente, el modelo de referencia del análisis del compromiso organizacional define la estructura de tres componentes: emoción, continuidad o instrumentalidad y normativa:

El Compromiso Emocional Organizacional (COA), de esta forma, la percepción se relaciona con el contenido presentado por los individuos en función de las características objetivas y subjetivas de la organización. Es la base de la satisfacción organizacional, la motivación profesional y el éxito organizacional. El vínculo emocional que establece el socio y la organización se reconoce cuando la organización expresa la consistencia de valores humanos y metas comunes (Neves et al, 2018).

Por otro lado, Vázquez et al. (2016) señalaron que los empleados con implicación emocional son reacios a irse y están dispuestos a realizar un esfuerzo extra para incrementar la productividad y asegurar la supervivencia de la empresa, porque esto está relacionado con la capacidad organizativa, donde se utiliza las habilidades y conocimientos para lograr el bienestar del consumidor.

En general, el compromiso de la organización con la continuidad (COC) cambiar las percepciones de los empleados sobre los costos asociados con dejar la organización. Debido a la coherencia de los valores humanos y los objetivos comunes, al pactar con la organización, se expresa el vínculo emocional entre los empleados y la organización (Neves et al., 2018).

Según Ramírez (2017), expresó su compromiso con la continuidad, pues cuando un trabajador lleva una temporada trabajando y pocas veces tiene la oportunidad de encontrar otro trabajo, reconoce el costo económico, físico y psicológico de la persona. Si decide renunciar a la organización, es decir, el empleado se sentirá conectado a la organización por la inversión de tiempo, dinero y energía (Arboleda, 2016; Vázquez et al., 2016), dejarla significa perderlo todo; y estar fuera de la empresa de acuerdo a la oportunidad de distinguirlos es limitada.

El Compromiso Normativo Organizacional (CON) se relaciona con la responsabilidad moral de los trabajadores hacia la organización, y por el valor agregado que aporta, modula el sentimiento de renuncia a las obligaciones. Esto fomentará actividades capaces de acuerdo con las normas establecidas, pero no producirá una gran importancia motivacional. (Neves et al., 2018).

El compromiso normativo se refiere a la obligación de una organización como recompensa o agradecimiento por la lealtad o valor moral brindado u otorgado por la organización (Álvarez, 2018. Torres, 2018). De esta manera, se siente obligada a transmitir la promesa de alguna manera se puede identificar y comprender las relaciones interpersonales que los miembros de la organización desarrollan en sus lugares de trabajo, espacios físicos y desarrollo interno, y cómo afectan el trabajo anterior (Arribasplata y Chujutalli, 2017).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

De acuerdo a los requerimientos el tipo de investigación fue aplicada en la que el estudio se enfoca en el uso de herramientas de análisis cuantitativo para describir estadísticamente el fenómeno de investigación a través de los datos recolectados en la investigación (Escudero y Cortez, 2017).

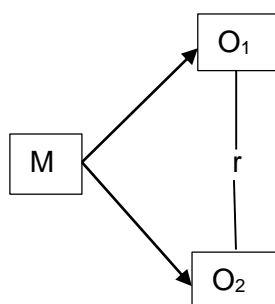
A través del enfoque cuantitativo, se basa en un conjunto de tecnologías y métodos complejos, tratando de acercar el conocimiento de la realidad investigadora, y analizar los hechos en base a la realidad del estudio (Sánchez et al., 2018).

Según el diseño de la investigación no experimentales, se define como una investigación realizada sin manipulación deliberada de variables. (Hernández y Mendoza, 2018).

La sección transversal está diseñada para recopilar datos en un momento, una vez. Su propósito suele ser describir las variables en un conjunto. (Hernández y Mendoza, 2018).

Descriptivo correlacional, teniendo en cuenta que propone un análisis de dos variables, esta es la fuerza que gana una variable con la otra, expresada como un número decimal, comparando la diferencia entre las dos variables en el estudio. (Hernández y Mendoza, 2018).

De esta manera se presenta el diagrama:



Donde:

M = Colaboradores del Banco Alfin en Trujillo.

O<sub>1</sub> = Calidad de vida laboral.

O<sub>2</sub> = Compromiso organizacional.

r = relación de variables.

### 3.2. Variables

Variable 1: Calidad de vida laboral

Definición conceptual: Es una estructura multidimensional y compleja, que se refiere principalmente a la satisfacción de un amplio abanico de necesidades personales a través del empleo formal y remunerado (Patlán, 2017).

Variable 2: Compromiso organizacional

Definición conceptual: Se entiende como el poder relativo de la identidad personal y organizacional, se enfoca en la conexión, se desarrolla a través de la percepción personal, genera lealtad y con ello incide en el desempeño orientado a la consecución de metas y el éxito organizacional. (Neves et al, 2018).

### 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población del estudio se conformó por todos los empleados del Banco Alfin en Trujillo, hay 39 empleados en total, la cifra es a fines de septiembre de 2021.

Tabla 1

*Colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo.*

Agencias	Alfin nuestro banco				Sub total	
	Género	Masculinos		Femeninos		
		f	%	f		%
Agencia La Esperanza	4	10.3%	5	12.8%	9	
Agencia Trujillo centro	4	10.3%	7	17.9%	11	
Agencia Trujillo Larco	3	7.7%	7	17.9%	10	
Agencia Trujillo Hermelinda	2	5.1%	7	17.9%	9	
Total					39	

*Nota:* Información obtenida del área de recursos humanos de Alfin nuestro banco de Trujillo.

El muestreo probabilístico es una técnica utilizada para muestras estadísticas, en la que las muestras probabilísticas no permiten que todos

los individuos de la población de la encuesta tengan la misma posibilidad de selección (Hernández et al., 2014).

La muestra se consagro por los 39 colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo, donde se establece la muestra censal.

La unidad de análisis que presenta la investigación es; un colaborador de Alfin nuestro banco de Trujillo.

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

Para ello se emplearon cuestionarios, los cuales brindan recolección de información y recolección de datos en el campo de estudio, en donde dichos cuestionarios responden de acuerdo a escalas tipo Likert para lograr los objetivos planteados.

Tabla 2

*Técnicas e instrumentos de investigación.*

Variables	Técnica	Instrumento	Informante
Calidad de vida laboral	Encuesta	Cuestionario de 25 ítems (Ver anexo)	Colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo.
Compromiso organizacional	Encuesta	Cuestionario de 18 ítems (Ver anexo)	Colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo

*Nota:* Elaborado de acuerdo a las dimensiones e indicadores de las variables en estudio.

Respecto a la validez, se desarrolló a través de las opiniones de los especialistas en el tema, que representan la dimensión de la variable de interés de la investigación. (Hernández y Mendoza, 2018).

Para ello, cada herramienta utilizada en el estudio, se presentó a los especialistas en la materia de investigación, para que evalúen y brinden su benedicto en función a mejorar el instrumento proporcionando la mejora continua en la investigación.

Las herramientas de confiabilidad y evaluación general se utilizaron para medir o administrar las herramientas utilizadas que buscan detallar la confiabilidad de cada técnica o cuestionario. (Hernández y Mendoza, 2018, p.323).

Se realizó una aplicación piloto con 20 colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo, donde se encontró una confiabilidad para el instrumento de calidad de vida laboral de 0,94 donde indica un instrumento con una confiabilidad excelente, así mismo para el instrumento sobre el compromiso organizacional se obtuvo un alfa de 0.90 indicando también un alfa excelente.

### **3.5. Procedimientos**

Están siendo estudiadas por los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo, para lo cual el estudio propuso investigaciones relacionadas, los lineamientos anteriormente se enfocaron en el establecimiento de metas e hipótesis de investigación, donde se solicitó el permiso a través de documentos administrativos a la organización financiera para presenciar el nombre y el permiso para recolectar la información necesaria para el estudio.

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

Por ello se hace necesario para el análisis de datos utilizar dos métodos de estadística, descriptiva e inferencial de las cuales se describe a continuación:

En función a la estadística descriptiva, se analizará las variables utilizando el método de baremos, donde se trabajará desde el nivel máximo hasta el mínimo, presentado en frecuencias y porcentajes el análisis en función a las variables en estudio.

Respecto a la estadística inferencial, se desarrolló en función a la prueba de normalidad, de la cual que ayudara a determinar los datos de que estadística provienen, si son datos paramétricos o no paramétricos para evaluar que herramienta utilizar para determinar la relación que presentan las variables de estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

En función al desarrollo de la investigación, se aplican los criterios morales y éticos que debería de plantear la investigación en el transcurso de la recolección de información, es por ello que se presenta el consentimiento informado a los colaboradores, señalando que sus datos no

se le tomara debido a la confidencialidad de datos y por protección de los mismos.

De esta manera tampoco se manipularán los datos de recolección en beneficio del investigador, para responder los objetivos, los resultados que se presentarán serán objetivos y veraces de acuerdo al entorno natural de la empresa en estudio.

#### IV. RESULTADOS

Respecto a los resultados que se presenta en función al contexto del ámbito de Alfin nuestro banco de Trujillo, son de acuerdo a la realidad que presentan los colaboradores en su entorno laboral, de los cuales se describe a continuación:

**Objetivo específico:** Identificar el nivel de la calidad de vida laboral de los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo.

**Tabla 3**

*Nivel de calidad de vida laboral de los colaboradores del banco Alfin.*

Variable/ Dimensión	Nivel	ni	%
Variable 1: Calidad de vida laboral	Bajo	1	2.6%
	Medio	29	74.4%
	Alto	9	23.1%
Dimensión 1: Factores individuales	Bajo	8	20.5%
	Medio	25	<b>64.1%</b>
	Alto	6	15.4%
Dimensión 2: Factores del ambiente de trabajo	Bajo	15	38.5%
	Medio	23	<b>59.0%</b>
	Alto	1	2.6%
Dimensión 3: Factores del trabajo y la organización	Bajo	11	28.2%
	Medio	15	<b>38.5%</b>
	Alto	13	33.3%
Dimensión 4: Factores del entorno socio laboral	Bajo	6	15.4%
	Medio	15	38.5%
	Alto	18	<b>46.2%</b>

*Nota:* Datos extradios de los 39 colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo.

#### **Interpretación:**

De acuerdo a los resultados que muestra la tabla 3 respecto al nivel de calidad de vida laboral de los colaboradores del banco Alfin presentan un nivel medio con un 74.4%, por otro lado, los colaboradores indican que la calidad de vida en la organización presenta un nivel alto (23.1%) y solo el 2.6% refiere un bajo nivel en relación a la calidad de vida, en cuanto a la dimensión factores individuales presentan un nivel medio con un 64.1% y un nivel bajo en un



20.5%. Respecto a la dimensión factores del ambiente de trabajo presenta un nivel medio con un 59.0%, así mismo la dimensión factores del trabajo y la organización presentan un nivel medio en un 38.5% y solo el 33.3% presentan un nivel alto, y por último la dimensión factores del entorno socio laboral presenta un nivel alto con un 46.2%, por otro lado, los colaboradores perciben un nivel medio en un 38.5% en el entorno socio laboral.

**Objetivo específico:** Analizar el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo.

Tabla 4

*Nivel del compromiso organizacional de los colaboradores del banco Alfin.*

<b>Variable/ Dimensión</b>	<b>Nivel</b>	<b>ni</b>	<b>%</b>
Variable 2: Compromiso organizacional	Bajo	3	7.7%
	Medio	29	<b>74.4%</b>
	Alto	7	17.9%
Dimensión 1: Compromiso afectivo	Bajo	11	28.2%
	Medio	25	<b>64.1%</b>
	Alto	3	7.7%
Dimensión 2: Compromiso de continuidad	Bajo	10	25.6%
	Medio	17	<b>43.6%</b>
	Alto	12	30.8%
Dimensión 3: Compromiso Normativo	Bajo	7	17.9%
	Medio	14	<b>35.9%</b>
	Alto	18	46.2%

*Nota:* Datos extradíos de los 39 colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo.

### **Interpretación:**

En atención a los resultados que muestra la tabla 4 en función a que los colaboradores de Alfin nuestro banco perciben un nivel medio con un 74.4% en función al compromiso organizacional. Es por ello que la dimensión compromiso afectivo presenta un nivel medio con un 64.1% y un nivel bajo en un 28.2%, así mismo la dimensión compromiso de continuidad presenta un nivel medio con un 43.6% y un 30.8% en un nivel alto, de esta manera la dimensión compromiso normativo, presenta un nivel medio con un 35.9%, por

otro lado los colaboradores perciben un nivel alto en un 46.2% y solo el 17.9% refieren que el compromiso normativo presenta un bajo nivel.

**Objetivo específico:** Determinar la relación entre las dimensiones de calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo 2022.

Tabla 5

*Coefficiente de relación de las dimensiones de calidad de vida laboral y el compromiso organizacional.*

Variable 1: Calidad de vida laboral	Coefficiente	Variable 2: Compromiso organizacional
Dimensión 1: Factores individuales	Rho de Spearmen	,332** Sig.:0.010
Dimensión 2: Factores del ambiente de trabajo	Rho de Spearmen	,567** Sig.:0.002
Dimensión 3: Factores del trabajo y la organización	Rho de Spearmen	,607** Sig.:0.000
Dimensión 4: Factores del entorno socio laboral	Rho de Spearmen	,373** Sig.:0.001

*Nota:* Datos extradiós de los 39 colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo.

### **Interpretación:**

Respecto a los resultados que muestra la tabla 5 se observa a través del coeficiente de correlación se obtuvo un  $Rho = 0.332$ , señalando una correlación positiva baja y altamente significativa ( $0.01 < 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe una relación significativa entre factores individuales y el compromiso organizacional.

A través del coeficiente de correlación se obtuvo un  $Rho = 0.567$ , señalando una correlación positiva considerable y altamente significativa ( $0.00 < 0.05$ ) entre los factores del ambiente de trabajo y el compromiso organizacional que presentan los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo.

Respecto al coeficiente de correlación se obtuvo un  $Rho = 0.607$ , señalando una correlación positiva considerable y altamente significativa ( $0.00 < 0.05$ ) entre los factores de trabajo y la organización y el compromiso organizacional que presentan los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo.

Finalmente se observa a través del coeficiente de correlación se obtuvo un  $Rho = 0.373$ , señalando una correlación positiva baja y altamente significativa ( $0.00 < 0.05$ ) entre los factores del entorno socio laboral y el compromiso organizacional que presentan los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo.

**Objetivo general:** Determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo 2022.

Tabla 6

*Coeficiente de relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional.*

Variable	Coeficiente	Compromiso organizacional
Calidad de vida laboral	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	.614**
	Sig. (Bilateral)	0.003

*Nota:* Datos extraídos de los 39 colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo.

**Interpretación:**

En función a los resultados que muestra la tabla 6 se observa a través del coeficiente de correlación que obtuvo un  $Rho = 0.614$ , señalando una correlación positiva considerable y altamente significativa ( $0.00 < 0.05$ ) entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional que presentan los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo.

## V. DISCUSIÓN

Respecto a la integración que se va desarrollar en base a los resultados obtenidos en función al contexto desde la percepción de los colaboradores de Alfin nuestro banco, son aplicables a la realidad que se desenvuelve la entidad financiera, por lo que se expone a continuación la triangulación en función a la interpretación de resultados comparando con los antecedentes.

Respecto a identificar el nivel de la calidad de vida laboral en los colaboradores del Alfin nuestro banco. Desde esta perspectiva, según Patlán, (2017) aduce que la calidad de vida laboral es una estructura multidimensional y compleja, que se refiere principalmente a la satisfacción de un amplio abanico de necesidades personales a través del empleo formal y remunerado. De los resultados obtenidos en función al nivel de calidad de vida laboral de los colaboradores del banco Alfin presentan un nivel medio en un 74.4%, de los cuales se aprecia que en los factores individuales de los colaboradores presentan un nivel medio en un 64.1%, así mismo de acuerdo al ambiente donde se desenvuelven su trabajo presenta un nivel medio en un 59,0%, para ello los factores de trabajo en función a la organización en la empresa financiera presenta un nivel medio en un 38.5%, en efecto los factores del entorno social laboral presenta un alto nivel en un 46.2% de los cuales se establece una estructural calidad de vida laboral en la empresa financiera en estudio. De acuerdo a los datos analizados se corroboran con el estudio desarrollado en Colombia, según Salazar, (2018) concluye en su investigación que la calidad de vida laboral es un modelo de ecuaciones estructurales propuesto para la mejora de una calidad de vida de los colaboradores relacionada con el trabajo y los factores de apoyo organizacional percibidos predicen indirectamente el bienestar subjetivo. Además, se tiene el estudio de Zavaleta y Córdova (2020) donde llegaron a concluir que la calidad de vida laboral de las instituciones públicas no presenta un impacto relevante en los compromisos de sus designados, porque están más preocupados por otros aspectos que inciden en sus compromisos, como el trabajo estable, de los cuales se repercute en la calidad de vida de los colaboradores. De esta manera los estudios citados han demostrado una coincidencia en función al manejo de la calidad de vida laboral donde se hace referencia a la actualidad en la administración del factor humano de las

organizaciones modernas, donde los estudios indican que los colaboradores al igual que un individuo es un ser social por su propia naturaleza con necesidades físicas, intelectuales, espirituales, económicas y emotivas; la mayoría de las personas entiende de manera distinta las necesidades que tiene y la prioridad en cada caso.

Con respecto al nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo; Desde esta perspectiva, de Neves et al., (2018) definen que el compromiso organizacional es como el poder relativo de la identidad personal y organizacional, se enfoca en la conexión, se desarrolla a través de la percepción personal, genera lealtad y con ello incide en el desempeño orientado a la consecución de metas y el éxito organizacional. De los resultados obtenidos en función al compromiso organizacional de los colaboradores del banco Alfin presentan un nivel medio con un 74.4% en función al compromiso que presentan los colaboradores hacia la entidad financiera, es por ello que el compromiso afectivo presenta un nivel medio (64.1%), por lo mismo el compromiso de continuidad presenta un nivel medio en un 43.6% y solo el 35.9%, refieren que el compromiso normativo presenta un nivel medio, de esta manera se señala que la gestión de recursos humanos requiere cambios en las organizaciones especialmente en la reconfiguración de significados y valores laborales y profesionales. De acuerdo a los datos analizados se corroboran con el estudio desarrollado en Colombia, según García y Florero (2020), en su investigación concluyeron que el compromiso organizacional, presenta un nivel regular basado en los aspectos que relacionan a las metas y objetivos marcados por la entidad, los aspectos que determinan el trabajo y la productividad de los empleados. De esta manera el estudio citado ha demostrado una coincidencia con los resultados obtenidos en función a la forma de lograr un buen ambiente de trabajo con el compromiso de los trabajadores de mejorar su productividad se basa en la confianza mutua del personal que permite dar un lugar a cada uno, integrando las metas individuales a los objetivos grupales y organizacionales que está enfocada cada organización.

Respecto a la relación entre las dimensiones de calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo. Desde esta perspectiva, de Patlán, (2017) los factores personales son

aquellos que satisfacen las necesidades a través del trabajo y lograr la plena satisfacción de los empleados. De los resultados obtenidos a través del coeficiente de correlación se obtuvo un  $Rho = 0.332$ , señalando una correlación positiva baja ( $0.01 < 0.05$ ) entre los factores individuales y el compromiso organizacional que presentan los colaboradores de Alfin nuestro banco. De acuerdo a los datos analizados se corroboran con el estudio de Zavaleta y Córdova (2020) donde concluyeron que la inferencia muestra que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional, y no existe motivación intrínseca y compromiso organizacional, así como apoyo a la gestión y compromiso organizacional. Desde esta perspectiva del fundamento, de Patlán, (2017) aduce que los factores del ambiente de trabajo suponen riesgos para la seguridad de los trabajadores y afectar su calidad de vida, donde se refiere una serie de factores técnicos, organizativos y sociales relacionados con la salud de los trabajadores en el entorno y el proceso de trabajo.

De los resultados obtenidos a través del coeficiente de correlación se obtuvo un  $Rho = 0.567$ , señalando una correlación considerable ( $0.00 < 0.05$ ) entre los factores del ambiente de trabajo y el compromiso organizacional que presentan los colaboradores de Alfin nuestro banco.

De acuerdo a los datos analizados se corroboran con el estudio de Cerón (2020) llegó a concluir que existe una correlación positiva entre las varias y existe una correlación estadísticamente significativa ( $r = 0,480$ ). También se encontró una correlación positiva y significativa entre la dimensión CVL y el compromiso organizacional.

Desde esta perspectiva del fundamento, de Patlán, (2017) define a los factores de trabajo y la organización, donde la organización debe evaluar de acuerdo con la estructura y contenido de su trabajo, de acuerdo con las especificaciones de las tareas establecidas, y de acuerdo con las metas establecidas, lo que ayuda a mejorar la calidad de la organización.

De los resultados obtenidos en función al coeficiente de correlación se obtuvo un  $Rho = 0.607$ , señalando una correlación positiva considerable ( $0.00 < 0.05$ ) entre los factores de trabajo y la organización y el compromiso organizacional que presentan los colaboradores de Alfin nuestro banco de

Trujillo. De acuerdo a los datos analizados se corroboran con el estudio de Aseo (2016), concluye que resultados de la investigación muestran que existe una correlación débil entre la calidad de vida laboral y las variables de compromiso organizacional ( $r = 0.337$ ), y existe una correlación significativa entre la calidad de vida laboral y ciertos componentes del compromiso organizacional.

Desde esta perspectiva del fundamento, de Patlán, (2017) Cabe señalar que los factores del entorno socio laboral de los colaboradores se basan en las necesidades interpersonales, que de manera permanente garantizan el respeto por las actividades y el trabajo que realizan en el trabajo, cuidando su vida.

De los resultados obtenidos en función del coeficiente de correlación se obtuvo un  $Rho = 0.373$ , señalando una correlación positiva considerable y altamente significativa ( $0.00 < 0.05$ ) entre los factores del entorno socio laboral y el compromiso organizacional que presentan los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo.

De acuerdo a los datos analizados se corroboran con el estudio de Zavaleta y Córdova (2020) donde concluye que existe una correlación directa y estadísticamente significativa entre la carga de trabajo y el compromiso organizacional. Finalmente, las dimensiones que configuran la calidad de trabajo y vida de las instituciones públicas no tendrán un impacto relevante en los compromisos de sus designados, porque están más preocupados por otros aspectos que inciden en sus compromisos, como el trabajo estable.

Respecto a la investigación donde se determinó la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo. Desde esta perspectiva del fundamento de Patlán, (2017) aduce que el contenido de la literatura en recursos humanos refleja el involucramiento de colaboradores cuyos intereses son críticos para la toma de decisiones de la organización. Por lo tanto, el contenido debe ejercer el compromiso de los colaboradores porque es muy valioso para la organización.

De los resultados obtenidos en función del coeficiente de correlación que obtuvo un  $Rho = 0.614$ , señalando una correlación positiva considerable ( $0.00 < 0.05$ ) entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional que presentan los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo. De acuerdo a los datos analizados se corroboran con el estudio de Cerón (2020) llegó a concluir

que existe una correlación positiva entre las varias y existe una correlación estadísticamente significativa ( $r = 0,480$ ). También se encontró una correlación positiva y significativa entre la dimensión CVL y el compromiso organizacional.

De esta forma, la investigación citada sugiere que los trabajadores se involucrarán en el trabajo cuando perciban la implementación de programas de su interés para mejorar su bienestar, promoviendo así una mejor disposición al trabajo y alinearse con la empresa en una mayor capacidad. Porque a partir de ahí, la organización brindará la oportunidad de desarrollar los conocimientos y habilidades que posee cada colaborador.



## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación a través del coeficiente de correlación Rho Spearman ( $Rho = 0.614$ ) señalando una correlación positiva moderada teniendo significancia ( $0.00 < 0.05$ ) entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional que presentan los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo, aceptándose la hipótesis de investigación.
2. Se identificó el nivel de la calidad de vida laboral, desde la percepción de los colaboradores, donde la mayoría de ellos señalan un nivel medio con un 74.4%, así mismo un nivel alto (23.1%), de esta manera se señala que la empresa, presenta deficiencias en la calidad de vida de sus colaboradores.
3. Se analizó el nivel del compromiso organizacional, donde la mayoría de los colaboradores señalan un nivel medio con un 74.4%, de esta manera Alfin nuestro banco, debería de mejorar el compromiso en sus colaboradores para así mostrar la eficiencia de los mismos en las actividades asignadas dentro de la organización.
4. Se concluye que existe una relación entre las dimensiones de calidad de vida laboral y el compromiso organizacional, a través del coeficiente de Rho Spearman se obtuvo para factores individuales una correlación positiva baja ( $Rho = 0.332$ ), factores del ambiente de trabajo existe una correlación positiva moderada ( $Rho = 0.567$ ), factores de trabajo y la organización existe una correlación positiva moderada ( $Rho = 0.607$ ), factores del entorno socio laboral existe una correlación positiva baja ( $Rho = 0.373$ ) aludiendo que existe relación positiva entre las dimensiones y la variable en contraste.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la gerencia de Alfin nuestro banco, mejorar la calidad de vida laboral a través de incentivos, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal para garantizar que los colaboradores tengan un mayor compromiso con la organización para lograr las metas organizacionales.
2. Realizar un Focus Group donde los colaboradores señalan directamente sus principales inquietudes y requerimientos para mejorar la vida laboral del banco, tomando en cuenta el ambiente donde los colaboradores puedan expresar libremente sus ideas en el ámbito laboral y de su entorno.
3. Se recomienda a la gerencia de Alfin nuestro banco, realizar con frecuencia reuniones de retroalimentación que permita a los colaboradores desarrollen habilidades sintiéndose apoyados por la organización; de igual manera, esta reunión puede aumentar la satisfacción laboral de los empleados al reconocer logros y realizar investigaciones para mejorar.
4. Se recomienda a la gerencia de Alfin nuestro banco, fortalecer actividades de gestión tales como: planes anuales de capacitación hacia la mejora de los colaboradores, así mismos planes de promoción, planes de incentivos no monetarios, y planes de recreación para los trabajadores y sus familias para mejorar el compromiso laboral de los colaboradores de Alfin nuestro banco.

## REFERENCIAS

- Acosta, R. (2016). Conceptos de calidad de vida laboral en el ámbito docente universitario. *Revista Salud Bosque*, 5(2), pp. 89-100.
- Andina (07 de abril de 2021). Bonos impulsaron avance de inclusión financiera y digitalización. Agencia Peruana de Noticias.  
<https://andina.pe/agencia/noticia-bonos>
- Arboleda, A. (04 de noviembre de 2016). El compromiso de continuidad y el vínculo del consumidor con la organización. *El Contrato Psicológico Del Consumidor*, 29(53), 181–201. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao29-53.ccvc>
- Arribasplata, C., y Jesús, T. (2017). Percepción del compromiso laboral de los docentes de dos instituciones educativa públicas de bellavista de la región San Martín. *Programa de Complementación Académica*, 22.
- Asenjo, Y. (2016, diciembre). Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de seguridad – Lima, 2016.  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1107>
- Baldwin, R., & Di Mauro, W., (2020, abril). Mitigating the COVID economic crisis: Act fast and do whatever it takes. CEPR press, London 2020.
- Bartik, A., Bertrand, M., Cullen, B., Glaeser, E., Luca, M. y Standton, C. (2020). The impact of COVID-19 on small business outcomes and expectations. National Bureau of Economic Research. Working Paper 26989.  
<https://doi.org/10.3386/w26989>
- Cerón, F. (12 de marzo de 2020). Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en estudiantes de posgrado de una universidad pública de Lima Metropolitana.  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/15560>
- Cervera, F. de M. (2018). Compromiso organizacional de los trabajadores del restaurante “el tiburón” en la ciudad de Lambayeque. Universidad Católica Santo Toribio de Morgovejo.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional*. (3a. ed.) México: McGraw-Hill Interamericana. <https://www-ebooks7-24com.loginbiblio.poligran.edu.co/?il=5205>

- Consultora Confluye. (30 de julio de 2019). Gestión del compromiso organizacional: buenas noticias. <https://confluye.cl/gestion-del-compromisoorganizacional-buenas-noticias/>
- Cruz, J. (29 de mayo de 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, 2018. Fundación Universidad del Norte - Barranquilla, Colombia. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/646/64659525004/html/index.html>
- De la Puente, L. (2017). Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la municipalidad provincial de Trujillo. Universidad Cesar Vallejo.
- Deloitte Perú. (2020, julio). Tendencias Globales de Capital Humano 2020. <https://www2.deloitte.com/pe/es/pages/humancapital/articles/tendencias-globales-de-capital-humano-2020.html>
- Escudero, C., y Cortez, L. (2018). Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica. Editorial UTMACH, 2018. D.R. © Universidad Técnica de Machala, 2018.
- García, M., y Forero, C. (19 de octubre de 2016). Calidad de vida laboral y la disposición al cambio organizacional en funcionarios de empresas de la ciudad de bogotá – Colombia. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5779416>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. (1 ed.). México: Mc Graw Hill. Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Hurtado, M. (2017). Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura. Universidad de Piura, Piura, Perú.
- Kraus, S., Clauss, T., Breier, M., Gast, J., Zardini, A. y Tiberius, V. (2020, setiembre). The economics of COVID-19: Initial empirical evidence on how family firms in five European countries cope with de corona crisis. International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research, 26(5), 1067-1092. <https://doi.org/10.1108/IJEER-04-2020-021>

- Matabanchoy, S., Álvarez, K. y Riobamba, O. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad y Salud*, 21(2), pp. 176-187.
- Molina, O., Pérez, A., Lizárraga, G., y Larrañaga, M. (2018). Análisis de calidad de vida laboral y competitividad en empresas de servicios urísticos. *3C Empresa: Investigación y Pensamiento Crítico*, 7(2), 44-67.  
<http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070234.44-67>
- Morilla, A., Borrego, Y., Orgambidez, A. y Vázquez, O. (2019, junio). Aspectos psicosociales y calidad de vida laboral en los/as profesionales de la intervención social. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85078997504&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=59c61b8b224d6a587e9e2b38154a8420&sot=b&sdt=b&sl=38&s=TITLE-ABS-KEY%28calidad+de+vida+laboral%29&relpos=11&citeCnt=2&searchTerm=>
- Neves, T., Graveto, J., Rodrigues, V., Marôco, J., Parreira, P., Neves, T., Graveto, J., Rodrigues, V., Marôco, J., y Parreira, P. (2018). Compromiso organizacional, cualidades psicométricas e invarianza del cuestionario de Meyer y Allen para enfermeros portugueses. *Revista Latinoamericana de Enfermagem*, 26.
- OMS (15 de diciembre de 2020). Novel coronavirus Situation Report-63. Novel Coronavirus. Geneva: World Health Organization, World Health Organization. <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/situation-reports>
- Paredes, A. (2018). Compromiso Organizacional en Trabajadores de una empresa de Trade marketing del distrito de San Borja, 2017. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Patlán, J. (2017). *Calidad de vida en el trabajo*. México: Editorial El Manual Moderno S.A. de C.V.
- Ramírez, D. (2019). Calidad de vida laboral en docentes de una institución educativa en la ciudad de Medellín en el año 2018. *Revista humanismo y sociedad*, 52-68.

- Ramírez, E. y Jamanca, R. (2020). Estrés y percepción de la capacidad de trabajar en docentes de una universidad pública. *Delectus. Revista científica*, INICCPéru, 3(2), 79-89.
- Ramírez, M. (19 de noviembre de 2017). Prevalencia del síndrome de burnout y la asociación con variables sociodemográficas y laborales en una provincia de Ecuador. *International Journal of Developmental and Educational Psychology. Revista INFAD de Psicología.*, 4(1), 241.  
<https://doi.org/10.17060/ijodaep.2017.n1.v4.1053>
- Ramos, S. (2017). Gestión de materiales educativos y el compromiso docente en el nivel secundaria de la Red N° 26 UGEL N° 04 Comas, 2017. Universidad César Vallejo.
- Rastogi, M., Rangnekar, S. & Rastogi, R. (10 de agosto de 2018). Enhancing quality of work life in India: the role of workplace flexibility. *Industrial and Commercial Training*, 50(5), 234-249. <https://doi.org/10.1108/ICT-10-2017-0086>
- Ríos, V. (2018). Compromiso laboral y motivación del personal de la oficina de tesorería del Ministerio de Educación, 2018. Universidad César Vallejo.
- Salazar, J. (01 de junio de 2018). La relación entre el apoyo organizacional percibido y la calidad de vida relacionada con el trabajo, con la implementación de un modelo de bienestar en la organización.  
<https://www.proquest.com/docview/2482237143/>
- Salgado, J. y Leria, F. (2018). Síndrome de burnout y calidad de vida profesional percibida según estilos de personalidad en profesores de educación primaria. *Revista CES Psicología*, 11, 69-89.  
<http://revistas.ces.edu.co/index.php/psicologia/article/view/4192>
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018, junio). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística.  
<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Sevillano, T. (2019, agosto). Calidad de vida laboral y Bienestar Psicológico en docentes de instituciones educativas del distrito de Jesús María, 2018. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29977/Sevillano\\_STM.pdf?sequence=6&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29977/Sevillano_STM.pdf?sequence=6&isAllowed=y)

- Umamaheswara, R. & Subrahmanyam, F. (2017). A study on the Quality of Work Life (QWL) among faculty members of University of Tehran(UT) and Sharif university of technology (SUT). PInternational Journal of Commerce and Management Research, 3(5), 106-111.
- Vázquez, G., Casal, C., y Pérez, D. (2016, abril). Antecedentes del compromiso afectivo de los empleados de pymes intensivas en conocimiento. European Research on Management and Business Economics, 22(1), 25–30.  
<https://doi.org/10.1016/j.iedee.2015.10.004>
- Zaraket, W. (2018). La influencia del compromiso organizacional en la construcción de marca organizacional. International Journal of Economics, Commerce and Management, 6(2), pp. 399-416.
- Zavala, L., y Córdova, R. (2020, agosto). Calidad de vida laboral y compromiso organizacional del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de San Román.  
[file:///C:/Users/usuario/Downloads/Calidad de vida laboral y compromiso organizacionala.pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/Calidad%20de%20vida%20laboral%20y%20compromiso%20organizacionala.pdf)

# **ANEXOS**



Anexo 1: Matriz operacionalización

Tabla 1

*Matriz operacionalización de la variable Calidad de vida laboral.*

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de vida laboral	Patlán (2017), la calidad de vida laboral es un constructo multidimensional y complejo, que hace referencia de manera principal a la satisfacción de una amplia gama de necesidades de los individuos (reconocimiento, estabilidad laboral, equilibrio empleo-familia, motivación, seguridad, entre otros) mediante un empleo formal y remunerado.	Se medirá a través de un cuestionario, tomando en cuenta los cuatros factores de calidad de vida laboral fundamentado por Patlán (2017).	Factores individuales	Equilibrio laboral Satisfacción laboral Desarrollo laboral y profesional Motivación en el trabajo Bienestar laboral	Ordinal
			Factores del ambiente de trabajo	Condiciones del ambiente laboral Seguridad y salud en el trabajo	
			Factores del trabajo y la organización	Retribución económica Autonomía y control del trabajo Estabilidad laboral Participación en la toma de decisiones	
			Factores del entorno socio laboral	Relaciones interpersonales Retroalimentación Apoyo organizacional Reconocimiento	

*Nota:* Se basó en el fundamento teórico de Patlán (2017), en su libro Calidad de vida en el trabajo. México.

Tabla 2

*Matriz operacionalización de la variable Compromiso organizacional.*

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Compromiso organizacional	Se entiende como una fuerza relativa de identificación del individuo con la organización, que se centra en los vínculos, desarrollándose a través de las percepciones personales, teniendo como resultado la lealtad, que influye en el desempeño orientados al logro de objetivos y éxito de la organización (Neves et al, 2018).	Se medirá a través de un cuestionario, tomando en cuenta las tres dimensiones del compromiso organizacional por (Neves et al, 2018).	Compromiso afectivo	Sentimiento de permanencia en el trabajo. Vinculación afectiva con la organización. Solidaridad con los problemas de la organización.	Ordinal
			Compromiso Normativo	Deseos de permanencia en la organización. Dificultad para conseguir un nuevo empleo. Necesidad de poseer una fuente de ingreso estable.	
			Compromiso de continuidad	Sentimiento de obligación de permanencia en la organización. Sentimiento hacia los trabajadores en la organización. Sentimiento de retribución a causa de beneficios recibidos	

*Nota:* Se basó en el fundamento teórico de (Neves et al, 2018), en su revista de compromiso organizacional. Latino Americana Volumen 26.

Anexo 2: Instrumentos

## CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

**PRESENTACIÓN:** Se les presenta un cuestionario diseñado para recopilar información sobre cómo comprender la calidad de vida laboral en la entidad financiera. Léalo atentamente y márkelo con una cruz (X). Es completamente anónimo.

**INTRODUCCIÓN:** A continuación, se presenta una lista de preguntas que deberá marcar con un aspa (X) según considere, se le solicita responder las preguntas de acuerdo a las siguientes denominaciones de alternativas, las preguntas están valoradas del 1 al 5.

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

Ítems		Opciones				
D1	Factores individuales	1	2	3	4	5
1	Alfin nuestro banco de Trujillo, brinda facilidades para que tenga un equilibrio trabajo-familia.					
2	Alfin nuestro banco de Trujillo, brindan los recursos necesarios para su satisfacción con el trabajo realizado.					
3	Alfin nuestro banco de Trujillo, se brindan alternativas para el desarrollo laboral y profesional.					
4	Alfin nuestro banco de Trujillo, desarrolla actividades para generar la motivación en el trabajo.					
5	Alfin nuestro banco de Trujillo, diseñan políticas de bienestar en el trabajo.					
6	En Alfin nuestro banco de Trujillo, los trabajadores presentan capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de las actividades laborales.					
7	El Banco Azteca del Perú S. A., se aplican normas de salubridad a los trabajadores de las diferentes áreas.					
D2	Factores del ambiente de trabajo					
8	Alfin nuestro banco de Trujillo, se dan las condiciones ambientales adecuadas para desarrollar bien el trabajo.					
9	Se otorgan los recursos y/o materiales necesarios para realizar de forma eficiente mi trabajo.					
10	Alfin nuestro banco de Trujillo, los espacios físicos dónde se laboran son amplios y cómodos.					
11	Alfin nuestro banco de Trujillo, se brinda una adecuada seguridad y salud en el trabajo.					

12	Las áreas de trabajo de Alfin nuestro banco de Trujillo, cumplen con las medidas de prevención y seguridad.					
13	Se dispone de un ambiente de trabajo con iluminación general suficiente en Alfin nuestro banco de Trujillo.					
D3	Factores del trabajo y la organización					
14	Alfin nuestro banco de Trujillo, se desarrolla un modelo de trascendencia sobre el contenido y significado de su trabajo					
15	Alfin nuestro banco de Trujillo, se me retribuye económicamente por el trabajo desempeñado en horas adicionales.					
16	Alfin nuestro banco de Trujillo, se brinda autonomía en el trabajo.					
17	Alfin nuestro banco de Trujillo, se brinda estabilidad laboral.					
18	Alfin nuestro banco de Trujillo, se delegan algunas funciones con participación en la toma de decisiones.					
19	Existen canales o mecanismos para que los trabajadores comuniquen quejas o propuestas sobre las condiciones de trabajo en Alfin nuestro banco de Trujillo.					
D4	Factores del entorno socio laboral					
20	Alfin nuestro banco de Trujillo, se desarrolla una política de manejo de las relaciones interpersonales.					
21	Alfin nuestro banco de Trujillo, se brinda un proceso de retroalimentación.					
22	Alfin nuestro banco de Trujillo, se fomenta un contexto de apoyo organizacional.					
23	Alfin nuestro banco de Trujillo, promueve reconocimientos					
24	Alfin nuestro banco de Trujillo, se conserva la salud de los trabajadores para aumentar la productividad por medio del control del ambiente laboral.					
25	Alfin nuestro banco de Trujillo, asume responsabilidades en caso suceda accidentes laborales.					

**¡Muchas gracias!**

## CUESTIONARIO SOBRE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

**PRESENTACIÓN:** Se les presenta un cuestionario diseñado para recopilar información sobre cómo comprender el compromiso organizacional en la entidad financiera. Léalo atentamente y márkelo con una cruz (X). Es completamente anónimo.

**INTRODUCCIÓN:** A continuación, se presenta una lista de preguntas que deberá marcar con un aspa (X) según considere, se le solicita responder las preguntas de acuerdo a las siguientes denominaciones de alternativas, las preguntas están valoradas del 1 al 5.

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

Ítems		Opciones				
D1	Compromiso afectivo	1	2	3	4	5
1	Tengo una gran fuerte sensación de pertenecer a mi institución.					
2	Esta institución tiene un gran significado personal para mí.					
3	Me siento como parte de una familia en esta institución					
4	Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas.					
5	Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella.					
6	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta institución.					
D2	Compromiso de continuidad					
7	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.					
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.					
9	Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi institución, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.					
10	Ahora mismo sería muy duro para mi dejar mi institución, incluso si quisiera hacerlo.					
11	Actualmente trabajo en esta institución más por gusto que por necesidad.					
12	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución.					
D3	Compromiso Normativo					

13	Una de las principales razones por las que continuó trabajando en esta institución es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.					
14	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi institución.					
15	Me sentiría culpable si dejase ahora mi institución, considerando todo lo que me ha dado.					
16	Ahora mismo no abandonaría mi institución, porque me siento obligado con toda su gente.					
17	Esta institución se merece mi lealtad.					
18	Creo que le debo mucho a esta institución.					

**¡Muchas gracias!**

### Anexo 3: Validación de instrumentos

#### VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

Definición de la variable:

La calidad de vida laboral, según Patlán (2017), la calidad de vida laboral es un constructo multidimensional y complejo, que hace referencia de manera principal a la satisfacción de una amplia gama de necesidades de los individuos (reconocimiento, estabilidad laboral, equilibrio empleo familia, motivación, seguridad, entre otros) mediante un empleo formal y remunerado.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Factores individuales	Equilibrio laboral	Alfin nuestro banco de Trujillo, brinda facilidades para que tenga un equilibrio trabajo-familia.	1	1	1	1	
	Satisfacción laboral	Alfin nuestro banco de Trujillo, brindan los recursos	1	1	1	1	

		necesarios para su satisfacción con el trabajo realizado.					
	Desarrollo laboral y profesional	Alfin nuestro banco de Trujillo, se brindan alternativas para el desarrollo laboral y profesional.	1	1	1	1	
		Alfin nuestro banco de Trujillo, desarrolla actividades para generar la motivación en el trabajo.	1	1	1	1	
	Motivación en el trabajo	Alfin nuestro banco de Trujillo, diseñan políticas de bienestar en el trabajo.	1	1	1	1	
		En Alfin nuestro banco de Trujillo, los trabajadores presentan capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de las actividades laborales.	1	1	1	1	
	Bienestar laboral	Alfin nuestro banco de Trujillo, se aplican normas de salubridad a los trabajadores de las diferentes áreas.	1	1	1	1	
Factores del ambiente de trabajo	Condiciones del ambiente laboral	Alfin nuestro banco de Trujillo, se dan las condiciones ambientales adecuadas para desarrollar bien el trabajo.	1	1	1	1	
		Se otorgan los recursos y/o materiales necesarios para realizar un trabajo eficiente.	1	1	1	1	
		Alfin nuestro banco de Trujillo, los espacios físicos dónde se laboran son amplios y cómodos.	1	1	1	1	
	Seguridad y salud en el trabajo	Alfin nuestro banco de Trujillo, se brinda una adecuada seguridad y salud en el trabajo.	1	1	1	1	
		Las áreas de trabajo de Alfin nuestro banco de Trujillo, cumplen con las medidas de prevención y seguridad.	1	1	1	1	
		Se dispone de un ambiente de trabajo con iluminación general suficiente en Alfin nuestro banco de Trujillo.	1	1	1	1	
Factores del trabajo y la organización	Retribución económica	Alfin nuestro banco de Trujillo, se desarrolla un modelo de trascendencia sobre el contenido y significado de su trabajo	1	1	1	1	
		Alfin nuestro banco de Trujillo, retribuye económicamente el trabajo desempeñado en horas adicionales.	1	1	1	1	
	Autonomía y control del trabajo	Alfin nuestro banco de Trujillo, se brinda autonomía en el trabajo.	1	1	1	1	
	Estabilidad laboral	Alfin nuestro banco de Trujillo, se brinda estabilidad laboral.	1	1	1	1	



	Participación en la toma de decisiones	Alfin nuestro banco de Trujillo, se delegan algunas funciones con participación en la toma de decisiones.	1	1	1	1	
		Existen canales o mecanismos para que los trabajadores comuniquen quejas o propuestas sobre las condiciones de trabajo en Alfin nuestro banco de Trujillo.	1	1	1	1	
Factores del entorno socio laboral	Relaciones interpersonales	Alfin nuestro banco de Trujillo, se desarrolla una política de manejo de las relaciones interpersonales.	1	1	1	1	
	Retroalimentación	Alfin nuestro banco de Trujillo, se brinda un proceso de retroalimentación.	1	1	1	1	
	Apoyo organizacional	Alfin nuestro banco de Trujillo, se fomenta un contexto de apoyo organizacional.	1	1	1	1	
		Alfin nuestro banco de Trujillo, promueve reconocimientos	1	1	1	1	
		Alfin nuestro banco de Trujillo, se conserva la salud de los trabajadores para aumentar la productividad por medio del control del ambiente laboral.	1	1	1	1	
	Reconocimiento	Alfin nuestro banco de Trujillo, asume responsabilidades en caso que suceda accidentes laborales.	1	1	1	1	

## Cuestionario para la variable la calidad de vida laboral

Este cuestionario es anónimo, está dirigido a los colaboradores de la empresa del Banco Azteca del Perú S. A., se estudiará sobre Calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo, 2021. La información que brinde será manejada con confidencialidad y la información será procesada y analizada solo con fines académicos, ¿desea participar como encuestado en esta investigación?

- O Si  
O No

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico, considerando la siguiente escala para cada enunciado:

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

Enunciado	TE	ED	NA/NE	DA	TA
<b>Dimensión 1: Factores individuales</b>	5	4	3	2	1
Alfin nuestro banco de Trujillo, brinda facilidades para que tenga un equilibrio trabajo-familia.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, brindan los recursos necesarios para su satisfacción con el trabajo realizado.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, se brindan alternativas para el desarrollo laboral y profesional.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, desarrolla actividades para generar la motivación en el trabajo.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, diseñan políticas de bienestar en el trabajo.					
En Alfin nuestro banco de Trujillo, los trabajadores presentan capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de las actividades laborales.					
El Banco Azteca del Perú S. A., se aplican normas de salubridad a los trabajadores de las diferentes áreas.					
<b>Dimensión 2: Factores del ambiente de trabajo</b>					
Alfin nuestro banco de Trujillo, se dan las condiciones ambientales adecuadas para desarrollar bien el trabajo.					

Se otorgan los recursos y/o materiales necesarios para realizar de forma eficiente mi trabajo.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, los espacios físicos dónde se laboran son amplios y cómodos.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, se brinda una adecuada seguridad y salud en el trabajo.					
Las áreas de trabajo de Alfin nuestro banco de Trujillo, cumplen con las medidas de prevención y seguridad.					
Se dispone de un ambiente de trabajo con iluminación general suficiente en Alfin nuestro banco de Trujillo.					
<b>Dimensión 3: Factores del trabajo y la organización</b>					
Alfin nuestro banco de Trujillo, se desarrolla un modelo de trascendencia sobre el contenido y significado de su trabajo					
Alfin nuestro banco de Trujillo, se me retribuye económicamente por el trabajo desempeñado en horas adicionales.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, se brinda autonomía en el trabajo.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, se brinda estabilidad laboral.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, se delegan algunas funciones con participación en la toma de decisiones.					
Existen canales o mecanismos para que los trabajadores comuniquen quejas o propuestas sobre las condiciones de trabajo en Alfin nuestro banco de Trujillo.					
<b>Dimensión 4: Factores del entorno socio laboral</b>					
Alfin nuestro banco de Trujillo, se desarrolla una política de manejo de las relaciones interpersonales.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, se brinda un proceso de retroalimentación.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, se fomenta un contexto de apoyo organizacional.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, promueve reconocimientos.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, se conserva la salud de los trabajadores para aumentar la productividad por medio del control del ambiente laboral.					

Alfin nuestro banco de Trujillo, asume responsabilidades en caso suceda accidentes laborales.					
---	--	--	--	--	--

¡Muchas gracias por su participación!

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL
Objetivo del instrumento	Aumentar el nivel de la calidad de vida laboral en los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo, 2021
Nombres y apellidos del experto	Nauca Torres Enrique Santos
Documento de identidad	41657065
Años de experiencia en el área	7 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad cesar vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	944603868
Firma	
Fecha	16 /11/ 2021

## VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Definición de la variable:

Compromiso organizacional, se entiende como una fuerza relativa de identificación del individuo con la organización, que se centra en los vínculos, desarrollándose a través de las percepciones personales, teniendo como resultado la lealtad, que influye en el desempeño orientados al logro de objetivos y éxito de la organización (Neves et al, 2018).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Compromiso afectivo	Sentimiento de	Tengo una gran fuerte sensación de pertenecer a mi institución.	1	1	1	1	

	permanencia en el trabajo.	Esta institución tiene un gran significado personal para mí.	1	1	1	1	
	Vinculación afectiva con la organización.	Me siento como parte de una familia en esta institución	1	1	1	1	
		Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas.	1	1	1	1	
	Solidaridad con los problemas de la organización	Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella.	1	1	1	1	
		Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta institución.	1	1	1	1	
Compromiso de continuidad	Deseos de permanencia en la organización	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	1	1	1	1	
		Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.	1	1	1	1	
	Dificultad para conseguir un nuevo empleo	Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi institución, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.	1	1	1	1	
		Ahora mismo sería muy duro para mi dejar mi institución, incluso si quisiera hacerlo.	1	1	1	1	
	Necesidad de poseer una fuente de ingreso estable	Actualmente trabajo en esta institución más por gusto que por necesidad.	1	1	1	1	
		Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución.	1	1	1	1	
Compromiso Normativo	Sentimiento de obligación de permanencia en la organización	Una de las principales razones por las que continué trabajando en esta institución es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	1	1	1	1	
		Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi institución.	1	1	1	1	
	Sentimiento hacia los trabajadores en la organización	Me sentiría culpable si dejase ahora mi institución, considerando todo lo que me ha dado.	1	1	1	1	
		Ahora mismo no abandonaría mi institución, porque me siento obligado con toda su gente.	1	1	1	1	

	Sentimiento de retribución a causa de beneficios recibidos	Esta institución se merece mi lealtad.	1	1	1	1	
		Creo que le debo mucho a esta institución.	1	1	1	1	



## Cuestionario para la variable compromiso organizacional

Este cuestionario es anónimo, está dirigido a los colaboradores de la empresa del Banco Azteca del Perú S. A., se estudiará sobre Calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo 2021. La información que brinde será manejada con confidencialidad y la información será procesada y analizada solo con fines académicos, ¿desea participar como encuestado en esta investigación?

O Si

O No

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico, considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
<b>Dimensión 1: Compromiso afectivo</b>	5	4	3	2	1
Tengo una gran fuerte sensación de pertenecer a mi institución.					
Esta institución tiene un gran significado personal para mí.					
Me siento como parte de una familia en esta institución					
Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas.					
Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella.					
Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta institución.					
<b>Dimensión 2: Compromiso de continuidad</b>					
Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.					
Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.					
Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi institución, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.					

Ahora mismo sería muy duro para mi dejar mi institución, incluso si quisiera hacerlo.					
Actualmente trabajo en esta institución más por gusto que por necesidad.					
Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución.					
<b>Dimensión 3: Compromiso Normativo</b>					
Una de las principales razones por las que continué trabajando en esta institución es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.					
Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi institución.					
Me sentiría culpable si dejase ahora mi institución, considerando todo lo que me ha dado.					
Ahora mismo no abandonaría mi institución, porque me siento obligado con toda su gente.					
Esta institución se merece mi lealtad.					
Creo que le debo mucho a esta institución.					

¡Muchas gracias por su participación!

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO SOBRE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL
Objetivo del instrumento	Aumentar el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo, 2021
Nombres y apellidos del experto	Nauca Torres Enrique Santos
Documento de identidad	41657065
Años de experiencia en el área	7 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad cesar vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	944603868
Firma	
Fecha	16 /11/ 2021

## VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

Definición de la variable:

La calidad de vida laboral, la calidad de vida laboral, según Patlán (2017), la calidad de vida laboral es un constructo multidimensional y complejo, que hace referencia de manera principal a la satisfacción de una amplia gama de necesidades de los individuos (reconocimiento, estabilidad laboral, equilibrio empleo familia, motivación, seguridad, entre otros) mediante un empleo formal y remunerado

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Factores individuales	Equilibrio laboral	Alfin nuestro banco de Trujillo, brinda facilidades para que tenga un equilibrio trabajo-familia.	1	1	1	1	
	Satisfacción laboral	Alfin nuestro banco de Trujillo, brindan los recursos necesarios para su satisfacción con el trabajo realizado.	1	1	1	1	

	Desarrollo laboral y profesional	Alfin nuestro banco de Trujillo, se brindan alternativas para el desarrollo laboral y profesional.	1	1	1	1	
		Alfin nuestro banco de Trujillo, desarrolla actividades para generar la motivación en el trabajo.	1	1	1	1	
	Motivación en el trabajo	Alfin nuestro banco de Trujillo, diseñan políticas de bienestar en el trabajo.	1	1	1	1	
		Alfin nuestro banco de Trujillo, los trabajadores presentan capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de las actividades laborales.	1	1	1	1	
	Bienestar laboral	Alfin nuestro banco de Trujillo, se aplican normas de salubridad a los trabajadores de las diferentes áreas.	1	1	1	1	
Factores del ambiente de trabajo	Condiciones del ambiente laboral	Alfin nuestro banco de Trujillo, se dan las condiciones ambientales adecuadas para desarrollar bien el trabajo.	1	1	1	1	
		Se otorgan los recursos y/o materiales necesarios para realizar de forma eficiente mi trabajo.	1	1	1	1	
		Alfin nuestro banco de Trujillo, los espacios físicos dónde se laboran son amplios y cómodos.	1	1	1	1	
	Seguridad y salud en el trabajo	Alfin nuestro banco de Trujillo, se brinda una adecuada seguridad y salud en el trabajo.	1	1	1	1	
		Las áreas de trabajo de Alfin nuestro banco de Trujillo, cumplen con las medidas de prevención y seguridad.	1	1	1	1	
		Se dispone de un ambiente de trabajo con iluminación general suficiente en Alfin nuestro banco de Trujillo.	1	1	1	1	
	Factores del trabajo y la organización	Retribución económica	Alfin nuestro banco de Trujillo, se desarrolla un modelo de trascendencia sobre el contenido y significado de su trabajo	1	1	1	1
Alfin nuestro banco de Trujillo, se me retribuye económicamente por el trabajo desempeñado en horas adicionales.			1	1	1	1	
Autonomía y control del trabajo		Alfin nuestro banco de Trujillo, se brinda autonomía en el trabajo.	1	1	1	1	
Estabilidad laboral		Alfin nuestro banco de Trujillo, se brinda estabilidad laboral.	1	1	1	1	

	Participación en la toma de decisiones	Alfin nuestro banco de Trujillo, se delegan algunas funciones con participación en la toma de decisiones.	1	1	1	1	
		Existen canales o mecanismos para que los trabajadores comuniquen quejas o propuestas sobre las condiciones de trabajo en Alfin nuestro banco de Trujillo.	1	1	1	1	
Factores del entorno socio laboral	Relaciones interpersonales	Alfin nuestro banco de Trujillo, se desarrolla una política de manejo de las relaciones interpersonales.	1	1	1	1	
	Retroalimentación	Alfin nuestro banco de Trujillo, se brinda un proceso de retroalimentación.	1	1	1	1	
	Apoyo organizacional	Alfin nuestro banco de Trujillo, se fomenta un contexto de apoyo organizacional.	1	1	1	1	
		Alfin nuestro banco de Trujillo, promueve reconocimientos	1	1	1	1	
		Alfin nuestro banco de Trujillo, se conserva la salud de los trabajadores para aumentar la productividad por medio del control del ambiente laboral.	1	1	1	1	
	Reconocimiento	Alfin nuestro banco de Trujillo, asume responsabilidades en caso suceda accidentes laborales.	1	1	1	1	

## Cuestionario para la variable La calidad de vida laboral

Este cuestionario es anónimo, está dirigido a los colaboradores de la empresa del Banco Azteca del Perú S. A., se estudiará sobre Calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo, 2021. La información que brinde será manejada con confidencialidad y la información será procesada y analizada solo con fines académicos, ¿desea participar como encuestado en esta investigación?

- O Si  
O No

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico, considerando la siguiente escala para cada enunciado:

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

Enunciado	TE	ED	NA/NE	DA	TA
<b>Dimensión 1: Factores individuales</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Alfin nuestro banco de Trujillo, brinda facilidades para que tenga un equilibrio trabajo-familia.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, brindan los recursos necesarios para su satisfacción con el trabajo realizado.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, se brindan alternativas para el desarrollo laboral y profesional.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, desarrolla actividades para generar la motivación en el trabajo.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, diseñan políticas de bienestar en el trabajo.					
En Alfin nuestro banco de Trujillo, los trabajadores presentan capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de las actividades laborales.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, se aplican normas de salubridad a los trabajadores de las diferentes áreas.					
<b>Dimensión 2: Factores del ambiente de trabajo</b>					
Alfin nuestro banco de Trujillo, se dan las condiciones ambientales adecuadas para desarrollar bien el trabajo.					


Se otorgan los recursos y/o materiales necesarios para realizar de forma eficiente mi trabajo.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, los espacios físicos dónde se laboran son amplios y cómodos.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, se brinda una adecuada seguridad y salud en el trabajo.					
Las áreas de trabajo de Alfin nuestro banco de Trujillo, cumplen con las medidas de prevención y seguridad.					
Se dispone de un ambiente de trabajo con iluminación general suficiente en Alfin nuestro banco de Trujillo.					
<b>Dimensión 3: Factores del trabajo y la organización</b>					
Alfin nuestro banco de Trujillo, se desarrolla un modelo de trascendencia sobre el contenido y significado de su trabajo					
Alfin nuestro banco de Trujillo, se me retribuye económicamente por el trabajo desempeñado en horas adicionales.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, se brinda autonomía en el trabajo.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, se brinda estabilidad laboral.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, se delegan algunas funciones con participación en la toma de decisiones.					
Existen canales o mecanismos para que los trabajadores comuniquen quejas o propuestas sobre las condiciones de trabajo en Alfin nuestro banco de Trujillo.					
<b>Dimensión 4: Factores del entorno socio laboral</b>					
Alfin nuestro banco de Trujillo, se desarrolla una política de manejo de las relaciones interpersonales.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, se brinda un proceso de retroalimentación.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, se fomenta un contexto de apoyo organizacional.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, promueve reconocimientos					
Alfin nuestro banco de Trujillo, se conserva la salud de los trabajadores para aumentar la productividad por medio del control del ambiente laboral.					



Alfin nuestro banco de Trujillo, asume responsabilidades en caso suceda accidentes laborales.					
---	--	--	--	--	--

¡Muchas gracias por su participación!

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL
Objetivo del instrumento	Aumentar el nivel de la calidad de vida laboral en los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo, 2021
Nombres y apellidos del experto	Tania Vanessa Colchado cardan
Documento de identidad	18143923
Años de experiencia en el área	4 años
Máximo Grado Académico	Magister en administración
Nacionalidad	Perú
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	964430296
Firma	
Fecha	16 /11 / 2021

## VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Definición de la variable:

Compromiso organizacional, se entiende como una fuerza relativa de identificación del individuo con la organización, que se centra en los vínculos, desarrollándose a través de las percepciones personales, teniendo como resultado la lealtad, que influye en el desempeño orientados al logro de objetivos y éxito de la organización (Neves et al, 2018).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Compromiso afectivo	Sentimiento de permanencia en el trabajo.	Tengo una gran fuerte sensación de pertenecer a mi institución.	1	1	1	1	
		Esta institución tiene un gran significado personal para mí.	1	1	1	1	
	Vinculación afectiva con la organización.	Me siento como parte de una familia en esta institución	1	1	1	1	
		Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas.	1	1	1	1	

	Solidaridad con los problemas de la organización	Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella.	1	1	1	1	
		Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta institución.	1	1	1	1	
Compromiso de continuidad	Deseos de permanencia en la organización	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	1	1	1	1	
		Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.	1	1	1	1	
	Dificultad para conseguir un nuevo empleo	Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi institución, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.	1	1	1	1	
		Ahora mismo sería muy duro para mi dejar mi institución, incluso si quisiera hacerlo.	1	1	1	1	
	Necesidad de poseer una fuente de ingreso estable	Actualmente trabajo en esta institución más por gusto que por necesidad.	1	1	1	1	
		Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución.	1	1	1	1	
Compromiso Normativo	Sentimiento de obligación de permanencia en la organización	Una de las principales razones por las que continué trabajando en esta institución es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	1	1	1	1	
		Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi institución.	1	1	1	1	
	Sentimiento hacia los trabajadores en la organización	Me sentiría culpable si dejase ahora mi institución, considerando todo lo que me ha dado.	1	1	1	1	
		Ahora mismo no abandonaría mi institución, porque me siento obligado con toda su gente.	1	1	1	1	
	Sentimiento de retribución a causa de beneficios recibidos	Esta institución se merece mi lealtad.	1	1	1	1	
		Creo que le debo mucho a esta institución.	1	1	1	1	

## Cuestionario para la variable compromiso organizacional

Este cuestionario es anónimo, está dirigido a los colaboradores de la empresa de Alfin nuestro banco de Trujillo, se estudiará sobre Calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo, 2021. La información que brinde será manejada con confidencialidad y la información será procesada y analizada solo con fines académicos, ¿desea participar como encuestado en esta investigación?

O Si

O No

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico, considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
<b>Dimensión 1: Compromiso afectivo</b>	5	4	3	2	1
Tengo una gran fuerte sensación de pertenecer a mi institución.					
Esta institución tiene un gran significado personal para mí.					
Me siento como parte de una familia en esta institución					
Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas.					
Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella.					
Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta institución.					
<b>Dimensión 2: Compromiso de continuidad</b>					
Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.					
Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.					
Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi institución, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.					

Ahora mismo sería muy duro para mi dejar mi institución, incluso si quisiera hacerlo.					
Actualmente trabajo en esta institución más por gusto que por necesidad.					
Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución.					
<b>Dimensión 3: Compromiso Normativo</b>					
Una de las principales razones por las que continué trabajando en esta institución es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.					
Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi institución.					
Me sentiría culpable si dejase ahora mi institución, considerando todo lo que me ha dado.					
Ahora mismo no abandonaría mi institución, porque me siento obligado con toda su gente.					
Esta institución se merece mi lealtad.					
Creo que le debo mucho a esta institución.					

¡Muchas gracias por su participación!

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO SOBRE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL
Objetivo del instrumento	Aumentar el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo, 2021
Nombres y apellidos del experto	Tania Vanessa Colchado Cerdan
Documento de identidad	18143923
Años de experiencia en el área	4 años
Máximo Grado Académico	Magister en administración
Nacionalidad	Perú
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	964430296
Firma	
Fecha	16 /11 / 2021

## VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

Definición de la variable:

La calidad de vida laboral, la calidad de vida laboral, según Patlán (2017), la calidad de vida laboral es un constructo multidimensional y complejo, que hace referencia de manera principal a la satisfacción de una amplia gama de necesidades de los individuos (reconocimiento, estabilidad laboral, equilibrio empleo familia, motivación, seguridad, entre otros) mediante un empleo formal y remunerado.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Factores individuales	Equilibrio laboral	Alfin nuestro banco de Trujillo, brinda facilidades para que tenga un equilibrio trabajo-familia.	1	1	1	1	
	Satisfacción laboral	Alfin nuestro banco de Trujillo, brindan los recursos necesarios para su satisfacción con el trabajo realizado.	1	1	1	1	



	Desarrollo laboral y profesional	Alfin nuestro banco de Trujillo, se brindan alternativas para el desarrollo laboral y profesional.	1	1	1	1	
		Alfin nuestro banco de Trujillo, desarrolla actividades para generar la motivación en el trabajo.	1	1	1	1	
	Motivación en el trabajo	Alfin nuestro banco de Trujillo, diseñan políticas de bienestar en el trabajo.	1	1	1	1	
		Alfin nuestro banco de Trujillo, los trabajadores presentan capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de las actividades laborales.	1	1	1	1	
	Bienestar laboral	Alfin nuestro banco de Trujillo, se aplican normas de salubridad a los trabajadores de las diferentes áreas.	1	1	1	1	
Factores del ambiente de trabajo	Condiciones del ambiente laboral	Alfin nuestro banco de Trujillo, se dan las condiciones ambientales adecuadas para desarrollar bien el trabajo.	1	1	1	1	
		Se otorgan los recursos y/o materiales necesarios para realizar de forma eficiente mi trabajo.	1	1	1	1	
		Alfin nuestro banco de Trujillo, los espacios físicos dónde se laboran son amplios y cómodos.	1	1	1	1	
	Seguridad y salud en el trabajo	Alfin nuestro banco de Trujillo, se brinda una adecuada seguridad y salud en el trabajo.	1	1	1	1	
		Las áreas de trabajo de Alfin nuestro banco de Trujillo, cumplen con las medidas de prevención y seguridad.	1	1	1	1	
		Se dispone de un ambiente de trabajo con iluminación general suficiente en Alfin nuestro banco de Trujillo,	1	1	1	1	
	Factores del trabajo y la organización	Retribución económica	Alfin nuestro banco de Trujillo, se desarrolla un modelo de trascendencia sobre el contenido y significado de su trabajo	1	1	1	1
Alfin nuestro banco de Trujillo, se me retribuye económicamente por el trabajo desempeñado en horas adicionales.			1	1	1	1	
Autonomía y control del trabajo		Alfin nuestro banco de Trujillo, se brinda autonomía en el trabajo.	1	1	1	1	
Estabilidad laboral		Alfin nuestro banco de Trujillo, se brinda estabilidad laboral.	1	1	1	1	

	Participación en la toma de decisiones	Alfin nuestro banco de Trujillo, se delegan algunas funciones con participación en la toma de decisiones.	1	1	1	1	
		Existen canales o mecanismos para que los trabajadores comuniquen quejas o propuestas sobre las condiciones de trabajo en Alfin nuestro banco de Trujillo,	1	1	1	1	
Factores del entorno socio laboral	Relaciones interpersonales	Alfin nuestro banco de Trujillo, se desarrolla una política de manejo de las relaciones interpersonales.	1	1	1	1	
	Retroalimentación	Alfin nuestro banco de Trujillo, se brinda un proceso de retroalimentación.	1	1	1	1	
	Apoyo organizacional	Alfin nuestro banco de Trujillo, se fomenta un contexto de apoyo organizacional.	1	1	1	1	
		Alfin nuestro banco de Trujillo, promueve reconocimientos	1	1	1	1	
		Alfin nuestro banco de Trujillo, se conserva la salud de los trabajadores para aumentar la productividad por medio del control del ambiente laboral.	1	1	1	1	
	Reconocimiento	Alfin nuestro banco de Trujillo, asume responsabilidades en caso suceda accidentes laborales.	1	1	1	1	

## Cuestionario para la variable La calidad de vida laboral

Este cuestionario es anónimo, está dirigido a los colaboradores de la empresa de Alfin nuestro banco de Trujillo, se estudiará sobre Calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo, 2021. La información que brinde será manejada con confidencialidad y la información será procesada y analizada solo con fines académicos, ¿desea participar como encuestado en esta investigación?

- O Si  
O No

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico, considerando la siguiente escala para cada enunciado:

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

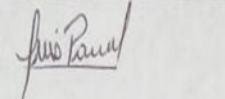
Enunciado	TE	ED	NA/NE	DA	TA
<b>Dimensión 1: Factores individuales</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Alfin nuestro banco de Trujillo, brinda facilidades para que tenga un equilibrio trabajo-familia.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, brindan los recursos necesarios para su satisfacción con el trabajo realizado.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, se brindan alternativas para el desarrollo laboral y profesional.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, desarrolla actividades para generar la motivación en el trabajo.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, diseñan políticas de bienestar en el trabajo.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, los trabajadores presentan capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de las actividades laborales.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, se aplican normas de salubridad a los trabajadores de las diferentes áreas.					
<b>Dimensión 2: Factores del ambiente de trabajo</b>					
Alfin nuestro banco de Trujillo, se dan las condiciones ambientales adecuadas para desarrollar bien el trabajo.					

Se otorgan los recursos y/o materiales necesarios para realizar de forma eficiente mi trabajo.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, los espacios físicos dónde se laboran son amplios y cómodos.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, se brinda una adecuada seguridad y salud en el trabajo.					
Las áreas de trabajo de Alfin nuestro banco de Trujillo, cumplen con las medidas de prevención y seguridad.					
Se dispone de un ambiente de trabajo con iluminación general suficiente en Alfin nuestro banco de Trujillo.					
<b>Dimensión 3: Factores del trabajo y la organización</b>					
Alfin nuestro banco de Trujillo, se desarrolla un modelo de trascendencia sobre el contenido y significado de su trabajo					
Alfin nuestro banco de Trujillo, se me retribuye económicamente por el trabajo desempeñado en horas adicionales.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, se brinda autonomía en el trabajo.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, se brinda estabilidad laboral.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, se delegan algunas funciones con participación en la toma de decisiones.					
Existen canales o mecanismos para que los trabajadores comuniquen quejas o propuestas sobre las condiciones de trabajo en Alfin nuestro banco de Trujillo.					
<b>Dimensión 4: Factores del entorno socio laboral</b>					
Alfin nuestro banco de Trujillo, se desarrolla una política de manejo de las relaciones interpersonales.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, se brinda un proceso de retroalimentación.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, se fomenta un contexto de apoyo organizacional.					
Alfin nuestro banco de Trujillo, promueve reconocimientos					
Alfin nuestro banco de Trujillo, se conserva la salud de los trabajadores para aumentar la productividad por medio del control del ambiente laboral.					

Alfin nuestro banco de Trujillo, asume responsabilidades en caso suceda accidentes laborales.					
---	--	--	--	--	--

¡Muchas gracias por su participación!

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL
Objetivo del instrumento	Aumentar el nivel de la calidad de vida laboral en los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo, 2021
Nombres y apellidos del experto	Luis Alberto Paredes Gutiérrez
Documento de identidad	18093603
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Magister en docencia Universitaria
Nacionalidad	Perú
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	949599665
Firma	
Fecha	16 /11 / 2021

## VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Definición de la variable:

Compromiso organizacional, se entiende como una fuerza relativa de identificación del individuo con la organización, que se centra en los vínculos, desarrollándose a través de las percepciones personales, teniendo como resultado la lealtad, que influye en el desempeño orientados al logro de objetivos y éxito de la organización (Neves et al, 2018).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Compromiso afectivo	Sentimiento de permanencia en el trabajo.	Tengo una gran fuerte sensación de pertenecer a mi institución.	1	1	1	1	
		Esta institución tiene un gran significado personal para mí.	1	1	1	1	
	Vinculación afectiva con la organización.	Me siento como parte de una familia en esta institución	1	1	1	1	
		Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas.	1	1	1	1	

	Solidaridad con los problemas de la organización	Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella.	1	1	1	1	
		Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta institución.	1	1	1	1	
Compromiso de continuidad	Deseos de permanencia en la organización	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	1	1	1	1	
		Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.	1	1	1	1	
	Dificultad para conseguir un nuevo empleo	Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi institución, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.	1	1	1	1	
		Ahora mismo sería muy duro para mi dejar mi institución, incluso si quisiera hacerlo.	1	1	1	1	
	Necesidad de poseer una fuente de ingreso estable	Actualmente trabajo en esta institución más por gusto que por necesidad.	1	1	1	1	
		Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución.	1	1	1	1	
Compromiso Normativo	Sentimiento de obligación de permanencia en la organización	Una de las principales razones por las que continué trabajando en esta institución es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	1	1	1	1	
		Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi institución.	1	1	1	1	
	Sentimiento hacia los trabajadores en la organización	Me sentiría culpable si dejase ahora mi institución, considerando todo lo que me ha dado.	1	1	1	1	
		Ahora mismo no abandonaría mi institución, porque me siento obligado con toda su gente.	1	1	1	1	
	Sentimiento de retribución a causa de beneficios recibidos	Esta institución se merece mi lealtad.	1	1	1	1	
		Creo que le debo mucho a esta institución.	1	1	1	1	



## Cuestionario para la variable compromiso organizacional

Este cuestionario es anónimo, está dirigido a los colaboradores de la empresa de Alfin nuestro banco de Trujillo, se estudiará sobre Calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo, La información que brinde será manejada con confidencialidad y la información será procesada y analizada solo con fines académicos, ¿desea participar como encuestado en esta investigación?

- O Si  
O No

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico, considerando la siguiente escala para cada enunciado:

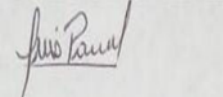
Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
<b>Dimensión 1: Compromiso afectivo</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Tengo una gran fuerte sensación de pertenecer a mi institución.					
Esta institución tiene un gran significado personal para mí.					
Me siento como parte de una familia en esta institución					
Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas.					
Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella.					
Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta institución.					
<b>Dimensión 2: Compromiso de continuidad</b>					
Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.					
Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.					
Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi institución, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.					
Ahora mismo sería muy duro para mi dejar mi institución, incluso si quisiera hacerlo.					

Actualmente trabajo en esta institución más por gusto que por necesidad.					
Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución.					
<b>Dimensión 3: Compromiso Normativo</b>					
Una de las principales razones por las que continuó trabajando en esta institución es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.					
Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi institución.					
Me sentiría culpable si dejase ahora mi institución, considerando todo lo que me ha dado.					
Ahora mismo no abandonaría mi institución, porque me siento obligado con toda su gente.					
Esta institución se merece mi lealtad.					
Creo que le debo mucho a esta institución.					

¡Muchas gracias por su participación!

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO SOBRE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL
Objetivo del instrumento	Aumentar el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo, 2021
Nombres y apellidos del experto	Luis Alberto Paredes Gutiérrez
Documento de identidad	18093603
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Magister en docencia Universitaria
Nacionalidad	Perú
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	949599665
Firma	
Fecha	16 /11 / 2021

## Anexo 4: confiabilidad de instrumentos

### Fiabilidad del instrumento: Calidad de vida laboral

**Tabla N°01**  
**Estadístico de procedimiento de casos**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

En la Tabla N°01 se observa el resumen del procedimiento de casos procesados para fiabilidad, donde se procesó a 20 unidades muestrales sin ser excluidas a ninguna de ellas, la cual se realizó el procedimiento al 100%.

**Tabla N°02**  
**Estadístico de consistencia interna del cuestionario**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,940	,941	25

En la Tabla N°02 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo, la cual se obtuvo un alfa de 0,940 se encuentra dentro del rango del coeficiente alfa **EXCELENTE** este tipo de instrumento.

**Tabla N°03**

**Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.**

	<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítems 1	89,4500	211,734	,478	.	,940
Ítems 2	89,7500	205,987	,730	.	,937
Ítems 3	90,4500	206,155	,584	.	,938
Ítems 4	89,4000	212,779	,508	.	,939
Ítems 5	89,5500	207,629	,613	.	,938
Ítems 6	90,0000	197,789	,723	.	,936
Ítems 7	89,9500	203,945	,688	.	,937
Ítems 8	89,9500	202,892	,780	.	,936
Ítems 9	89,7000	207,274	,515	.	,939
Ítems 10	89,5500	205,629	,572	.	,939
Ítems 11	90,2000	212,063	,469	.	,940
Ítems 12	89,9000	199,989	,682	.	,937
Ítems 13	89,4500	206,050	,675	.	,937
Ítems 14	89,6500	203,713	,692	.	,937
Ítems 15	89,3000	212,116	,495	.	,939
Ítems 16	89,2500	216,618	,196	.	,944
Ítems 17	89,6500	202,661	,653	.	,937
Ítems 18	89,4000	205,621	,587	.	,938
Ítems 19	89,1500	204,661	,790	.	,936
Ítems 20	89,1500	211,292	,612	.	,938
Ítems 21	89,5500	199,945	,737	.	,936
Ítems 22	89,3500	208,239	,707	.	,937
Ítems 23	89,3500	206,555	,717	.	,937
Ítems 24	90,8000	203,221	,583	.	,939
Ítems 25	90,9000	205,779	,521	.	,939

En la Tabla N° 03 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los Ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0,940 de la tabla N°02, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario y la totalidad de sus Ítems.

**Tabla N°04**

**Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>			
Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,904
		N de elementos	13 <sup>a</sup>
	Parte 2	Valor	,886
		N de elementos	12 <sup>b</sup>
N total de elementos			25
Correlación entre formularios			,810
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		,895
	Longitud desigual		,895
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,892

a. Los elementos son: Ítems 1, Ítems 2, Ítems 3, Ítems 4, Ítems 5, ítems 6, Ítems 7, Ítems 8, Ítems 9, Ítems 10, ítems 11, Ítems 12, Ítems 13.

b. Los elementos son: ítems 13, Ítems 14, ítems 15, ítems 16, ítems 17, ítems 18, ítems 19, ítems 20, Ítems 21, ítems 22, ítems 23, ítems 24, ítems 25.

En la Tabla N°09 se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir la consistencia interna del cuestionario, mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes iguales es de 0,895 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0,892 ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión.

Los resultados que se presentan permiten concluir que la encuesta para medir la calidad de vida laboral para los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo, en

el cual el instrumento fue elaborado por el autor, **ES ALTAMENTE CONFIABLE PARA SU USO.**

**Fiabilidad del instrumento:** Compromiso organizacional

**Tabla N°1**  
**Estadístico de procedimiento de casos**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

En la Tabla N°1 se observa el resumen del procedimiento de casos procesados para fiabilidad, donde se procesó a 20 unidades muestrales sin ser excluidas a ninguna de ellas, la cual se realizó el procedimiento al 100%.

**Tabla N°2**  
**Estadístico de consistencia interna del cuestionario**

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,909	,910	18

En la Tabla N°2 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para los colaboradores de Alfin

nuestro banco de Trujillo, la cual se obtuvo un alfa de 0,909 se encuentra dentro del rango del coeficiente alfa **EXCELENTE** este tipo de instrumento.

**Tabla N°3**

**Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.**

<b>Estadísticas de total de elemento</b>					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítems 1	53,3500	162,450	,694	,987	,901
Ítems 2	54,1000	163,147	,498	,956	,908
Ítems 3	53,6500	162,976	,638	,983	,902
Ítems 4	53,6000	176,674	,354	,962	,909
Ítems 5	53,8500	174,239	,361	,990	,910
Ítems 6	53,8000	172,168	,492	,975	,906
Ítems 7	53,4500	157,103	,661	,959	,902
Ítems 8	53,9500	163,945	,611	,981	,903
Ítems 9	53,5000	166,789	,573	,990	,904
Ítems 10	53,4000	177,516	,393	,990	,909
Ítems 11	53,6000	167,200	,674	,996	,902
Ítems 12	53,4000	171,621	,418	,827	,908
Ítems 13	53,3000	162,853	,675	,955	,901
Ítems 14	53,4000	161,095	,747	,968	,899
Ítems 15	53,0000	162,737	,671	,977	,901
Ítems 16	52,7000	164,642	,620	,936	,903
Ítems 17	53,3000	168,537	,532	,981	,905
Ítems 18	52,8500	168,976	,690	,915	,902

En la Tabla N° 3 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los Ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0,909 de la tabla N°02, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario y la totalidad de sus Ítems.



**Tabla N°4**

**Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>			
Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,848
		N de elementos	9 <sup>a</sup>
	Parte 2	Valor	,890
		N de elementos	9 <sup>b</sup>
	N total de elementos		18
Correlación entre formularios		,616	
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		,762
	Longitud desigual		,762
Coeficiente de dos mitades de Guttman		,762	

a. Los elementos son: Ítems 1, Ítems 2, Ítems 3, Ítems 4, Ítems 5, Ítems 6, Ítems 7, Ítems 8, Ítems 9.

b. Los elementos son: Ítems 10, Ítems 11, Ítems 12, Ítems 13, Ítems 14, Ítems 15, Ítems 16, Ítems 17, Ítems 18.

En la Tabla N°4 se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir la consistencia interna del cuestionario, mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes iguales es de 0,762 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0,762 ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión.

Los resultados que se presentan permiten concluir que la encuesta para medir el Compromiso organizacional para los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo, en el cual el instrumento fue elaborado por el autor, **ES ALTAMENTE CONFIABLE PARA SU USO.**

Carta de presentación

**AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA**

YO, PÉREZ ROSALES MIGUEL ÁNGEL

Identificado con DNI 41839523 en mi calidad de Gerente De la Agencia Trujillo la Esperanza de la empresa ALFIN nuestro banco S.A.C.

Con R.U.C N° 20517476405. ubicada en la ciudad de Trujillo

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

Al señor (a, ita,) Aguilar Florián Leni Bibiana y Vildoso Molina Christian.

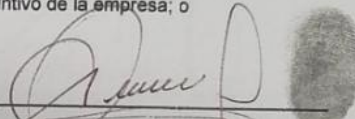
Identificado(s) con DNI N° 47752205 y 42059417 de la Carrera profesional de

Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:


Acceder a dicha información básica de nuestra entidad Financiera con respecto a la calidad de vida laboral y compromiso organizacional. Utilizando medios de información necesarios para el apoyo de su proyecto.

con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación, como grado de Bachiller.

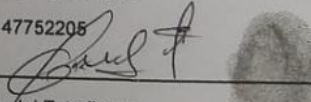
- Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o  
 Mencionar el nombre de la empresa.

  
Firma y sello del Representante Legal  
DNI: 41839523

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

  
Firma del Estudiante

DNI: 47752205

  
Firma del Estudiante

DNI: 42059417



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, NAUCA TORRES ENRIQUE SANTOS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de Alfin nuestro banco de Trujillo 2022

", cuyos autores son VILDOSO MOLINA CHRISTIAN ANTHONY, AGUILAR FLORIAN LENI BIBIANA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

TRUJILLO, 18 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
NAUCA TORRES ENRIQUE SANTOS <b>DNI:</b> 41657065 <b>ORCID</b> ORCID: 0000-0002-5052-17	Firmado digitalmente por: ENAUCA el 20-07-2022 17:29:07

Código documento Trilce: TRI - 0349586