

**UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Tesis

Calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad  
Distrital de Tamburco, Abancay – 2023

Presentado por:

Diana Choque Flores

Para optar el título de Licenciado en Administración

Abancay, Perú

2024



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**Calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los servidores de la  
Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023**

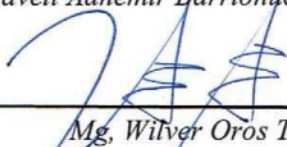
Presentado por **Diana Choque Flores**, para optar el Título de Licenciado en  
Administración

Sustentado y aprobado el 05 de setiembre del 2024 ante el jurado evaluador:

**Presidente:**

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Yavell Adhemir Barrionuevo Inca Roca


**Primer miembro:**

  
\_\_\_\_\_  
Mg. Wilver Oros Torres

**Segundo miembro:**

  
\_\_\_\_\_  
Mg. Hermenegildo Chaccara Huachaca

**Asesor:**

  
\_\_\_\_\_  
Mg. José Carlos Vilca Narváez



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

**CONSTANCIA DE SIMILITUD**

**N°064-2024-D-UIFA-UNAMBA**

**EL DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC**

**HACE CONSTAR:**

Que, la bachiller **Diana Choque Flores**, estudiante de la Escuela Académico Profesional de Administración, ha presentado el informe de tesis titulado: **Calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023**. Para ser evaluado mediante filtro de similitud de acuerdo al Art. 33 del Reglamento de Investigación vigente, el cual obtuvo un porcentaje del 7% de similitud.

Se expide la presente, a solicitud del interesado, para los fines que estime conveniente.

Tamburco, 09 de octubre de 2024.



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
Dr. Pedro Pablo Puga Peña  
DIRECTOR DE UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

C.c:

Archivo.  
PFPD/D/-U.I.F.A.

Nancy V.

## **Agradecimiento**

*Agradezco a Dios por darme sabiduría, salud y coraje para superar los obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida; asimismo, mis sinceros mis agradecimientos a la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, a los docentes de la Escuela Profesional de Administración que contribuyeron en mi formación universitaria y a mi asesor Mg. José Carlos Vilca Narváez por la enseñanza, orientación y guía en la elaboración de mi tesis.*



## **Dedicatoria**

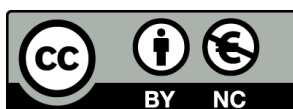
*A mis padres Damián Choque y Isabel Flores, quienes constantemente me han dado su apoyo absoluto para lograr mis objetivos personales y profesionales.*

*A mi menor hijo Dylan Huaraca por ser mi motivación principal para realizarme profesionalmente.*



Calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad  
Distrital de Tamburco, Abancay – 2023  
Línea de investigación: Gestión Pública

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons



## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>RESUMEN</b> .....	3
<b>ABSTRACT</b> .....	4
<b>CAPÍTULO I</b> .....	5
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	5
1.1 Descripción del problema .....	5
1.2 Enunciado del Problema .....	8
1.2.1 Problema general .....	8
1.2.2 Problemas específicos .....	8
1.3 Justificación de la investigación .....	9
1.3.1 Justificación teórica .....	9
1.3.2 Justificación metodológica .....	9
1.3.3 Justificación social .....	10
<b>CAPÍTULO II</b> .....	11
<b>OJETIVOS E HIPÓTESIS</b> .....	11
2.1 Objetivos de la investigación .....	11
2.1.1 Objetivo general .....	11
2.1.2 Objetivos específicos .....	11
2.2 Hipótesis de la investigación .....	11
2.2.1 Hipótesis general .....	11
2.2.2 Hipótesis específicas .....	12
2.1 Operacionalización de variables .....	12
<b>CAPÍTULO III</b> .....	15
<b>MARCO TEÓRICO REFERENCIAL</b> .....	15
3.1 Antecedentes .....	15
3.1.1 Internacionales .....	15
3.1.2 Nacionales .....	16
3.1.3 Locales .....	20
3.2 Marco teórico .....	20



3.2.1	Definición teórica de la calidad de vida laboral.....	20
3.2.2	Modelos de la calidad de vida laboral .....	21
3.2.3	Perspectivas de la calidad de vida laboral.....	26
3.2.4	Componentes de la calidad de vida laboral.....	26
3.2.5	Definición de la calidad de vida laboral .....	27
3.2.6	Dimensiones de la calidad de vida laboral.....	30
3.2.7	Importancia .....	32
3.2.8	Objetivos.....	33
3.2.9	Beneficios .....	33
3.2.10	Teorías que sostienen el compromiso organizacional .....	34
3.2.11	Modelos del compromiso organizacional .....	35
3.2.12	Definición del compromiso organizacional .....	38
3.2.13	Dimensiones del compromiso organizacional .....	40
3.2.14	Importancia .....	42
3.2.15	Determinantes del compromiso organizacional.....	42
3.2.16	Beneficios .....	43
3.2.17	Regímenes laborales públicos.....	44
3.3	Marco conceptual.....	45
<b>CAPÍTULO IV.....</b>		<b>49</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>		<b>49</b>
4.1	Tipo y nivel de investigación.....	49
4.1.1	Tipo de investigación.....	49
4.1.2	Nivel de Investigación .....	49
4.2	Diseño de la investigación .....	50
4.3	Descripción ética de la investigación.....	50
4.4	Población y muestra.....	50
4.4.1	Población .....	50
4.4.2	Muestra .....	51
4.5	Procedimiento .....	52
4.6	Técnica e instrumentos .....	52
4.6.1	Validez del instrumento .....	53
4.6.2	Análisis de fiabilidad del instrumento de medición con alfa de Crombach .....	53
4.7	Análisis estadístico .....	55
<b>CAPÍTULO V.....</b>		<b>57</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIONES .....</b>		<b>57</b>



5.1	Análisis de resultados .....	57
5.1.1	Descripción de los datos generales .....	57
5.1.2	Tablas cruzadas por variables y dimensiones .....	71
5.1	Contrastación de hipótesis .....	76
5.1.3	Hipótesis general.....	76
5.2	Discusión .....	85
<b>CAPÍTULO VI.....</b>		<b>89</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>		<b>89</b>
6.1	Conclusiones.....	89
6.2	Recomendaciones .....	91
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>		<b>93</b>
<b>ANEXOS .....</b>		<b>99</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de variables .....	13
<b>Tabla 2</b> Modelo de calidad de vida en el trabajo desarrollado por Patlán .....	25
<b>Tabla 3</b> Beneficios de la implementación de programas de mejora de la CVL .....	34
<b>Tabla 4</b> Relación de servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco .....	51
<b>Tabla 5</b> Escala de Likert empleado para la recolección de datos .....	53
<b>Tabla 6</b> Resultados de la validación del instrumento .....	53
<b>Tabla 7</b> Alfa de Cronbach para la Variable 1 Calidad de vida laboral .....	54
<b>Tabla 8</b> Alfa de Cronbach para la Variable 2 Compromiso organizacional.....	54
<b>Tabla 9</b> Prueba de normalidad .....	55
<b>Tabla 10</b> Grado de relación según coeficiente de correlación .....	56
<b>Tabla 11</b> Porcentaje de género de los servidores.....	57
<b>Tabla 12</b> Grupo etario de los servidores .....	58
<b>Tabla 13</b> Condición laboral de los servidores .....	59
<b>Tabla 14</b> Grupo ocupacional.....	60
<b>Tabla 15</b> Tiempo de servicio .....	60
<b>Tabla 16</b> Frecuencia y porcentaje de la variable calidad de vida laboral .....	62
<b>Tabla 17</b> Frecuencia y porcentaje de la dimensión factores individuales .....	63
<b>Tabla 18</b> Frecuencia y porcentaje de la dimensión factores del ambiente de trabajo.....	64
<b>Tabla 19</b> Frecuencia y porcentaje de la dimensión factores de trabajo y organización .....	65
<b>Tabla 20</b> Frecuencia y porcentaje de la dimensión factores del entorno socio-laboral .....	66
<b>Tabla 21</b> Frecuencia y porcentaje de la variable compromiso organizacional.....	67
<b>Tabla 22</b> Frecuencia y porcentaje de la dimensión compromiso afectivo.....	68
<b>Tabla 23</b> Frecuencia y porcentaje de la dimensión compromiso de continuidad.....	69
<b>Tabla 24</b> Frecuencia y porcentaje de la dimensión compromiso normativo .....	70
<b>Tabla 25</b> Tabla cruzada calidad de vida laboral y compromiso organizacional.....	71
<b>Tabla 26</b> Tabla cruzada factores individuales y compromiso organizacional .....	72
<b>Tabla 27</b> Tabla cruzada factores del ambiente de trabajo y compromiso organizacional .....	73
<b>Tabla 28</b> Tabla cruzada factores de trabajo y organización y compromiso organizacional....	74
<b>Tabla 29</b> Tabla cruzada factores del entorno socio-laboral y compromiso organizacional ...	75

<b>Tabla 30</b> Contrastación de hipótesis general con la prueba de Rho Spearman .....	76
<b>Tabla 31</b> Contrastación de hipótesis específica 1 con la prueba de Rho Spearman .....	78
<b>Tabla 32</b> Contrastación de hipótesis específica 2 con la prueba de Rho Spearman .....	80
<b>Tabla 33</b> Contrastación de hipótesis específica 3 con la prueba de Rho Spearman .....	82
<b>Tabla 34</b> Contrastación de hipótesis específica 4 con la prueba de Rho Spearman .....	84



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Modelo de calidad de vida laboral desarrollado por Nadler y Lawler.....	21
<b>Figura 2</b> Modelo de calidad de vida laboral desarrollado por Segurado y Argullo .....	24
<b>Figura 3</b> Dinámica de los componentes de la Calidad de vida en el trabajo .....	30
<b>Figura 4</b> Género de los servidores .....	57
<b>Figura 5</b> Edad de los servidores.....	58
<b>Figura 6</b> Condición laboral.....	59
<b>Figura 7</b> Grupo ocupacional .....	60
<b>Figura 8</b> Tiempo de servicio.....	61
<b>Figura 9</b> Resultado porcentual de la variable calidad de vida laboral .....	62
<b>Figura 10</b> Resultado porcentual de la dimensión factores individuales .....	63
<b>Figura 11</b> Resultado porcentual de la dimensión factores del ambiente de trabajo .....	64
<b>Figura 12</b> Resultado porcentual de la dimensión factores de trabajo y organización .....	65
<b>Figura 13</b> Resultado porcentual de la dimensión factores del entorno socio-laboral.....	66
<b>Figura 14</b> Resultado porcentual de la variable compromiso organizacional.....	67
<b>Figura 15</b> Resultado porcentual de la dimensión compromiso afectivo.....	68
<b>Figura 16</b> Resultado porcentual de la dimensión compromiso de continuidad.....	69
<b>Figura 17</b> Resultado porcentual de la dimensión compromiso normativo .....	70
<b>Figura 18</b> Gráfico a partir de la tabla cruzada de las variables .....	71
<b>Figura 19</b> Gráfico a partir de la tabla cruzada de la dimensión 1 y la variable 2.....	72
<b>Figura 20</b> Gráfico a partir de la tabla cruzada de la dimensión 2 y la variable 2.....	73
<b>Figura 21</b> Gráfico a partir de la tabla cruzada de la dimensión 3 y la variable 2.....	74
<b>Figura 22</b> Gráfico a partir de la tabla cruzada de la dimensión 4 y la variable 2.....	75
<b>Figura 23</b> Diagrama de dispersión de las variables .....	77
<b>Figura 24</b> Diagrama de dispersión para factores individuales.....	79
<b>Figura 25</b> Diagrama de dispersión para factores del ambiente de trabajo.....	80
<b>Figura 26</b> Diagrama de dispersión para factores del trabajo y organización .....	82
<b>Figura 27</b> Diagrama de dispersión para factores del entorno socio-laboral .....	85
<b>Figura 28</b> Aplicación del instrumento de recolección de datos.....	114
<b>Figura 29</b> Aplicación del instrumento de recolección de datos.....	114

<b>Figura 30</b> Aplicación del instrumento de recolección de datos.....	115
<b>Figura 31</b> Aplicación del instrumento de recolección de datos.....	115



## INTRODUCCIÓN

Actualmente, la calidad de vida laboral se ha vuelto un tema de gran interés, puesto que incluye todos los aspectos del trabajo que son importantes para mejorar la satisfacción y el bienestar personal, esto impulsa a las organizaciones a ser más dinámicas, contribuyendo al desarrollo del recurso humano, preservando su economía, bienestar y satisfaciendo sus expectativas. Sin embargo, la realidad muchas veces es distinta; tener un empleo no siempre garantiza contar con condiciones laborales adecuadas; por el contrario, muchas personas aceptan empleos carentes sin condiciones laborales y prefieren adecuarse a estas circunstancias por temor a estar desempleados debido a las limitadas oportunidades en el mercado laboral.

En este contexto, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2023) informa que el trabajo decente incluye las aspiraciones de las personas durante su vida laboral; es decir, contar con un trabajo productivo, una contribución económica digna, oportunidades de desarrollo personal y profesional, autonomía e igualdad de oportunidades sin distinción de género. Es fundamental que las organizaciones se comprometan a ofrecer condiciones laborales óptimas, que incluyan beneficios, oportunidades de crecimiento y un ambiente de trabajo positivo.

En las municipalidades y otras entidades públicas, la calidad de vida laboral suele ser un aspecto poco estudiado, principalmente debido a la naturaleza burocrática de sus procesos, las restricciones presupuestarias y las escalas salariales que, por lo general, no están alineadas con los estándares del mercado laboral. Estas condiciones dificultan el fortalecimiento del compromiso de los servidores, repercutiendo negativamente en el desempeño eficiente y adecuado. Por lo tanto, reconocer la importancia del capital humano y brindar empleos de calidad resulta trascendental para el proceso de producción de bienes y servicios que beneficien a los usuarios o clientes de la organización, de modo que brindar a los servidores las mejores condiciones laborales, permitirá elevar los niveles de motivación y compromiso. (Loli et al., 2020)

Por otra parte, el compromiso organizacional se define por el nivel de afinidad o identificación de un empleado con su institución, alineándose con sus metas y objetivos. Este compromiso



puede manifestarse de diversas maneras, como lealtad hacia la entidad, la disposición para hacer un esfuerzo adicional en el trabajo y la intención de mantenerse en la organización a largo plazo. Desde esta perspectiva, es crucial reconocer que los servidores valoran la calidad del empleo de manera diferente, dependiendo de cómo se satisfacen sus necesidades y expectativas. A medida que estas necesidades son atendidas, aumenta el compromiso hacia los objetivos y metas de la organización.

En ese entender, la investigación se ha desarrollado con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay -2023, el propósito es identificar indicadores que posibiliten la reflexión por parte de las autoridades municipales sobre los factores clave que determinan la calidad de vida en el trabajo y que inciden en el compromiso de los servidores; asimismo, el presente estudio está estructurado en seis capítulos de acuerdo a la normativa establecida por el Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac:

Capítulo I, se formuló el planteamiento del problema donde se expuso la descripción de la situación problemática, seguido de la formulación del problema general y los específicos correspondientes, asimismo se ha desarrollado la justificación desde el punto de vista teórico, metodológico y social.

Capítulo II, se desarrolló el objetivo general y específicos, la hipótesis de la investigación y la respectiva operacionalización de variables donde se presenta las variables con sus dimensiones e indicadores.

Capítulo III, contiene el marco teórico referencial que está compuesto por los antecedentes de la investigación a nivel internacional, nacional y local; asimismo, se presenta el marco teórico que comprende información sobre teorías, modelos y definiciones relacionadas con las variables de estudio y por último incluye el marco teórico conceptual de los términos clave desarrollados en la investigación.

Capítulo IV, detalla la metodología empleada en la investigación como el tipo, nivel y diseño de investigación, la población y muestra, la técnica de recolección de datos y el instrumento para tal fin, entre otros.

Capítulo V, presenta el análisis de los resultados, la contratación de hipótesis y la discusión.

Capítulo VI, presenta las conclusiones y recomendaciones a partir de los resultados de la investigación. Por último, se encuentra las referencias bibliográficas y los respectivos anexos.



## RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay-2023. Para el desarrollo de la investigación se empleó dentro de la metodología el enfoque cuantitativo, de tipo básico, se trabajó a nivel correlacional, y se consideró el diseño no experimental de corte transversal o transeccional. Por otro lado, la población de estudio estuvo conformada por 84 servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, donde la muestra fue de tipo censal, siendo el total de servidores considerados como la unidad de análisis. La técnica empleada en el estudio ha sido la encuesta y como instrumento el cuestionario de preguntas sujetas a la escala de Likert. La confiabilidad del instrumento para cada variable se comprobó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un resultado de 0,937 y 0,877, lo cual evidencia una confiabilidad “excelente” y “alta” respectivamente.

Los resultados para el presente estudio revelaron que, el 65,5% de los servidores perciben la calidad de vida laboral como regular, el 28,6% en un nivel alto y el 6,0% en un nivel bajo. En cuanto a la segunda variable, el 50,0% percibe el compromiso organizacional en un nivel regular, el 44,0% en un nivel alto y el 6,0% en un nivel bajo. Asimismo, los resultados de la contrastación de hipótesis, con un nivel de confianza del 95% revelan una correlación de Spearman de 0,704, lo que evidencia una relación positiva considerable entre las variables de estudio; en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna ( $H_i$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_o$ ). En cuanto a los resultados, se concluye que, al mejorar las condiciones individuales, ambientales y sociales, y al satisfacer las necesidades personales, laborales y profesionales, se fortalecerá el compromiso de los servidores con la municipalidad y con el servicio que brindan a la población local.

**Palabras clave:** *Calidad de vida laboral, compromiso organizacional.*





## ABSTRACT

The main objective of this study was to determine the relationship between the quality of work life and the organizational commitment of the employees of the District Municipality of Tamburco, Abancay-2023. For the development of the research, the basic quantitative approach was used in the methodology, working at a correlational level, and the non-experimental design of cross-sectional or transectional cut was considered. On the other hand, the study population consisted of 84 employees of the District Municipality of Tamburco, where the sample was of the census type, being the total number of employees considered as the unit of analysis. The technique used in the study was the survey and the instrument used was a questionnaire with Likert scale questions. The reliability of the instrument for each variable was checked by means of Cronbach's Alpha coefficient, obtaining a result of 0.937 and 0.877, which shows "excellent" and "high" reliability, respectively.

The results for the present study revealed that 65.5% of the employees perceive the quality of work life as regular, 28.6% at a high level and 6.0% at a low level. Regarding the second variable, 50.0% perceive organizational commitment as regular, 44.0% as high and 6.0% as low. Likewise, the results of the hypothesis testing, with a confidence level of 95% reveal a Spearman correlation of 0.704, which shows a considerable positive relationship between the study variables; consequently, the alternate hypothesis ( $H_i$ ) is accepted and the null hypothesis ( $H_o$ ) is rejected. In terms of results, it is concluded that by improving individual, environmental and social conditions, and by satisfying personal, work and professional needs, the commitment of the employees to the municipality and to the service they provide to the local population will be strengthened.

**Keywords:** *Quality of work life, organizational commitment.*



## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción del problema

Los servidores otorgan gran importancia a sus funciones dentro de las entidades, dado que destinan una parte sustancial de su vida al ámbito laboral y aspiran a satisfacer muchas de sus necesidades en ese entorno profesional. Por ello, la calidad de vida laboral desempeña un papel crucial en todas las organizaciones, puesto que tiene un impacto directo en el bienestar y la satisfacción de los servidores. No obstante, en muchos entornos laborales, este aspecto representa un desafío significativo. Los servidores a menudo reportan altos niveles de estrés, extensas jornadas laborales, un desequilibrio entre su vida laboral y personal, escasas oportunidades de desarrollo profesional y condiciones laborales insatisfactorias. Los diversos estudios proponen la elaboración de un índice de calidad laboral, en función a los indicadores que reflejan en los documentos publicados por el Organismo Internacional del Trabajo en relación al empleo.

El informe elaborado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y Eurofound ofrece un análisis comparativo exhaustivo sobre la calidad del empleo y la situación laboral de aproximadamente 1200 millones de trabajadores en 41 países alrededor del mundo. El estudio aborda siete aspectos fundamentales relacionados con la calidad de los puestos de trabajo, que incluyen el entorno físico, la calidad del tiempo laboral, la intensidad del trabajo, el entorno social, las competencias y el desarrollo profesional, las perspectivas laborales y la remuneración. Los resultados revelan diferencias significativas en cuanto a las horas laborales entre países asiáticos, europeos y americanos. Entre un 25% y un 40% de los trabajadores en la Unión Europea, Estados Unidos, Turquía, El Salvador y Uruguay desempeñan trabajos intensivos y emocionalmente exigentes; además, independientemente del país, los individuos con menor nivel educativo tienden a tener peores condiciones de trabajo y menos posibilidades de desarrollo laboral. Por otro lado, la seguridad laboral constituye una



inquietud generalizada, puesto que al menos el 30% de los trabajadores manifiestan tener empleos carentes de perspectivas de crecimiento profesional. (OIT, 2019)

Por otro lado, el compromiso organizacional a nivel de América Latina y el Caribe, es explicado por una reconocida consultora en materia de gestión de capital humano de la región.

Dentro de este contexto, se destaca el informe de la consultora Gallup, el cual revela que el 53% de la población trabajadora en Latinoamérica experimenta niveles de estrés, en contraste con el 44% a nivel global. Es importante señalar que las mujeres presentan niveles de estrés más elevados, llegando hasta el 60% en comparación con los hombres. Según el informe sobre el estado del entorno laboral global de 2022, ocho de cada diez trabajadores en nuestra región latinoamericana no disfrutaban de lo que hacen para generar ingresos. La falta de compromiso con la empresa se atribuye a diversos factores, tanto económicos como personales y sociales, pero el 70% se debe a la persona quien lidera el equipo. (Juárez, 2022)

A nivel nacional, Loli et al. (2020) manifiesta que organizaciones peruanas no toman importancia a las necesidades de las personas a pesar de conocer la importancia del factor humano; pues, se resisten a implementar acciones para mejorar la calidad de vida laboral, como el brindar mejores condiciones físicas y psicologías de trabajo lo cual posibilitaría elevar los niveles de motivación y compromiso. Además, Según el informe "Prioridades de gestión de personas para el 2023", los principales factores motivadores para los colaboradores son el equilibrio entre la vida laboral y personal con un 75%, el ambiente de trabajo con un 73% y el crecimiento profesional con un 66%. Estos aspectos son determinantes en la elección de empleo, especialmente para las nuevas generaciones. En contraste, los factores desmotivadores son la remuneración con un 45%, la falta de oportunidades de crecimiento profesional con un 38% y la sobrecarga laboral con un 31%, siendo este último el principal factor que desalienta la permanencia en una organización. El análisis indica que las estrategias para atraer y retener talento deben centrarse en proporcionar la flexibilidad necesaria para que los servidores perciban que pueden mantener una buena calidad de vida en todos los aspectos, incluyendo su vida familiar y proyectos personales, lo que generaría un impacto positivo en el compromiso y la productividad (Buk y PageGroup, 2023)

Por su lado, D'Agostino en su publicación en el diario Gestión (2015), afirma que el 87% de los líderes de Recursos Humanos a nivel mundial identifican la falta de



compromiso de los empleados como el principal desafío para las organizaciones, pues solo el 7% de los encuestados considera que tienen un nivel sobresaliente en la promoción de la identidad laboral y retención del personal, mientras que el 60% carece de programas para medir y mejorar el compromiso. En el contexto peruano, las entidades no fomentan actividades de concientización y fortalecimiento de la cultura organizacional, su enfoque se limita a la generación de beneficios económicos, descuidando el bienestar y la satisfacción de sus servidores.

En el sector público, es fundamental que los servidores estén alineados con los valores de la entidad para garantizar un compromiso laboral sólido. La profesionalidad, el trabajo en equipo, la experticia, el conocimiento y el cumplimiento son pilares fundamentales según un estudio realizado en el 2013 en Perú (El Peruano, 2017). Estos valores son clave para promover un ambiente laboral positivo y fomentar la excelencia en el servicio público.

A nivel regional, de acuerdo al informe Instituto Peruano de Economía (IPE 2022) se observa una tendencia preocupante; a pesar del aumento en la cantidad de empleos, la calidad de los mismos se ha deteriorado. En particular, la tasa de empleo adecuada, que comprende a trabajadores que laboran 35 horas o más a la semana y perciben ingresos superiores al mínimo vital, disminuyó en Apurímac del 41.7% en 2019 al 36% en 2021. Esto significa que únicamente 3 de cada 10 personas cuentan con un empleo en condiciones óptimas. Otro aspecto alarmante es la reducción de los ingresos promedio, dado que en 2021 un trabajador en la región percibió un ingreso mensual de S/1,083, lo que representa una disminución del 7.9% respecto a los S/1,175 registrados en 2019. Estas cifras reflejan que la mayoría de los trabajadores carecen de condiciones laborales adecuadas, mientras que la disminución de los ingresos promedio mensuales profundiza esta problemática, afectando negativamente el bienestar económico.

En cuanto a la Municipalidad Distrital de Tamburco como un nivel de gobierno local, tiene por finalidad promover el desarrollo y la prestación de servicios públicos de acuerdo a la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972; por tanto, es una institución que lidera el cambio con prestaciones de servicios públicos en beneficio de la población.

Respecto a la calidad de vida laboral en la municipalidad, a través del método de observación, se constató que existen deficiencias en las condiciones del entorno entre los distintos espacios de trabajo, donde algunos disponen de los recursos necesarios, mientras que otros carecen de las condiciones adecuadas para llevar a cabo las tareas lo



que les genera muchas veces estrés. Asimismo, la cantidad de trabajo sumada a las fechas límite para cumplir con las tareas y la creciente demanda de servicios, a menudo obliga a los servidores a trabajar fuera de su horario laboral, esto les impide atender sus responsabilidades personales y familiares. Las posibilidades de desarrollo profesional en la entidad municipal son limitadas, lo que genera que muchos servidores no perciban oportunidades claras de crecimiento o avance en su carrera. Además, los servidores manifiestan que existen problemas de comunicación entre compañeros de distintas áreas, lo que afecta negativamente las relaciones interpersonales, estos problemas de comunicación conducen a malentendidos y deficiencias en la coordinación de los asuntos laborales, impactando la eficacia y la colaboración dentro de la organización.

De igual manera, en lo que respecta al compromiso organizacional, la estructura burocrática, las limitaciones presupuestarias y la falta de compromiso se manifiesta en comportamientos que afectan el desempeño individual y colectivo de los servidores incluyendo la baja motivación y la identificación limitada con los valores y metas. Este contexto dificulta el alineamiento con los objetivos institucionales.

Ante este panorama, la investigación busca aportar al desarrollo de un entendimiento integral de la calidad de vida laboral en una entidad municipal, este estudio proporcionará una visión detallada de cómo los servidores perciben su entorno laboral y su impacto en su compromiso; a través, de un análisis exhaustivo de los resultados, la investigación pretende proporcionar una comprensión más profunda de la situación actual en la entidad municipal, facilitando la implementación de acciones de mejora.

## **1.2 Enunciado del Problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Qué relación existe entre los factores individuales y el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023?



- ¿Qué relación existe entre los factores del ambiente de trabajo y el compromiso organizacional los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023?
- ¿Qué relación existe entre los factores de trabajo y organización con el compromiso organizacional los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023?
- ¿Qué relación existe entre los factores del entorno sociolaboral y el compromiso organizacional los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023?

### **1.3 Justificación de la investigación**

La investigación está justificada por la utilidad de los resultados, en concordancia con la afirmación de Hernández y Mendoza (2018) donde sostienen que “la justificación implica fundamentar las razones por las cuales se realiza una investigación, y por medio de ésta se busca demostrar la importancia del estudio” (p.45). Dicha justificación de las razones puede agruparse en teóricos, metodológicos y sociales.

#### **1.3.1 Justificación teórica**

Toda investigación se basa en el conocimiento existente de la teoría que describe las variables de estudio, en este sentido Bernal (2010) señala que “hay justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y discusión científica sobre el conocimiento existente, lo que implica confrontar una teoría, comparar resultados o abordar la epistemología del conocimiento existente” (p.106). En ese sentido, la presente investigación utilizó conceptos relevantes y coherentes con el propósito de profundizar y enriquecer el conocimiento científico sobre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional, lo cual proporcionará información sobre la relación existente entre las dos variables. Los hallazgos y conclusiones obtenidos no solo contribuirán a la teoría vigente, sino que también orientarán investigaciones futuras.

#### **1.3.2 Justificación metodológica**

La justificación metodológica según Ñaupas et al. (2018) “se refiere al uso de determinadas técnicas e instrumentos de investigación que pueden servir para otras futuras investigaciones similares” (p.221); en mérito a ello, la investigación



se planteó bajo un enfoque riguroso y sistemático siguiendo los criterios de validez y confiabilidad, llevándose a cabo diversas etapas como revisión literaria, diseño y estructura de ítems, prueba piloto y análisis estadístico para su efectividad, lo cual permitió recopilar información y conocer el comportamiento de las variables calidad de vida laboral y compromiso organizacional, por lo que el instrumento puede ser tomado para el desarrollo de futuras investigaciones relacionados a las variables de estudio.

### **1.3.3 Justificación social**

Como dice Ñaupas et al. (2018) “la justificación social pretende resolver problemas sociales que afectan a un grupo social” (p.221). En consecuencia, se pretende que el estudio sirva como herramienta informativa para las autoridades de entidades tanto públicas como privadas, permitiéndoles tomar decisiones encaminadas a mejorar la calidad de vida laboral y adoptar medidas para fortalecer el compromiso de sus colaboradores.

## CAPÍTULO II

### OBJETIVOS E HIPÓTESIS

#### 2.1 Objetivos de la investigación

##### 2.1.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023.

##### 2.1.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación entre los factores individuales y el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023.
- Conocer la relación entre los factores del ambiente de trabajo y el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023.
- Determinar la relación entre los factores de trabajo y organización con el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023.
- Conocer la relación entre los factores del entorno socio-laboral y el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023.

#### 2.2 Hipótesis de la investigación

##### 2.2.1 Hipótesis general

Existe relación positiva entre la calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023.





### 2.2.2 Hipótesis específicas

- Existe relación positiva entre los factores individuales y el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023.
- Existe relación positiva entre los factores del ambiente de trabajo y el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023.
- Existe relación positiva entre los factores de trabajo y organización con el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023.
- Existe relación positiva entre los factores del entorno socio-laboral y el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023.

### 2.1 Operacionalización de variables

La siguiente operacionalización será de las variables: Calidad de vida laboral y Compromiso organizacional, a través de la definición conceptual, operacional, dimensiones, indicadores y la escala de medición de cada variable.



**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>Calidad de vida laboral</b>	Percepción del individuo sobre su trabajo y las posibilidades ofrecidas por este para satisfacer sus necesidades y expectativas personales, particularmente en el ámbito laboral y profesional, mediante un trabajo creativo, saludable y seguro clave para la realización personal, familiar y social y como un medio para preservar su salud y su economía. (Patlán, 2017, p.189)	Para medir la variable calidad de vida laboral, se diseñó un cuestionario con preguntas fundamentadas en cuatro factores clave que determinan un empleo de calidad: factores individuales, del ambiente laboral, del trabajo y la organización, y del entorno socio laboral.	Factores individuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equilibrio trabajo – familia</li> <li>• Satisfacción con el trabajo</li> <li>• Desarrollo laboral y profesional</li> <li>• Motivación en el trabajo</li> <li>• Bienestar en el trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca (1)</li> <li>• Casi nunca (2)</li> <li>• Algunas veces (3)</li> <li>• Casi siempre (4)</li> <li>• Siempre (5)</li> </ul>
			Factores del ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones y medio ambiente de trabajo</li> <li>• Seguridad y salud en el trabajo</li> </ul>	
			Factores del trabajo y la organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenido y significado del trabajo</li> <li>• Contribución económica por el trabajo desempeñado</li> <li>• Autonomía y control en el trabajo</li> <li>• Estabilidad laboral</li> <li>• Participación en la toma de decisiones</li> </ul>	
			Factores del entorno socio-laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Retroalimentación</li> <li>• Apoyo organizacional</li> <li>• Reconocimiento</li> </ul>	



<b>Compromiso organizacional</b>	“Es el grado en que un colaborador se siente vinculado con la organización que lo emplea, con las metas de ésta, y su deseo de mantenerse laborando en la misma” (Robbins y Judge, 2009, p. 79).	En la evaluación de la variable compromiso organizacional, se ha considerado los tres componentes fundamentales: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.	Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación</li> <li>• Involucramiento</li> <li>• Sentido de pertenencia</li> <li>• Vínculo emocional</li> </ul>	
			Compromiso de continuidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficios</li> <li>• Inversión en la institución</li> <li>• Necesidad</li> <li>• Alternativas de empleo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca (1)</li> <li>• Casi nunca (2)</li> <li>• Algunas veces (3)</li> <li>• Casi siempre (4)</li> <li>• Siempre (5)</li> </ul>
			Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad</li> <li>• Deber</li> <li>• Obligación moral</li> <li>• Sentimiento de deuda</li> </ul>	

*Nota.* La tabla muestra la operacionalización de variables construido a partir del marco teórico



## CAPÍTULO III

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 3.1 Antecedentes

##### 3.1.1 Internacionales

- a) Salazar (2018) en su investigación titulada “Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en una entidad pública ecuatoriana”, investigación que tuvo como objetivo principal identificar la relación existente entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del Banco del Instituto Ecuatoriano. La metodología empleada consistió en un enfoque cuantitativo, de nivel exploratorio, descriptivo-correlacional; la muestra estuvo conformada por 229 trabajadores y la recopilación de los datos se llevó a cabo a través de la encuesta basada en un cuestionario de preguntas.

Los resultados revelaron la existencia de altos niveles de satisfacción en supervisión, entorno físico, prestaciones, satisfacción intrínseca en el trabajo y participación laboral. En cuanto al compromiso organizacional, se evidencia un fuerte compromiso emocional hacia las metas y objetivos de la organización; de igual manera, los encuestados afirmaron trabajar más por gusto que por necesidad, considerando que no podrían encontrar mejores oportunidades laborales, así como un sentimiento de deuda que promueve la lealtad y permanencia en la organización. Además, con los datos obtenidos, llegaron a determinar que el nivel de satisfacción laboral del personal es del 70%, mientras que el nivel de compromiso organizacional es del 69,91%. Evidenciando así una relación significativa entre las variables de estudio, pues un trabajador satisfecho laboralmente tiende a encontrarse comprometido con la entidad. Así mismo, en el estudio se destacó que la satisfacción y el compromiso reflejan ciertas percepciones intrínsecas del trabajador, quien se enfrenta a desafíos familiares y laborales que impactan sus emociones; esta situación destaca la importancia de que los empleadores



creen entornos laborales especiales que promuevan la tranquilidad, la salud y la satisfacción de los colaboradores, elementos que también se traducen en productividad y eficacia.

- b) Asimismo, Gonzáles y Monroy (2018) desarrollaron la tesis sobre la “Percepción de la Calidad de vida Laboral y Compromiso Organizacional afectivo según categorización demográfica”, donde el objetivo fue determinar el nivel de calidad de vida laboral y de compromiso organizacional afectivo que perciben los trabajadores de la Zona Metropolitana de Caracas de la Dirección de Operaciones. El método que utilizó fue un estudio descriptivo y correlacional, de diseño no experimental, con una población de estudio conformada por 322 trabajadores y una muestra representativa de 83. Para el recojo de datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Los resultados de la primera variable revelaron un nivel de percepción del 3,8%, clasificado como medio en relación con las iniciativas impulsadas por la organización, dentro de esta variable la dimensión de remuneración se identificó como la menos satisfactoria, con un promedio del 3,3%, donde los trabajadores indicaron que su compensación es moderadamente equitativa, aunque insuficiente para cubrir sus necesidades en el contexto económico actual del país, mientras que la dimensión mejor evaluada fue la de condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo, alcanzando un promedio del 4,2% y situándose en un nivel alto de satisfacción. Por otro lado, el compromiso organizacional afectivo fue de 4,11%, ubicándose en un punto alto de la escala, donde los encuestados muestran un fuerte vínculo con la organización, se solidarizan con sus problemas y comparten sus valores. Al analizar la relación entre las variables mediante el coeficiente de correlación de Pearson, obtuvieron un valor de 0,237, lo que señala una correlación baja entre ellas.

### 3.1.2 Nacionales

- a) Huayapa (2022) en su proyecto de tesis “Calidad de vida laboral y su relación con la productividad laboral en una institución de educación superior, 2021”, el objetivo del estudio fue determinar la relación de ambas variables, para ello consideró una metodología que incluye el enfoque cuantitativo, de tipo básico, de nivel correlacional, y el diseño fue no experimental de corte

transversal. La población objeto de estudio estuvo conformada por 30 colaboradores del área de cobranzas, quienes fueron consultados mediante un cuestionario de preguntas estructurado con alternativas de respuesta según escala Likert, previamente demostrados su fiabilidad a un 0.950 mediante el alfa de Cronbach.

Los resultados demostraron que el 53,3% de los trabajadores encuestados calificaron el nivel de calidad de vida en el trabajo como regular; asimismo, el mismo porcentaje de colaboradores calificó la productividad de forma similar. Por otro lado, a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman se determinó una relación positiva moderada de 0.406 entre ambas variables; adicionalmente, las dimensiones factores individuales, ambiente de trabajo, trabajo y organización, así como el entorno socio laboral presentaron correlaciones de (0.415), (0.509), (0.417) y (0.519) respectivamente, lo que indica correlación positiva media con la productividad. Cabe destacar que todas estas dimensiones fueron calificadas como regulares. Lo que sugiere que los colaboradores aún no perciben una calidad de vida laboral óptima.

- b) Muyorani y Amasifúen (2022) a través de la investigación “Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de San Martín” buscó conocer la relación entre la calidad de vida laboral y compromiso organizacional en servidores públicos de la Municipalidad Provincial de San Román. Por otro lado, metodológicamente se orientó por el tipo de investigación aplicada, de nivel correlacional y de diseño no experimental de corte transversal. La población fue finita, conformada por todos los servidores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Riesgos de la Municipalidad en mención. La muestra fue no probabilística por conveniencia y se encuestó al total de la población, que fueron 100 servidores a quienes aplicó la técnica de la encuesta mediante el instrumento de cuestionario de preguntas.

El análisis de los resultados reveló lo siguiente: Hay una correlación positiva moderada entre las variables, utilizando el estadístico Rho de Spearman con un valor de 0.330 (valor  $p < 0.005$ ). Asimismo, los servidores perciben la calidad de vida laboral como medio-alta, con un 46%, y el compromiso afectivo, de continuidad y normativo se sitúa también en un nivel medio-alto, respectivamente. Se destaca que el bienestar emocional, el desarrollo personal y las relaciones interpersonales son factores determinantes de la calidad de



vida laboral. Además de ello, la investigación determinó que la calidad de vida laboral constituye un predictor fundamental del compromiso organizacional; puesto que, en la medida en que los servidores en cuestión se preocupen por mantener una buena calidad de vida laboral, esto impactará positivamente en su productividad y desempeño diario, resultando en la prestación de servicios de calidad a la comunidad.

- c) En la tesis de Viton (2022) denominado “Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en una municipalidad distrital de Chiclayo”, estudio realizado con el objetivo de determinar la relación de la calidad de vida laboral en una Municipalidad distrital de Chiclayo. La metodología utilizada por el autor fue bajo el enfoque cuantitativo, orientado a analizar y brindar nuevo método al tema analizado; por lo tanto, fue de tipo básico, nivel correlacional, con diseño no experimental de corte transversal, su muestra estuvo comprendida por 76 servidores acogidos al Decreto Legislativo N° 276.

De acuerdo a los resultados, la calidad de vida y compromiso organizacional fueron evaluados por los servidores en un nivel regular del 90,8% y 88,2% respectivamente; puesto que, factores como la falta de motivación intrínseca, apoyo organizacional, soporte de los directivo y compañeros de trabajo limitan el involucramiento personal con las metas de la organización ocasionando deficiencias en el desempeño e insatisfacción con el ambiente laboral. Además, concluyo que existe relación positiva alta de 0.834 entre las variables en estudio con un nivel de significancia del 0,00 esto de acuerdo a la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

- d) Herrera y García (2022) en su disertación “Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en la UGEL de Tayacaja - Huancavelica, 2021”, la investigación fue realizado con el objetivo de establecer la relación entre las variables de estudio.

Para llegar a su objetivo, utilizó la siguiente metodología: de tipo básico orientado a la ampliación del conocimiento mas no aplicativo, mientras el nivel fue correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, muestra no probabilística por conveniencia, considerando a la población en su totalidad conformada por 37 trabajadores, para el recojo de datos se empleó el cuestionario por medio de la encuesta.



Los datos recopilados dieron lugar a los siguientes hallazgos: La calidad de vida laboral se encuentra en un nivel medio, representado por el 70,3%, revelando la insatisfacción de los trabajadores en varios aspectos como las condiciones físicas, contractuales y profesionales, así como en la falta de equilibrio entre lo laboral y personal; esta insatisfacción se manifiesta en un desequilibrio entre ambos ámbitos, dificultando así el compromiso con los objetivos de la organización. Por otro lado, el compromiso organizacional estuvo considerado en un nivel medio del 69,6%, lo que implica que los trabajadores no muestran un compromiso total con la organización, ya sea porque no encuentran vínculo afectivo, la percepción de desequilibrio entre tiempo y esfuerzo invertidos y la retribución recibida o la ausencia de obligación moral para permanecer en la entidad. Asimismo, la correlación de Tau b de Kendall fue de 0,803 lo que indica una correlación directa significativa; a partir de esta correlación el autor deduce que a medida que mejora la calidad de vida laboral, aumenta el compromiso con la institución y el servicio que brindan.

- e) Guillén (2021) en su argumento titulado “La Calidad de vida laboral y Compromiso Organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional Agraria – Ancash, 2021”, dicha investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre las variables de estudio. Para alcanzar el objetivo establecido, la investigación estuvo comprendida por la siguiente metodología: nivel correlacional, de diseño no experimental y transversal. Para la recolección de datos utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento a través de la valoración de la escala de Likert. La población estuvo comprendida por 52 trabajadores de la DRA - Ancash.

Los resultados revelaron que el 53,8 % de servidores percibe la calidad de vida laboral en un nivel regular, mientras que el 38,5% lo considera en un nivel bajo. En cuanto al compromiso organizacional, el 55,8% lo identifica en un nivel moderado y el 44,2% en un nivel bajo. Además, se estableció una relación directa y significativa entre las variables con un coeficiente de 0,570 obtenido por medio de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, siendo el apoyo directivo y la motivación intrínseca factores que influyen en el compromiso de los servidores.





### 3.1.3 Locales

- a) Huasco (2019) desarrolló la tesis denominada “Estrés en el trabajo y calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas-Apurímac, 2018”; el objetivo fue determinar la relación existente entre las variables investigadas. La metodología empleada estuvo orientada al enfoque cuantitativo, tipo básico, debido a su propósito la investigación se desarrolló bajo los parámetros de un nivel correlacional, el diseño fue no experimental y transeccional descriptivo; puesto que no busca generar ninguna situación. La población objeto estuvo conformado por 72 servidores; para el recojo de datos se empleó el cuestionario y hoja de entrevista estructurada.

Los resultados revelaron que el 58,33% de servidores manifiestan estar casi siempre estresados en el trabajo, siendo el ambiente físico el principal motivo de estrés; asimismo, el 58,33% de trabajadores evidencian que la calidad de vida laboral se viene dando algunas veces. Además, de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman con un nivel de significancia de 0.00, demostró que existe una relación positiva moderada entre las variables estudiadas de (0.489). Siendo esencial prestar atención y mejorar los factores estresantes como el ambiente físico, individual, grupal y organizacional para tener excelente calidad de vida en el trabajo.

## 3.2 Marco teórico

### 3.2.1 Definición teórica de la calidad de vida laboral

#### 3.2.1.1 Teoría de las relaciones humanas

Según la teoría de las relaciones humanas, el activo más significativo de una organización es su recurso humano. La conducta del empleado se vincula estrechamente con su afiliación a un grupo social, su bienestar en el entorno laboral y las normas sociales vigentes en dicho colectivo. Para esta corriente teórica, la compensación salarial no constituye el único factor determinante en la satisfacción del trabajador, en contraste con lo postulado por la teoría de la administración científica. Estos descubrimientos han dado lugar a nuevas teorías de la motivación, que subrayan la importancia de abordar otras necesidades del individuo en el contexto organizacional (Sandoval, 2015). Por consiguiente, la noción de



calidad de vida laboral se integra en esta perspectiva, basándose en el valor del recurso humano y su relevancia como un elemento fundamental para las organizaciones.

### **3.2.1.2 Teoría de los sistemas socio-técnicos: La humanización del trabajo**

La teoría de los sistemas socio-técnicos busca la creación de sistemas laborales que fusionen de manera armónica los aspectos técnico y social, promoviendo su mutuo beneficio. En esencia, su propósito radica en abordar las necesidades de los trabajadores mediante la creación de roles que fomenten la satisfacción laboral, el bienestar, el aprendizaje y el crecimiento personal, al mismo tiempo que se logran mejoras en aspectos organizacionales como la productividad y la eficiencia. (Gil & Cardona, 2008).

En última instancia, la teoría de los sistemas socio-técnicos insta a reconsiderar el diseño de las organizaciones, enfocándonos en la creación de entornos laborales más humanos y sostenibles. Esta perspectiva no solo mejora la calidad de vida de los servidores, sino que también fortalece el éxito a largo plazo.

## **3.2.2 Modelos de la calidad de vida laboral**

Las condiciones laborales (físicas, laborales y sociales) desempeñan un papel fundamental en la calidad de vida laboral; puesto que si esta no es deficiente puede ocasionar insatisfacción en el recurso humano, lo que se traduce en una disminución de la productividad, aumento del ausentismo y una mayor rotación de personal; en contraste, unas condiciones laborales óptimas promueven un ambiente de respeto mutuo, motivación, satisfacción plena y bienestar. En este marco, la calidad de vida laboral ha sido conceptualizada y analizada a través de varios modelos teóricos propuestos por diversos autores.

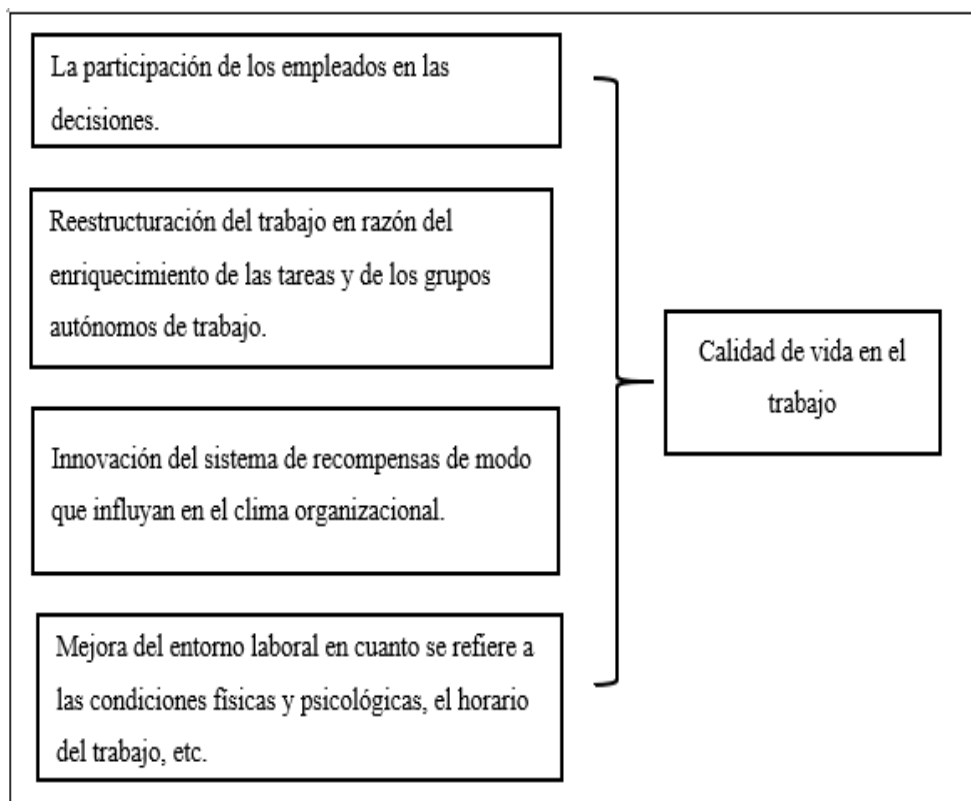
### **3.2.2.1 Modelo desarrollado por Nadler y Lawler**

Para Nadler y Lawler, existen cuatro aspectos que influyen en la mejora de la calidad de vida laboral. (Chiavenato, 2009, p. 493)

#### **Figura 1**



*Modelo de calidad de vida laboral desarrollado por Nadler y Lawler*



*Nota.* La figura representa el modelo de calidad de vida en el trabajo de Nadler y Lawler 1983. Obtenido y adaptado de (Chiavenato, 2009, p. 493)

Según (Nadler y Lawler, 1983, como se citó en Chiavenato, 2009, p. 493) el primer aspecto reviste una importancia significativa del recurso humano en la organización, porque le brinda la oportunidad de involucrarse en la toma de decisiones de los procesos, otorgándole autonomía en sus labores y contribuyendo a mejorar el entorno laboral. Por otro lado, los tres aspectos restantes destacan la relevancia de la compensación.

En ese contexto, la participación activa de los servidores fomenta un sentido de pertenencia y compromiso, mientras que un rediseño adecuado del trabajo puede aumentar la motivación y la satisfacción laboral. Además, un entorno de trabajo seguro y cómodo contribuye significativamente al bienestar general de los trabajadores. Por último, sistemas de recompensa transparentes y equitativos aseguran que los esfuerzos y logros sean reconocidos de manera justa, promoviendo así la motivación y el rendimiento en el lugar de trabajo.



### 3.2.2.2 Modelo desarrollado por Walton

(Walton,1975, como se citó en Chiavenato, 2009, p. 494) menciona que son ocho los factores que influyen en la calidad de vida en el trabajo:

- ***Compensación justa y adecuada.*** Debe estar en línea con las remuneraciones internas de la organización y el mercado laboral, manteniendo un equilibrio y justicia salarial.
- ***Condiciones de seguridad y salud en el trabajo.*** Esto abarca la jornada laboral y un entorno físico que promueva el bienestar de la persona.
- ***Utilización y desarrollo de capacidades.*** Deben brindarse oportunidades para atender las necesidades de los trabajadores, fomentar el desarrollo de habilidades y autonomía, facilitar el acceso a información laboral y proporcionar retroalimentación sobre su desempeño.
- ***Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad.*** En la organización, es fundamental brindar oportunidades de crecimiento y desarrollo personal, así como garantizar la seguridad de un empleo a largo plazo.
- ***Integración social en la organización.*** Implica eliminar las barreras jerárquicas, fomentar el apoyo mutuo, el fomento del trabajo en equipo y la erradicación de prejuicios.
- ***Constitucionalismo.*** Se define como el establecimiento de normas y reglamentos en la organización, los derechos y responsabilidades de los trabajadores, recursos contra decisiones arbitrarias y la promoción de un ambiente democrático.
- ***Trabajo y espacio total de vida.*** Propicia el equilibrado del trabajo en la vida personal.
- ***Relevancia social de la vida laboral.*** El trabajo debe ser una actividad que enorgullezca a la persona al ser parte de una organización. Por consiguiente, es crucial mantener una reputación sólida ante la sociedad y contar con reglas claramente establecidas.



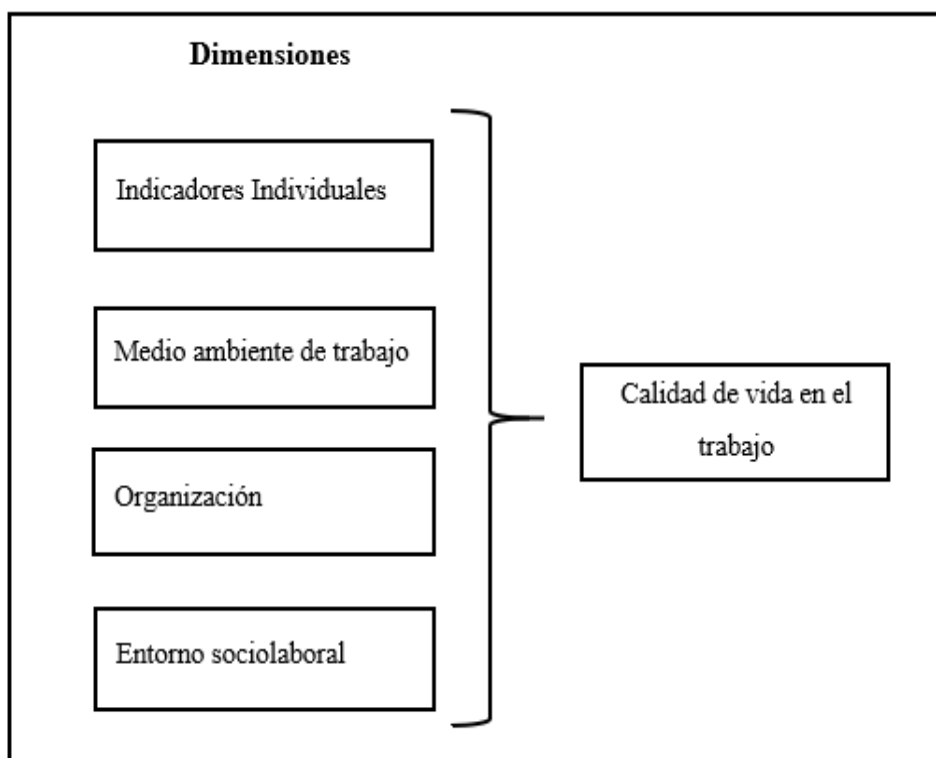
Según el autor, el modelo se representa en la convivencia laboral desde una perspectiva enriquecedora y centrada en la calidad humana. Más allá de la satisfacción, busca promover la felicidad en el entorno laboral.

### 3.2.2.3 Modelo desarrollado por Segurado y Argullo

Segurado y Argullo (2002) mediante un exhaustivo análisis de trabajos e investigaciones previas, elaboraron un listado de indicadores para evaluar la calidad de vida laboral, clasificándolas en las siguientes categorías:

#### Figura 2

*Modelo de calidad de vida laboral desarrollado por Segurado y Argullo*



*Nota.* La figura muestra el modelo de calidad de vida laboral desarrollado por Segurado y Argullo. Obtenido y adaptado de Segurado y Argullo (2002)

Según Segurado y Argullo (2002), los individuales resultan esenciales para comprender la experiencia de un trabajador en su entorno laboral, ya que abarcan aspectos como su satisfacción, motivación y expectativas. Por otra parte, la segunda dimensión se refiere a las condiciones que ofrece el puesto de trabajo. La categoría organizacional evalúa distintos aspectos del sistema laboral, las estrategias de la organización y los métodos de dirección. Por último, se encuentran los indicadores globales



que abarcan factores políticos, sociales, económicos, culturales y tecnológicos vinculados al entorno sociolaboral.

### 3.2.2.4 Modelo desarrollado por Patlán

Patlán (2017) desarrolla un modelo sobre la calidad de vida en el trabajo que engloba diversos aspectos que las organizaciones deben considerar para promover la satisfacción del equipo de trabajo, mejorar las condiciones de empleo y los niveles de calidad de vida. Este modelo comprende 16 dimensiones organizadas en cuatro categorías denominados factores:

**Tabla 2**

*Modelo de calidad de vida en el trabajo desarrollado por Patlán*

Factores	Indicadores
Factores individuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equilibrio trabajo – familia</li> <li>- Satisfacción con el trabajo</li> <li>- Desarrollo laboral y profesional</li> <li>- Motivación en el trabajo</li> <li>- Bienestar en el trabajo</li> </ul>
Factores del ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Condiciones y medio ambiente de trabajo</li> <li>- Seguridad y salud en el trabajo</li> </ul>
Factores del trabajo y de la organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contenido y significado del trabajo</li> <li>- Retribución por el trabajo desempeñado</li> <li>- Autonomía y control</li> <li>- Estabilidad laboral</li> <li>- Participación en la toma de decisiones</li> </ul>
Factores del entorno socio-laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relaciones interpersonales</li> <li>- Retroalimentación</li> <li>- Apoyo organizacional</li> <li>- Reconocimiento</li> </ul>

*Nota.* La tabla muestra el modelo de calidad de vida laboral desarrollado por Patlán. Obtenido y adaptado de Patlán (2017)

El modelo de Calidad de vida laboral (CVL) resulta esencial para el bienestar integral de los trabajadores. Según Patlán (2017), es crucial que los individuos consideren su empleo como un entorno propicio para satisfacer sus necesidades y expectativas personales. Un entorno laboral



seguro y estimulante no solo fomenta el desarrollo personal, familiar y social, sino que también juega un papel fundamental en la preservación del bienestar y la estabilidad económica del individuo.

### 3.2.3 Perspectivas de la calidad de vida laboral

La calidad de vida laboral se concibe bajo dos perspectivas denominados condiciones objetivas y subjetivas (Segurado y Argullo, 2002, p.829).

- **Perspectiva psicológica o subjetiva.** Muestra un mayor interés en el individuo, centrándose en su bienestar y salud. Esta perspectiva da prioridad a los intereses individuales sobre los organizacionales, abarcando un conjunto de percepciones y experiencias laborales. Tanto a nivel individual como colectivo, estas se basan en un proceso de construcción sociocognitiva del entorno laboral.
- **Perspectiva objetiva o calidad de vida del entorno laboral.** Se refiere a las condiciones físicas, objetivas e intrínsecas del puesto y del entorno laboral, como la organización del trabajo, el contenido del puesto, el horario laboral, el salario, la salud y la seguridad laboral, entre otros aspectos. Estas condiciones son esenciales para potenciar la productividad, eficacia y eficiencia en las organizaciones, cumpliendo un rol fundamental en la satisfacción de las necesidades de los trabajadores.

### 3.2.4 Componentes de la calidad de vida laboral

Citando a (Chiavenato, 2009, p. 492) la calidad de vida en el trabajo es un tema complejo que engloba consigo diversos factores, como:

- La satisfacción con el trabajo realizado.
- Las oportunidades de desarrollo futuro en la organización
- El reconocimiento por los logros obtenidos.
- La remuneración recibida.
- Los beneficios adquiridos.
- Las interacciones interpersonales en el equipo y la empresa.
- El ambiente laboral, tanto a nivel psicológico como físico.
- La autonomía y la responsabilidad en la toma de decisiones.
- El compromiso y la participación activa como posibilidades.

Por lo tanto, la gestión adecuada de los elementos internos y externos relacionados con el contenido y el contexto del puesto de trabajo es fundamental para lograr servidores más satisfechos y motivados, lo que a su vez fomenta un mayor compromiso, disposición y productividad en su desempeño, lo que contribuye al éxito organizacional.

Por otro lado, (Ouppara y U.Sy, 2012, p. 120) nos da a conocer los siguientes componentes:

- Compensación justa y adecuada
- Condiciones de trabajo seguras y saludables
- Desarrollo de capacidades humanas
- Integración social

En definitiva, la mejora de estos aspectos conlleva numerosos beneficios. Por un lado, el servidor se verá motivado, lo que se traducirá en efectos positivos en su desempeño, compromiso y productividad, repercutiendo de manera favorable en los resultados y la reputación de la organización.

### **3.2.5 Definición de la calidad de vida laboral**

La calidad de vida laboral se refiere al nivel de satisfacción de las necesidades de los individuos que integran una organización a través de su participación en la misma. Este concepto engloba múltiples factores, tales como la satisfacción laboral, las oportunidades de desarrollo profesional, el reconocimiento por los logros alcanzados, salario, las relaciones interpersonales, el entorno psicológico y físico de trabajo, la autonomía, la participación en la toma de decisiones, entre otros aspectos similares; por tanto, abarca aspectos intrínsecos del cargo y los aspectos extrínsecos. (Chiavenato,2011, p.289)

La calidad de vida en el trabajo se refiere a la satisfacción de las necesidades de los individuos que integran una organización a través de su participación en la misma. Este concepto engloba múltiples factores como la satisfacción laboral, las oportunidades de desarrollo profesional, el reconocimiento por los logros alcanzados, salario, las relaciones interpersonales, el entorno psicológico y físico de trabajo, la autonomía, la participación en la toma de decisiones, entre otros aspectos similares; por tanto, abarca aspectos intrínsecos del cargo y los aspectos extrínsecos. (Chiavenato,2011, p.289)





Asu vez, Rahiman y Kodikal (2018) señalan que:

Es el grado de excelencia alcanzado en el ámbito laboral y las condiciones de trabajo que influyen significativamente en la satisfacción y desempeño general, tanto a nivel individual como organizacional. Factores como una supervisión efectiva, entornos laborales adecuados, salarios competitivos, beneficios atractivos, y tareas laborales interesantes, desafiantes y gratificantes son fundamentales para fomentar la retención del personal a largo plazo. (p.1). En consecuencia, un servidor satisfecho tiende a mostrar un mejor desempeño tomar decisiones acertadas y contribuir de manera positiva al logro de los objetivos de la organización.

Por su parte, Montoya (2019) lo considera “como un proceso en constante evolución y transformación; por consiguiente, la organización debe implementar medidas para establecer condiciones laborales propicias, que permitan a los trabajadores desarrollar plenamente sus capacidades y potencialidades” (p.210).

Por consiguiente, resulta crucial que los directivos consideren los intereses individuales, las condiciones de trabajo y fomenten empleos de calidad, pues contar con un personal motivado, satisfecho y comprometido conduce al éxito organizacional.

Otras definiciones enfocadas al lado más humanista del trabajador están sostenidas por:

Segurado y Argullo (2002) quienes afirman que:

La calidad de vida laboral puede se abordado desde dos perspectivas; la primera se centra en la experiencia individual del trabajador en el entorno laboral, incluyendo su nivel de motivación, percepciones y grado de satisfacción, la segunda perspectiva analiza la organización en términos de participación, implicación de los trabajadores en las decisiones, aspectos estructurales y estratégicos, así como las condiciones laborales. (p.830). Por lo tanto, “es un proceso dinámico y continuo que abarca las condiciones objetivas y subjetivas relacionadas con el trabajo, que propósito es contribuir al desarrollo integral del individuo en su entorno laboral” (Casas et al., 2002, p. 144).

Así mismo, Guízar (2013) sostiene que es un “principio enfocado en el capital humano de una organización, el cual debe ser desarrollado y no solamente



utilizado; donde, las condiciones laborales no deben ser degradantes, más deben propiciar el desarrollo integral de cada individuo en sus roles personales y profesionales” (p.213).

Finalmente, Patlán (2017) afirma que la calidad de vida laboral busca “una mayor humanización del trabajo, proporcionando a los empleados condiciones de empleo más seguras y organizaciones más eficaces y democráticas donde tengan la oportunidad de satisfacer una serie de necesidades que contribuyen a su desarrollo tanto profesional como personal” (p.72).

Según Patlán (2017):

La calidad de vida laboral se enfoca en lograr una mayor humanización del trabajo por medio del diseño de puestos de trabajo más ergonómicos, condiciones más seguras y organizaciones más eficaces, democráticas y participativas que sean capaces de satisfacer las necesidades de sus miembros, así como de ofrecerles oportunidades de desarrollo profesional y personal”. (p.72)

La calidad de vida en el trabajo es la percepción del individuo sobre su trabajo y las posibilidades ofrecidas por este para satisfacer una amplia gama de necesidades y expectativas personales importantes, particularmente en el ámbito laboral y profesional, mediante un trabajo creativo, saludable y seguro clave para la realización personal, familiar y social y como un medio para preservar su salud y su economía.

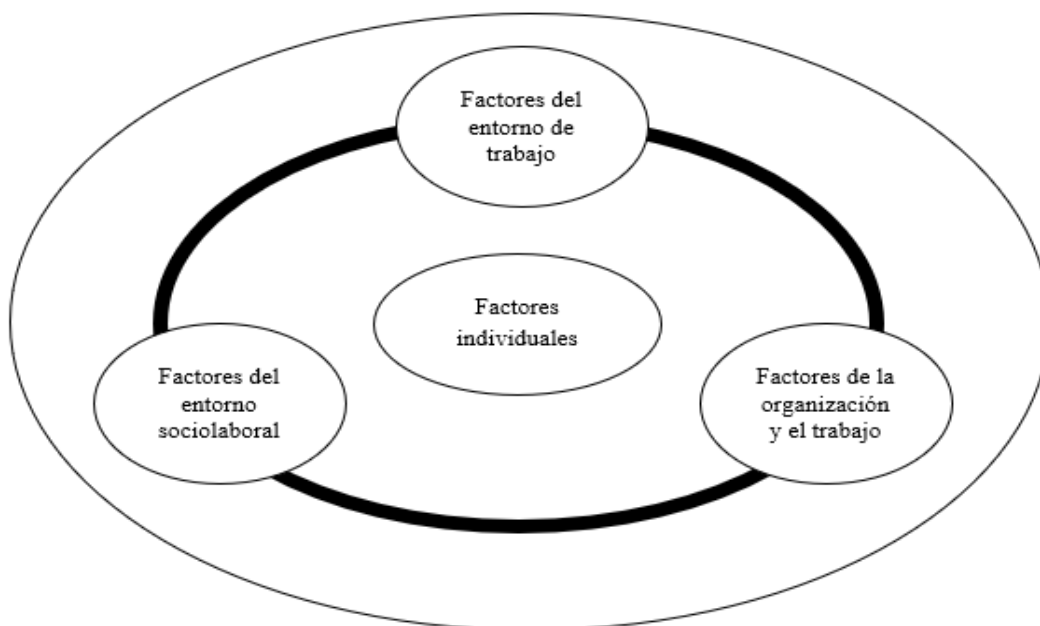
Según las apreciaciones expuestas, se destaca que la calidad de vida laboral se trata de un concepto integral que engloba varios aspectos vinculados al trabajo y al entorno en el que una persona se desenvuelve. Desde una perspectiva humanista se enfoca en el profundo respeto hacia el capital humano de una organización, donde resulta fundamental mantener un ambiente laboral óptimo, ofrecer beneficios adecuados y brindar facilidades suficientes para el crecimiento profesional. Asimismo, al considerar el entorno externo, aspectos críticos como la vida familiar y el estatus social cobran relevancia, subrayando la importancia de lograr un equilibrio adecuado en dichas esferas. En definitiva, este concepto va más allá de solo mejorar las condiciones laborales, enfocándose en la continua búsqueda de la satisfacción y el bienestar tanto a individual, laboral y social.

### 3.2.6 Dimensiones de la calidad de vida laboral

(Patlán 2017) en su estudio cualitativo busca integrar definiciones teóricas desarrolladas por diversos autores sobre la calidad de vida laboral; a partir de ello elabora un constructo estructurado en cuatro grupos:

#### Figura 3

*Dinámica de los componentes de la Calidad de vida en el trabajo*



*Nota.* La figura muestra la dinámica de factores determinantes de la calidad de vida laboral. Obtenido de (Patlán 2017, p.66)

#### 3.2.6.1 Factores individuales

De acuerdo a Patlán (2017) “Se trata de factores relacionados con la satisfacción de necesidades a través del empleo con el fin de lograr la plena realización del trabajador” (p.59). Donde, el equilibrio del trabajo y la vida familiar, la satisfacción con el empleo, el desarrollo laboral y profesional, la motivación y el bienestar en el trabajo son componentes esenciales para lograr la satisfacción.

Por su parte Chiang y Krausse (2015) mencionan que es “la evaluación percibida por el trabajador; donde, resaltan indicadores como la satisfacción laboral, nivel de motivación, expectativas, actitudes, valores, compromiso, etc” (p.26). Estos factores están directamente vinculados al trabajador en su calidad de individuo y ciudadano, con responsabilidades



familiares, en busca de satisfacción, motivación, desarrollo profesional y bienestar dentro de la organización en la que trabaja.

### **3.2.6.2 Factores del ambiente de trabajo**

Según Patlán (2017) “se refiere a las demandas, requerimientos y limitaciones del puesto, así como las condiciones y el medio ambiente de trabajo, la seguridad y salud en el trabajo son aspectos claves para el buen desempeño en el puesto” (p.62). Por consiguiente, la inadecuación de estos factores puede afectar el rendimiento y generar riesgos para la salud y seguridad de los empleados. Es fundamental que las organizaciones se centren en ofrecer un ambiente laboral seguro y saludable. Esto no solo implica cumplir con las normativas vigentes, sino también fomentar una cultura de prevención y bienestar en el ámbito laboral.

### **3.2.6.3 Factores del trabajo y la organización**

Patlán (2017) señala que “son factores relacionados con la organización, el contenido y significado del puesto, la compensación económica, la libertad para tomar decisiones, estabilidad laboral y los horarios de trabajo” (p.62)

Además, agrupa variables relacionados como el sistema de trabajo, políticas, métodos de dirección, la cultura y estrategias organizacionales como organización del trabajo, efectividad y productividad (Chiang y Krausse 2015, p. 27). En definitiva, estos factores están vinculados con la organización, el contenido y la realización de las tareas.

### **3.2.6.4 Factores del entorno socio-laboral**

En argumento de Patlán (2017) “son factores relacionados con la satisfacción de necesidades en el ámbito social e interpersonal en el trabajo, como las necesidades sociales, de estima y pertenencia”. (p.64).

Estos elementos resultan fundamentales para fomentar un entorno laboral positivo y colaborativo. La participación activa en la toma de decisiones no solo empodera a los servidores, sino que también promueve un sentido de pertenencia y valoración dentro de la organización. Las relaciones interpersonales sólidas y una comunicación efectiva son elementos clave en la creación de equipos unidos y eficientes. Además, la



retroalimentación constante y constructiva contribuye al desarrollo tanto profesional como personal. El respaldo por parte de la dirección y el reconocimiento de las labores bien desempeñadas son aspectos esenciales para mantener la motivación y el compromiso del servidor.

### 3.2.7 Importancia

Según Castro et al. (2018) "Un entorno laboral equilibrado, donde los empleados cuenten con recursos adecuados para hacer frente a las exigencias laborales, resulta fundamental para fomentar su motivación, productividad y mejorar su calidad de vida, al mismo tiempo que reporta beneficios significativos para la organización" (p.127).

La importancia de la calidad de vida laboral, recae en la valoración de los individuos como el recurso más valioso, pues el desarrollo y rendimiento de cada trabajador en el desempeño de sus responsabilidades son fundamentales para la existencia de la organización y la consecución de sus objetivos. El empleo no solo representa una fuente de ingresos, sino que también satisface las necesidades individuales al ofrecer oportunidades de crecimiento profesional y personal, sin menoscabar el aspecto humano. (David y Newstrom, 1991, como se citó en Mesén 2016, p. 1149)

Una organización que busca satisfacer necesidades y se preocupa por el bienestar de sus trabajadores, logrará mayor productividad y satisfacción laboral, pues es necesario tratar a los servidores como individuos y no solo como un trabajador, ofreciendo un ambiente de trabajo de calidad que incluye reconocimientos, seguridad laboral, equilibrio entre la vida profesional y personal, dichos factores permitan mejorar la moral, promover el desarrollo personal y crear sentido de pertenencia conduciendo a un mayor éxito general. (Lara, 2023)

En definitiva, cuando surge la insatisfacción, se desencadenan una serie de factores negativos, como la desmotivación, la disminución de la productividad, el ausentismo, rotación de personal, etc. La falta de reconocimiento obstaculiza el crecimiento personal, generando impactos psicológicos, y deteriora las relaciones entre los colaboradores, afectando asimismo la interacción con los usuarios de forma negativa. En consecuencia, una organización que proporciona empleos de alta calidad fomenta la satisfacción y motivación de sus empleados, lo cual se



refleja en un aumento de la productividad y compromiso, contribuyendo al éxito tanto de la organización como del individuo.

### 3.2.8 Objetivos

La calidad de vida laboral debe de contribuir de manera positiva en la productividad y en el rendimiento de los colaboradores de una organización. Por lo tanto, tiene como objetivo generar satisfacción, motivación y mejorar el bienestar de los empleados y su entorno (Martínez et al., 2013, p. 543).

Del mismo modo Patlán (2017) menciona que el objetivo está “orientado en alcanzar más humanización del trabajo donde se considere al trabajador como el recurso más importante, ofreciéndoles puestos más ergonómicos, con condiciones seguras, permitiéndole su participación en ella y promoviendo su desarrollo profesional y personal” (p.11). Por consiguiente, el objetivo se orienta en la satisfacción del trabajador con relación a las condiciones objetivas y subjetivas que ofrece su empleo, y para que esto suceda se debe tomar medidas como:

- Lugares de trabajo más agradables, donde la comunicación sea fluida y cordial entre todos los integrantes.
- Brindar salarios competitivos acordes al mercado laboral, evitando así discrepancias entre las expectativas salariales y la remuneración real.
- Alinear a las personas según sus habilidades y competencias, asignándoles roles que les permitan desempeñarse con compromiso y satisfacción en sus responsabilidades.
- Diseñar puestos satisfactorios que otorguen a los trabajadores mayor autonomía, identidad y retroalimentación en sus funciones.

### 3.2.9 Beneficios

La implementación de programas destinado a mejorar las condiciones de empleo, pueden traer beneficios tanto para el recurso humano como para la organización, reflejándose de la siguiente manera (Jaramillo et al., 2020, p. 18).



**Tabla 3***Beneficios de la implementación de programas de mejora de la CVL*

<b>Para el servidor</b>	<b>Para la entidad</b>
- Desarrollo de sus competencias	- Reducción del índice de rotación
- Aumento de la motivación	- Organización más atractiva para procesos de reclutamiento y selección
- Mejor desenvolvimiento en las funciones del cargo	- Aumento de la productividad
- Aumento del bienestar físico y psicológico	- Mejor clima laboral
- Aumento en la seguridad de los trabajadores	- Menor tasa de ausentismo
- Equilibrio entre la familia y el trabajo	- Compromiso por parte del servidor
- Mejor satisfacción profesional y personal	- Ventaja competitiva sobre otras organizaciones
- Mejor calidad de vida	- Fortalecimiento de la innovación y creatividad del servidor
	- Mejora la satisfacción de los clientes

*Nota.* La tabla muestra los beneficios de la implementación de programas de mejora de la calidad de vida laboral. Obtenido y adaptado de Jaramillo et al. (2020)

En síntesis, la mejora de la calidad de vida en el trabajo conlleva beneficios recíprocos tanto para el servidor como para la entidad. Pues fomentar un ambiente de trabajo positivo no solo aumenta la satisfacción y el bienestar de los empleados, sino que también se traduce en un incremento de la productividad y la eficiencia. La implementación de políticas que promuevan el equilibrio entre la vida personal y profesional, el desarrollo de habilidades y la participación en la toma de decisiones son claves para alcanzar estos objetivos. Además, una cultura organizacional basada en el respeto, la inclusión y el reconocimiento del esfuerzo individual puede fortalecer el sentido de pertenencia y lealtad hacia la empresa. En última instancia, la inversión en la calidad de vida laboral es una estrategia sostenible que favorece el crecimiento y la competitividad de la organización en el largo plazo.

### **3.2.10 Teorías que sostienen el compromiso organizacional**

#### **3.2.10.1 Teoría del desarrollo organizacional**

La teoría del desarrollo organizacional (DO), presenta un nuevo concepto de organización, cambio y cultura organizacional, donde sus



objetivos se orientan a la creación de un sentido de identificación en relación con la organización, el desarrollo del espíritu de equipo por medio de la integración e interacción de las personas y el perfeccionamiento de la percepción común sobre el ambiente externo a fin de facilitar la adaptación de la organización en su totalidad. (Chiavenato, 2019)

### 3.2.11 Modelos del compromiso organizacional

#### 3.2.11.1 Modelo desarrollado por Mowday, Porter y Steers

Desde la posición de (Mowday et al., 1982, como se citó en Lima, 2016) el compromiso organizacional se traduce en la fuerza de identificación que siente el individuo con una organización particular. Según estos expertos, esta conexión fomenta comportamientos positivos, siendo el objetivo principal de los teóricos descubrir los factores clave que influyen en el compromiso los cuales han sido categorizados según diversas perspectivas.

- **Enfoque afectivo – actitudinal:** Se traduce en la identificación emocional del individuo con las metas y objetivos organizacionales, donde el sentimiento de lealtad, el deseo de pertenencia y los esfuerzos están orientados al cumplimiento de las metas de la organización. Generalmente estas dimensiones son medidas en base a escala de actitudes.
- **Enfoque normativo:** El comportamiento de las personas depende de los valores y de las normas compartidas y que articuladas a las creencias instrumentales (recompensas) justifican su compromiso.
- **Enfoque instrumental:** El compromiso es el resultado de la percepción del individuo respecto a los beneficios que le otorga la organización; es decir, el funcionario decide permanecer en la organización siempre y cuando reciba beneficios de esta decisión.
- **Enfoque sociológico:** Esta línea de investigación concibe el compromiso como una variable dependiente de la autoridad presente en la dinámica capital-trabajo. Donde el compromiso



organizacional surge cuando los empleados perciben una legitimidad por parte de la dirección de la organización. Además, se destaca que los colaboradores aportan al entorno laboral un conjunto de normas que delimitan las formas "correctas" de interacción, lo que sugiere que estos procesos son generalmente aceptados por todo el colectivo laboral.

- **Enfoque comportamental:** El enfoque comportamental está influenciado por la Psicología Social, donde se considera el compromiso como un vínculo manifestado a través de actos y comportamientos consistentes. Evaluar el compromiso del trabajador evita inconsistencias entre actitudes y comportamientos, promoviendo la autorresponsabilidad. El ciclo comienza con un comportamiento que genera actitudes, consolidando así el vínculo con la organización.

### 3.2.11.2 Enfoque integrador del compromiso organizacional desarrollado por Betanzos y Paz

Betanzos y Paz (2007) mediante una investigación exhaustiva de diferentes autores, concluyeron que el compromiso organizacional está relacionado con la vertiente actitudinal, abordada desde tres diferentes perspectivas:

- a) Perspectiva de intercambio social:** Desarrollado por (Becker, 1960, citado en Betanzos y Paz, 2007) para este autor, el compromiso organizacional se establece mediante el vínculo que el trabajador establece con la organización, lo cual se fortalece como resultado de las inversiones efectuadas a lo largo de un periodo específico. Por consiguiente, el individuo permanece en la organización debido a que realizar un cambio implicaría esfuerzos adicionales.
- b) Perspectiva Psicológica:** A juicio de (Mowday et al., 1979, citado en Betanzos y Paz, 2007) el compromiso psicológico se refiere a la identificación individual y la implicación con una organización. Se caracteriza por un deseo permanente de ser miembro de ésta, de

esforzarse en beneficio de la misma, y adoptar los valores y metas de la organización como propios.

- c) **Perspectiva de atribución:** Como expresa (Varona, 1993, citado en Betanzos y Paz, 2007), es conocido como la dimensión ética de trabajo, pues es el impulso voluntario del individuo al hacer el mejor esfuerzo posible por desarrollar un buen trabajo en beneficio de la organización.

Además de ello, (Betanzos y Paz, 2007, p. 210) designaron tres componentes para el compromiso organizacional:

- a) **Compromiso afectivo:** conocido como el componente emocional, se refiere a los vínculos afectivos que un trabajador establece con su organización, manifestando un sentimiento de orgullo por pertenecer a la misma.
- b) **Implicación:** conocido como el componente cognitivo, se define como el grado de identificación psicológica de un individuo con su trabajo, este se manifiesta a través de la relevancia que el trabajo tiene en su autoestima, donde solo puede comprometerse plenamente cuando siente una conexión profunda con la organización y al trabajo en el que se desempeña.
- c) **Compromiso de continuidad o conductual:** Referido al componente comportamental, y alude al apego del trabajador con la organización motivado por las ganancias económicas y los beneficios que obtiene de ella, los cuales no desea perder.

### 3.2.11.3 Modelo desarrollado por Meyer y Allen

Meyer y Allen (1991) desarrollaron un modelo tridimensional denominado componentes o dimensiones del compromiso organizacional, los cuales pueden ser asumidas por los grupos de trabajo:

- **Compromiso afectivo:** Referido al apego emocional del trabajador, su identificación y participación en la organización. Los empleados que manifiestan un compromiso sólido suelen

permanecer en la organización por voluntad propia y porque así lo desean.

- **Compromiso de continuidad:** Referido a la conciencia de los costos asociados con abandonar la organización. Los esfuerzos y sacrificios constituyen una parte integral de la dedicación que el trabajador aporta al desempeñarse en una organización específica, al mismo tiempo que evalúa las opciones o alternativas disponibles para renunciar a su cargo.
- **Compromiso normativo:** Este compromiso se basa en valores personales y en la identificación con los principios y la misión de la organización. Donde el individuo relega un sentimiento de obligación de continuar en el puesto.

Según el modelo teórico, la probabilidad de abandonar la organización disminuye a medida que cualquiera de los tres componentes aumenta su fuerza.

### 3.2.12 Definición del compromiso organizacional

“El compromiso organizacional es el estado psicológico caracterizado por la relación entre el trabajador respecto a una organización; la cual influye en la decisión de continuar o dejar la institución” (Meyer y Allen, 1991, p. 67)

“El compromiso organizacional es un estado psicológico caracterizado por la relación entre una persona y una organización el cual presenta consecuencias respecto a la decisión de continuar o dejar la organización” (Meyer y Allen, 1991, p. 67).

Desde la posición de Robbins y Judge (2009) el compromiso es el “grado de identificación de un individuo con una organización en particular, así como con las metas de ésta; creando un vínculo positivo y recíproco entre el trabajador y la organización que lo emplea” (p.79).

Robbins y Judge (2009) el compromiso “es el grado en que un empleado se identifica con una organización específica y con sus metas, y desea seguir siendo miembro de ella” (p.79).

Por su parte Newstrom (2011) afirma que:



El compromiso es igual a sentir un fuerte vínculo e interés por la organización en un nivel emocional, reflejado en la convicción del trabajador respecto a los objetivos y la misión institucional, su disposición de poner el esfuerzo necesario para ayudar a alcanzarlas y su propósito de seguir esforzándose en ella. (p.121)

Por lo general servidores comprometidos suelen demostrar una actitud positiva hacia el cumplimiento de las políticas de la institución, lo que se refleja en bajas tasas de rotación.

Desde el punto de vista de Soberantes y De la fuente (2009) el compromiso organizacional reconoce tres componentes denominadas identificación, membresía y lealtad; donde, el trabajador acepta las metas organizacionales y desea permanecer como integrante, mostrando un sentimiento de pertenencia y lealtad reflejado en el cumplimiento y respeto hacia la organización por medio de acciones dirigidas a defenderla. (p.124). Además, Peña et al. (2016) afirma que “regularmente trabajadores con más años de servicio suelen estar más comprometidos” (p.97).

Las personas que han alcanzado el éxito tanto a nivel personal como profesional, y aquellos que colaboraron en equipo con sus colegas para mejorar la situación institucional, demuestran un compromiso superior al de los demás trabajadores.

De igual manera Hellriegel y Slocum (2009) afirman que “El compromiso va más allá de la lealtad, pues implica contribuir activamente para lograr las metas y objetivos de la organización; por consiguiente, representa una actitud más integral, ya que se extiende a toda la institución y no solo al empleo.” (p.57).

Por último, Edel et al. (2007) alude al “compromiso organizacional como uno de los mecanismos disponibles que posee el departamento de Recursos Humanos para analizar la identificación con las metas organizacionales, la lealtad y la conexión de los servidores con su lugar de empleo” (p.57). Cuanto más se identifique y se comprometa un trabajador con la institución donde se desempeña, más probabilidades tendrá de permanecer en ella.

En resumidas cuentas, la ausencia de compromiso trae consigo la reducción de la eficacia organizacional, en cambio servidores comprometidos tienen menos probabilidades de renunciar o aceptar oportunidades laborales en otra



organización. Esto se traduce en una mayor retención de talento, lo cual a su vez fomenta un ambiente laboral estable y productivo. Los servidores comprometidos suelen estar más motivados, muestran un mayor nivel de satisfacción en su trabajo y tienden a ser más proactivos en la resolución de problemas. Además, su actitud positiva y su dedicación contribuyen significativamente al éxito y crecimiento de la organización a largo plazo. Por lo tanto, fomentar el compromiso no solo beneficia a nivel individual, sino que también fortalece el conjunto de la organización.

### **3.2.13 Dimensiones del compromiso organizacional**

Según Meyer y Allen (1991) el compromiso está compuesto por tres enfoques denominados: compromiso afectivo, de permanencia y normativo.

De igual manera Robbins y Judge (2009) coinciden que existe tres componentes distintos diseñados para medir el compromiso organización. (p.79)

#### **3.2.13.1 Compromiso afectivo**

“Hace referencia al vínculo emocional con la organización y la creencia en sus principios y valores “ (Robbins y Judge, 2009, p. 79). En la formación de este vínculo incide la valoración que hace el trabajador del apoyo y los beneficios percibidos de la organización, en efecto el servidor se siente identificado, muestra orgullo de pertenencia, emocionalmente apegado y vinculado con la institución. (Patrón, 2018, p. 17)

Para Arciniega (2002) el componente afectivo hace referencia a:

La identificación y afinidad con la organización manifestado en las actitudes de un marcado orgullo de pertenencia y la predisposición a los cambios organizacionales. Además, se ha demostrado que el compromiso afectivo de los trabajadores, incrementa cuando experimentan mayor autonomía, responsabilidad y significado en sus labores. (p.22)

Por lo tanto, “el compromiso afectivo o emocional refleja el deseo de pertenecer a una organización, el cual surge principalmente a raíz de las experiencias laborales que generan sentimientos de comodidad y bienestar” (Meyer y Allen, 1991, p. 74). En resumen, el compromiso



afectivo es un componente crucial para el éxito organizacional, ya que promueve una relación sincera y duradera entre el individuo y la organización, basada en el respeto y la valorización mutua, donde el vínculo emocional actúa como incentivo que va más allá del aspecto salarial, generando en el individuo un sentimiento de orgullo por formar parte de dicha institución.

### **3.2.13.2 Compromiso de continuidad**

Robbins y Judge (2009) define el compromiso para continuar como el “valor económico percibido por continuar en una organización en comparación con dejarla” (p.80). Cualquier aspecto que incremente el costo asociado con dejar la organización tiene potencial de crear compromiso de continuidad. En algunos casos, estos costos potenciales se desarrollan como resultado de las acciones tomadas por el trabajador con pleno reconocimiento de que hará al dejar la organización más difícil. (Meyer y Allen 1991, p. 71). Entonces “este compromiso estimula a los trabajadores a quedarse en la entidad debido a las grandes inversiones relacionados con el (tiempo y esfuerzo), y las pérdidas económicas y sociales que significaría si decidiera dejarla” (Newstrom, 2011, p. 221).

En síntesis, es la disposición o necesidad del servidor de permanecer en la organización debido a los lazos materiales que lo unen a ella. Abandonarla significaría la pérdida de tiempo, recursos económicos, relaciones laborales establecidas y la renuncia a todo lo invertido, mientras las oportunidades fuera de la organización son pocas se incrementa el compromiso.

### **3.2.13.3 Compromiso normativo**

Robbins y Judge (2009) sostienen que el compromiso de carácter normativo es el sentido de obligación de continuar en la organización por razones éticas o morales”. (p.80)

El compromiso normativo es la decisión de un individuo de permanecer en la institución, determinada por una ética cultural o familiar muy fuerte que los motiva a hacerlo. Pues creen que deben comprometerse a causa de los sistemas de creencias ajenos, así como



de sus propias normas interiorizados y su sentido del deber. (Newstrom, 2011, p. 221). Tiene importancia por la socialización a la que somete el trabajador respecto a la normatividad, la lealtad a los directivos, la valoración de los grupos de pertenencia y el reconocimiento a los esfuerzos que realiza la organización en el desarrollo del servidor, como las capacitaciones, beneficios recibidos, oportunidades en el trabajo, entre otros; lo que produce sentimientos de deber y proporcionar una correspondencia. (Patrón, 2018, p. 17)

### **3.2.14 Importancia**

Según Soberanes y de la Fuente (2009) “La importancia radica en el impacto directo que tiene en las conductas y actitudes del trabajador; como la forma de involucrarse con las metas, valores y cultura de la organización, disminución del ausentismo, baja rotación de las personas, entre otros” (p.126).

Por lo tanto, el compromiso organizacional tiene la capacidad de influir en el bienestar y la eficiencia de los miembros de una empresa u organización, pues los gerentes y directivos han comenzado a darse cuenta que, para lograr ventajas competitivas en una economía global, es esencial contar con recursos humanos identificados con las metas y objetivos organizacionales. (Omar y Urteaga, 2008, p. 358)

Pues las organizaciones del país están buscando la calidad en sus servicios, así como en la gestión; de modo que, el compromiso es una forma de lograr la calidad y efectividad en las organizaciones para ser competitivos, por lo que conocer el compromiso de sus trabajadores es vital. (Loli et al., 2020, p. 32)

Está claro que lograr compromiso en el personal es clave para el éxito de una institución o empresa, pues todos desean que sus trabajadores entreguen el máximo desempeño y tengan “la camiseta bien puesta” lo que permitirá que las organizaciones alcancen sus objetivos, incrementen su productividad frente a la creciente competencia a nivel global.

### **3.2.15 Determinantes del compromiso organizacional**

Desde el punto de vista de Álvarez (2008) los determinantes del compromiso se dividen en tres grupos: el primero se enfoca en las características demográficas



y personales del individuo; el segundo, en las características del puesto y las condiciones laborales; y el tercero, en las experiencias de carácter más subjetivo percibidas por el trabajador en su entorno laboral.

- **Características demográficas y personales**

Están relacionadas con la edad y el sexo, pues existe evidencia empírica de que trabajadores con mayor edad tienden a llevar más tiempo en la organización, lo que se traduce en mayor compromiso con este. Por su parte el efecto del sexo no ha sido definido, puesto que estudios demuestran que las mujeres están más comprometidas y otros muestran lo contrario.

De acuerdo con (Monday et al., 1982, citado en Álvarez, 2008), el efecto de la educación sobre el grado de compromiso muestra una relación negativa, pues los individuos con mayor nivel de educación tienen mayores expectativas que la organización no es capaz de cubrir. Por otro lado, el estar casado y tener hijos son factores que determinan que el individuo esté más comprometido y sea más responsable porque depende en mayor medida de la organización.

- **Características del puesto y condiciones laborales**

Se ha mostrado empíricamente que los trabajadores que ocupan cargos con mayor jerarquía en la organización tienden a tener mejores actitudes y están más comprometidos que aquellos que ocupan puestos mejores o más bajos. Cuanto mayor sea la autonomía, variedad y responsabilidad de una actividad determinada, mayor será el compromiso del trabajador.

- **Experiencias y/o apreciaciones laborales**

Relacionado con la satisfacción laboral, el liderazgo, el salario, las oportunidades de promoción y las percepciones sobre las relaciones organizacionales, de modo que estos factores están estrechamente relacionados con el compromiso del individuo.

### 3.2.16 Beneficios

Los trabajadores con alto grado de compromiso suelen demostrar mejor desempeño y se esfuerzan por encontrar formas más creativas de ser productivos; de modo que, un trabajador identificado con los objetivos y valores de la organización es menos propenso a renunciar a su empleo, incluso en momentos





de descontento laboral, pues no se rinden y esperan que la situación mejore. (Dailey, 2012, p. 40)

Algunos de los beneficios son:

- Alta productividad de los empleados, creen en la organización, en sus metas, visión y misión.
- Personal motivado y presto a contribuir con el cumplimiento de las metas.
- Reducción del absentismo, los servidores comprometidos muestran mayor predisposición de contribuir a los objetivos organizacionales.
- Trabajo en equipo, contribuye significativamente a promocionar la productividad del equipo.
- Fuertes defensores de la organización y de los productos, servicios y políticas de su empleador.

### **3.2.17 Regímenes laborales públicos**

Los trabajadores estatales o públicos están sujetos a diversos regímenes laborales. En la actualidad existen 15 regímenes entre generales y especiales en la administración pública peruana, pero hay tres regímenes laborales más frecuentes en el Estado. (Valderrama 2020, p. 16)

#### **3.2.17.1 Régimen laboral del decreto legislativo N° 276**

El régimen laboral público regulado por el Decreto Legislativo N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y Remuneraciones del Sector Público, regula las relaciones laborales entre los servidores de sector público y las entidades públicas empleadoras. Este régimen busca fomentar la eficiencia y la eficacia en la gestión pública, estableciendo normas para la selección, evaluación y capacitación de los servidores.

Los grupos ocupacionales sujetos a este régimen son profesional, técnico y auxiliar. Los principales derechos de servidores públicos acogidos a este régimen son: desarrollo con base a mérito, estabilidad laboral, remuneración de acuerdo a su nivel incluido las bonificaciones y beneficios de acuerdo a ley, descanso vacacional,



permisos y licencias, seguridad social y otros derechos señalados por ley.

### 3.2.17.2 Régimen laboral del decreto legislativo N° 728

El régimen laboral establecido en el Decreto Legislativo N° 728, fue creado para el sector privado e incorporado al sector público. De acuerdo con este régimen el contrato de trabajo puede ser:

- De duración indeterminada, celebrado de forma escrita o verbal, remunerado y con relación de dependencia.
- Sujeto a modalidad, de naturaleza temporal y de servicio específico, en el sector público hay entidades que manejan este régimen de manera general o parcial como en el caso de la municipalidad, EsSalud, etc.

### 3.2.17.3 Régimen laboral del decreto legislativo N° 1057

El régimen especial de contratación administrativa de servicios CAS, es aplicable a todo el sector público sujeto al Decreto Legislativo N° 276 y demás normas que regulan carreras administrativas especiales. Tiene como finalidad la adjudicación de contratos de servicios administrativos garantizando los principios de mérito, capacidad, igualdad de oportunidades y profesionalismo de la administración pública.

El acceso a este régimen laboral, se realiza obligatoriamente a través de un concurso público y se celebra a plazo determinado pudiendo ser renovado.

## 3.3 Marco conceptual

- a) **Autonomía.** “Independencia otorgada al trabajador para desempeñar sus funciones, teniendo libertad a la hora de tomar decisiones concernientes a sus actividades laborales” (Patlán, 2017, p. 39).
- b) **Apoyo organizacional.** “Creencia general de los empleados de que su organización valora sus esfuerzo y contribuciones y se preocupa por su bienestar, su desarrollo personal, profesional y laboral” (Robbins y Coulter, 2010, p. 287).



- c) **Bienestar laboral.** “Sentimiento general de satisfacción donde intervienen factores como la relación con la dirección, participación en decisiones, ambiente físico de trabajo, posibilidades de promoción, satisfacción con el trabajo, la compensación y beneficios” (Calderón et al., 2003, p. 121).
- d) **Calidad de vida laboral.** “Se refiere a lo favorable o desfavorable de un entorno laboral para permitir a las personas satisfacer una serie de necesidades, alcanzar el bienestar, mejorar su rendimiento y contribuir al logro de las metas organizacionales” (Mohammadhu y Atham. 2018, p. 22).
- e) **Condiciones y ambiente de trabajo.** Según la (OIT, 1987, como se citó en Patlán, 2017)“Se trata de factores que están estrechamente relacionados con el entorno laboral y el desarrollo de las actividades, con influencia en la salud, el bienestar físico, mental y el desempeño”. (p.61)
- f) **Compromiso organizacional.** “Es el grado de afinidad de un trabajador con una organización específica con las metas de ésta y su deseo de permanencia” (Robbins y Judge, 2009, p. 79).
- g) **Deber.** “Aquello a lo que las personas están obligadas por razones de la moral, o como resultado de las obligaciones contraídas o los contratos que han podido celebrar” (Real Academia Española, 2014).
- h) **Desarrollo laboral y profesional.** “Unidad inseparable que, mediante el conocimiento de sí mismo conduce a una optimización y mejora de las capacidades orientado a un objetivo deseado” (Chappaz, 2015, p. 42).
- i) **Equilibrio trabajo – familia.** “Cuando los roles, las demandas y presiones personales son compatibles con las familiares, generando un equilibrio entre la vida personal (familiar) y la vida profesional, provocando así sentimientos de estabilidad, seguridad, motivación, entusiasmo, eficacia, productividad y apoyo” (Patlán, 2017, p. 38).



- j) **Identificación.** “Se refiere al sentido de pertenencia y la aceptación de las metas organizacionales, tener los mismos propósitos, objetivos e ideas que la organización” (Claire y Böhr, 2004, p. s.p).
- k) **Inversión en la institución.** “Se refiere a los costos o pérdidas resultantes de la separación laboral por la renuncia o despido, las inversiones están relacionadas con el (tiempo y esfuerzo), y las pérdidas económicas y sociales que significaría si decidiera dejar la entidad” (Madero y Flores 2009).
- l) **Lealtad.** La lealtad es un valor que se desarrolla en nuestra mente a medida que nos esforzamos por defender y proteger a otra persona; por tanto, consiste en la obediencia a las reglas de fidelidad, honor, gratitud y respeto hacia algo o a alguien. (Robbins y Judge, 2009)
- m) **Motivación.** “Aquello que ocasiona ciertos comportamientos en un individuo; es decir, conduce a un cierto comportamiento, puede ser desencadenado por un estímulo externo o interno” (Chiavenato, 2011, p. 41).
- n) **Reconocimiento.** Conjunto de estrategias que utilizan las organizaciones para recompensar a sus trabajadores, con el propósito de reforzar aquellas conductas positivas alineadas con la dirección estratégica; y cuando los trabajadores perciben ese reconocimiento se sienten apreciados, demuestran actitud positiva, seguridad en sí mismos, confianza, mayor compromiso y mejores resultados. (Cepeda et al., 2015, p. 37)
- o) **Relaciones interpersonales.** Es la posibilidad que se otorga al trabajador de comunicarse libre y abiertamente con sus compañeros de trabajo, superiores, y personas externas que tiene vínculo con la organización como son los clientes o usuarios, permitiéndoles establecer lazos de confianza y apoyo, generando un ambiente de trabajo más confortable. (Patlán, 2017, p. 39)
- p) **Satisfacción laboral.** “Refleja el estado emocional positivo y agradable que surge de la percepción favorable del trabajador hacia su puesto y las actividades que realiza en la organización; entonces, se refiere al grado de conformidad respecto a las experiencias laborales” (Patlán 2017, p. 38).



- q) **Servidor.** “Servidor civil es toda persona que tiene vínculo laboral con el Estado y cumple funciones sustantivas y de administración interna de una entidad” (Congreso de la República, 2013).
- r) **Trabajo decente.** “El trabajo decente es un empleo con buenas condiciones laborales, productivo con remuneración justa, con perspectivas de desarrollo personal y social, seguridad en el lugar de trabajo, libertad de opinión, igualdad de oportunidades para todos sin discriminación alguna” (OIT, 2004).



## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA

#### 4.1 Tipo y nivel de investigación

##### 4.1.1 Tipo de investigación

El estudio se desarrolló bajo los parámetros de una investigación de tipo básica, teniendo en cuenta a Carrasco (2005) donde sostiene que:

La investigación básica; es la que no tiene como propósito la aplicación de los resultados, pues sólo busca ampliar o profundizar el flujo de conocimiento científico existente sobre la realidad. El tema de su estudio son las teorías científicas, las cuales son analizadas para perfeccionar su contenido. (p.43).

Por consiguiente, la investigación se enfocó en ampliar y profundizar el caudal de conocimiento existente sobre la calidad de vida laboral y compromiso organizacional, mas no se ha buscado resolver ningún problema inmediato en la entidad municipal.

##### 4.1.2 Nivel de Investigación

La investigación ha sido considerada de nivel relacional, tomando como referencia la afirmación de Hernández y Mendoza (2018) donde señala que:

Este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación existente entre dos o más conceptos o variables; los estudios correlacionales al evaluar el grado de relación, primero miden cada una de las variables presuntamente relacionadas en términos estadísticos para luego describir y analizar la vinculación. (p.110)

Razón a ello, la investigación fue correlacional porque se determinó la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los servidores.



## 4.2 Diseño de la investigación

El diseño que se empleó en la investigación es el no experimental porque no hubo ninguna manipulación de las variables del objeto de estudio; es decir las variables fueron tratados en su contexto natural sin ser alterados intencionalmente, siguiendo la perspectiva Hernández y Mendoza (2018) quienes sostienen que “la investigación no experimental son estudios que se realizan sin manipular deliberadamente las variables al contrario, solo se observan y miden situaciones ya existentes tal como ocurren en su contexto natural para luego analizarlos” (p.174).

Por otro lado, el diseño de investigación es de corte transeccional o transversal; puesto que “la recolección de datos se da en un solo momento y cuyo propósito es describir las variables y analizar su interrelación en un momento dado” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 176). En el contexto de este estudio, los datos de la población objeto de estudio fueron recogido en un periodo de tiempo único para su posterior análisis.

## 4.3 Descripción ética de la investigación

En lo que respecta al aspecto ético, el estudio se llevó a cabo considerando las normativas que rigen un comportamiento ético. Para ello, se realizó una exhaustiva investigación siguiendo guías metodológicas, consultando referencias bibliográficas y artículos científicos, y aplicando adecuadamente el parafraseo, respetando las ideas de otros investigadores que han abordado temas relacionados con las dos variables. Asimismo, la normativa empleada para las citas se ajustó al estilo APA en su séptima edición.

## 4.4 Población y muestra

### 4.4.1 Población

“La población es la totalidad de sujetos o elementos que comparten características similares considerados como unidad de análisis” (Mejía, 2005, p. 95). Así mismo, la población para Arias (2012) “es el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p.81).

En la presente investigación, la población objeto de estudio estuvo conformada por la totalidad de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco. Según el informe proporcionado por el área de Recursos Humanos de dicha



entidad, la población está compuesta por un total de 84 servidores, quienes se encuentran sujetos a diferentes regímenes laborales.

**Tabla 4**

*Relación de servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco*

<b>Grupos ocupacionales</b>	<b>N° de servidores</b>
Nombrado bajo el D. Leg. 276	4
Personal a plazo indeterminado bajo el D. Leg. 276	13
Personal a plazo indeterminado bajo el D. Leg. 728	6
Personal eventual bajo el D. Leg 1057 - CAS	14
Otras modalidades de contratación	47
<b>Total</b>	<b>84</b>

*Nota.* INFORME N°203-2023-RRHH-MDT-APURIMAC del jefe/a de la Unidad de Recursos Humanos

#### 4.4.2 Muestra

Citando a Hernández y Mendoza (2018), una muestra es “un subconjunto de la población, a partir de la cual se recolectarán los datos pertinentes y que debe ser representativo de dicha población” (p.196).

Para el presente estudio, se consideró por conveniencia del investigador optar por realizar una muestra censal. En ese sentido, López y Fachelli (2015) afirman que “la muestra censal es la relación exhaustiva de todas las unidades de la población por ser finita y accesible” (p.10). Por lo tanto, al tratarse de una población de tamaño número accesible y manejable, se optó por prescindir del cálculo numérico de la muestra. En consecuencia, se seleccionó a la totalidad de la población, compuesta por 84 servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, pertenecientes a distintos regímenes laborales y distribuidos en los grupos ocupacionales de auxiliar, técnico y profesional.





#### 4.5 Procedimiento

El procedimiento de la investigación se desarrolló de la siguiente manera:

- Validación del instrumento mediante juicio de tres expertos.
- Aplicación de la encuesta a una muestra piloto para determinar la confiabilidad del instrumento mediante el alfa de Crombach.
- Aplicación del instrumento (cuestionario) previamente validado a los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco.
- Procesamiento de procesados mediante el uso de los programas Excel y el paquete estadístico SPSS versión 26, cuyos resultados se presentan en tablas y figuras previa baremación de las escalas de medición en tres niveles: bajo, regular y alto.
- Análisis e interpretación de los resultados y contrastación de hipótesis.
- Discusión, conclusiones y recomendaciones.

#### 4.6 Técnica e instrumentos

La técnica es fundamental en el proceso de la investigación científica, pues aporta instrumentos y medios para la recolección de datos; es decir son las formas de caminar y el apoyo para caminar una investigación (Baena, 2017, p. 68)

- **Encuesta**

En primera instancia es una técnica de recogida de datos a través del interrogatorio de los sujetos con el propósito de obtener sistemáticamente medidas sobre los conceptos derivados de una problemática de investigación previamente construida. La recogida de datos se realiza mediante un cuestionario como instrumento. (López y Fachelli, 2015, p. 8)

Por consiguiente, en este estudio se ha seleccionado la técnica de la encuesta para recopilar información de forma directa de la población objeto de estudio, abordando los aspectos vinculados a las variables analizadas.

- **Cuestionario**

Según Arias (2020) el cuestionario “es un instrumento de recopilación de datos comúnmente utilizada en trabajos de investigación científica y consta de un conjunto de preguntas claras y comprensibles con una serie de posibles respuestas para el encuestado” (p.21).



Para la recolección de datos de la muestra seleccionada se utilizó un cuestionario conformado por 28 ítems referidos a las variables de estudio con alternativas de respuesta según escala de Likert.

**Tabla 5**

*Escala de Likert empleado para la recolección de datos*

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

#### 4.6.1 Validez del instrumento

La validez del cuestionario en este estudio se estableció a través de la evaluación de 3 expertos, cuyas áreas de especialización e investigación confirmaron la pertinencia y adecuación del constructo. Tales instrumentos fueron validados como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 6**

*Resultados de la validación del instrumento*

N°	Expertos	% de validación
1	Dr. Mauro Huayapa Huaynacho	88%
2	M. Sc. María Patricia Lima Bendezú	84%
3	Dr. Luis Porras Durand	84%
<b>Promedio</b>		<b>85%</b>

*Nota.* Elaboración propia

La Tabla 6, muestra los porcentajes de validación del instrumento por parte de los expertos, logrando un promedio del 85%, lo cual fue valorado como excelente.

#### 4.6.2 Análisis de fiabilidad del instrumento de medición con alfa de Crombach

Según Hernández y Mendoza (2018) “la confiabilidad de un instrumento se refiere al grado en que su aplicación produce resultados consistentes y coherentes en la muestra o casos” (p.228). Hernández y Mendoza también señalan que todos los procedimientos que producen coeficientes de fiabilidad oscilan entre cero y uno;



donde; el 0 significa nula fiabilidad, y 1 máxima fiabilidad. Habiendo mayor error en la medición cuando el coeficiente se acerca a 0.

Para determinar la fiabilidad del instrumento de la investigación se tomó en consideración el resultado de confiabilidad de alfa de Cronbach para cada una de las variables los cuales fueron procesados en el software estadístico SPSS obteniendo como resultado lo siguiente:

**Tabla 7**

*Alfa de Cronbach para la Variable 1 Calidad de vida laboral*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	16

*Nota.* Datos extraídos del cuestionario y procesados en el software estadístico SPSS V26

Con base en los resultados derivados de la evaluación de 16 elementos (preguntas) en una muestra piloto de 15 servidores, el coeficiente alfa de Cronbach da un valor de 0,937, lo cual indica una confiabilidad "excelente". Por consiguiente, el instrumento empleado para medir esta variable exhibe un nivel considerablemente alto de fiabilidad.

**Tabla 8**

*Alfa de Cronbach para la Variable 2 Compromiso organizacional*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	12

*Nota.* Datos extraídos del cuestionario y procesados en el software estadístico SPSS V26

Con base en los resultados derivados de la evaluación de 12 elementos (preguntas) en una muestra piloto de 15 servidores, el coeficiente alfa de Cronbach da un valor de 0,877, lo cual indica una confiabilidad "alta". Por consiguiente, el instrumento empleado para medir esta variable tiene un alto nivel de fiabilidad.

#### 4.7 Análisis estadístico

Para el análisis estadístico, se empleó el software estadístico SPSS, el cual permitió el procesamiento de datos presentados en tablas y figuras. Asimismo, facilitó la evaluación de la normalidad de los datos y el cálculo del coeficiente de correlación de Rho de Spearman para verificar la hipótesis planteada.

##### a) Estadística de prueba de normalidad

“La prueba de normalidad es utilizada para determinar si una distribución de datos sigue una distribución normal o no normal” (Sánchez, 2023). Para determinar la normalidad existen diferentes pruebas, específicamente para el presente estudio se optó por la prueba de Kolmogorov – Smirnov, dado que la muestra fue mayor a 50 ( $84 > 50$ ).

**Tabla 9**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de vida laboral	,375	84	,000
Compromiso Organizacional	,297	84	,000

*Nota.* Datos extraídos del cuestionario y procesados en el software estadístico SPSS V26

En la tabla 9, se puede apreciar que el valor de la sig. para las variables calidad de vida laboral y compromiso organizacional, luego de recolectar datos de 84 trabajadores (Kolmogorov – Smirnov) es menor a 0,05 por lo que, la tendencia de la distribución de los datos permite rechazar la hipótesis nula y asumir que la distribución es no normal. Por tanto, se requiere de una prueba de tipo no paramétrico para la contrastación de las hipótesis de estudio. Esta prueba corresponde a Rho de Spearman.

##### b) Análisis de prueba de hipótesis (Rho de Spearman)

Con base a Hernández et al. (2014) el coeficiente de Rho de Spearman “son medidas para variables en un nivel de medición ordinal, de tal modo que las unidades de



análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos. Son coeficientes para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert” (p. 323).

En el coeficiente de correlación de rangos de Spearman los valores cercanos a +1.0 indican que en la medida que aumenta un rango otro también lo hace, mientras que los valores cercanos a -1.0 indican que a medida que aumenta un rango el otro decrece.(Díaz et al., 2021, p.2)

**Tabla 10**

*Grado de relación según coeficiente de correlación*

<b>Rango</b>	<b>Relación</b>
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0	No existe relación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.75 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +0.100	Correlación positiva perfecta

*Nota.* Coeficiente de correlación de Spearman tomado de Díaz et al. (2021)

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIONES

#### 5.1 Análisis de resultados

##### 5.1.1 Descripción de los datos generales

**Tabla 11**

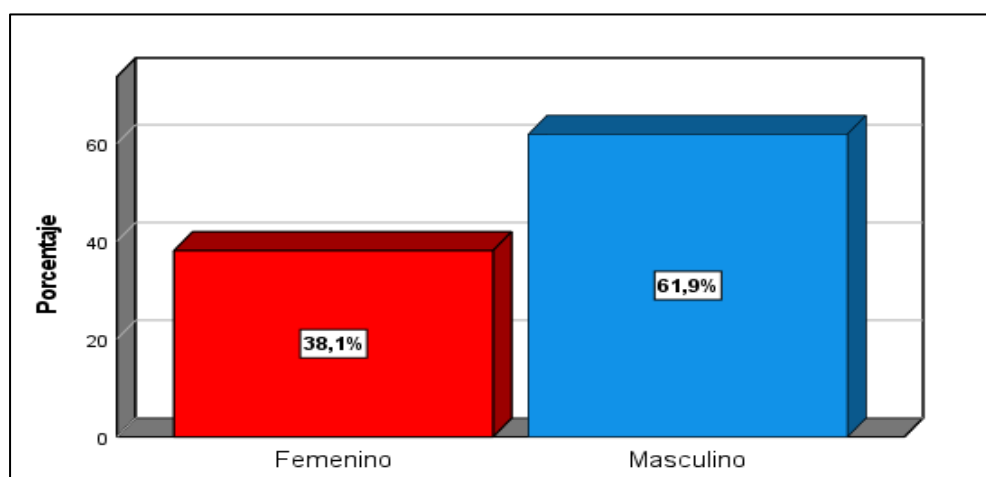
*Porcentaje de género de los servidores*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Femenino	32	38,1
	Masculino	52	61,9
	<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

**Figura 4**

*Género de los servidores*



*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 11 y la figura 4, obtenidos de la aplicación del cuestionario a 84 servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, se observa que el 61,9% (52 servidores) corresponde al género masculino, mientras que el 38,1% (32 servidores) corresponde al género



femenino. Este indicador revela una predominancia de varones en comparación con las mujeres en los diversos cargos dentro de la entidad municipal.

**Tabla 12**

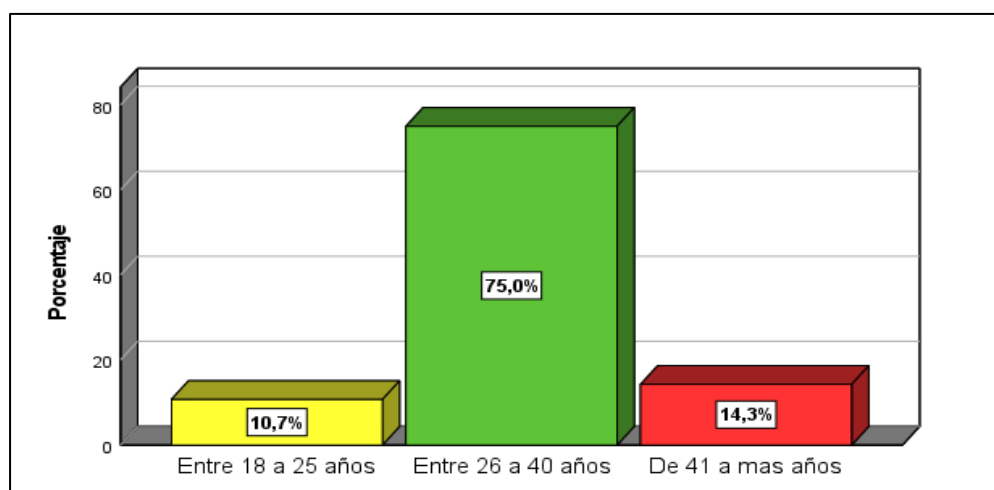
*Grupo etario de los servidores*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	entre 18 a 25 años	9	10,7
	Entre 26 a 40 años	63	75,0
	De 41 a más años	12	14,3
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

**Figura 5**

*Edad de los servidores*



*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 12 y la figura 5, obtenidos de la aplicación del cuestionario a 84 servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, en cuanto a la distribución por edad, los datos revelan que el 75,0% de los servidores tienen entre 26 y 40 años, lo que indica que el perfil predominante en esta municipalidad está compuesto por profesionales con experiencia en sus funciones; el 14,3% de los servidores tienen 41 años a más, reflejando la presencia de personal con estabilidad laboral. Finalmente, el 10,7% de los servidores se encuentra en el rango de 18 a 25 años, lo que indica que la entidad municipal ha incorporado en los últimos años a jóvenes profesionales, técnicos y auxiliares con perfil acorde al cargo y que en su mayoría son jóvenes.



**Tabla 13**

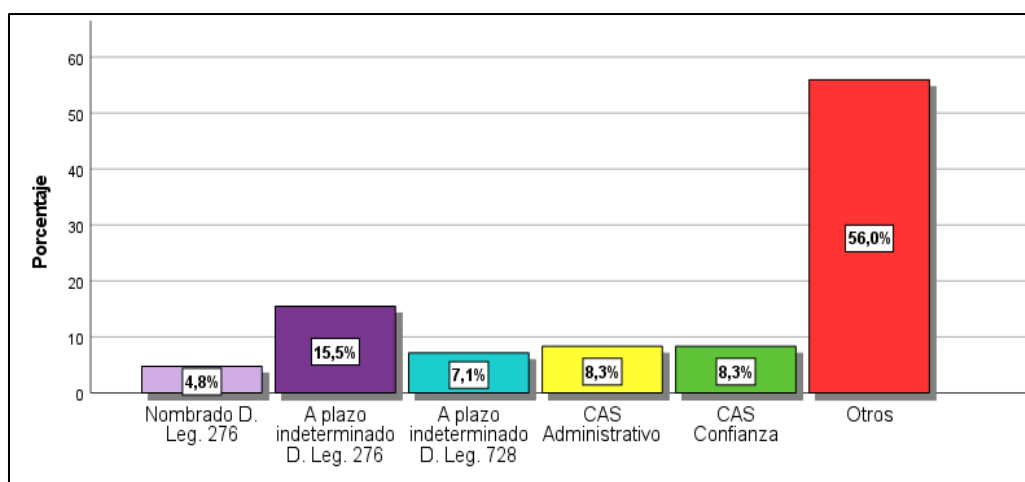
*Condición laboral de los servidores*

	Frecuencia	Porcentaje
Nombrado D. Leg. 276	4	4,8
A plazo indeterminado D. Leg. 276	13	15,5
A plazo indeterminado D. Leg. 728	6	7,1
Válido CAS Administrativo	7	8,3
CAS Confianza	7	8,3
Otros	47	56,0
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

**Figura 6**

*Condición laboral*



*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 13 y la figura 6, obtenidos de la aplicación del cuestionario a 84 servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, respecto a la condición laboral, los datos indican que el 56% (47) de los servidores trabaja bajo contratos de modalidades distintas que no se especifican. En contraste, el 15,5% (13) tiene contratos a plazo indeterminado bajo el Decreto Legislativo 276; además, el 8,3% (7) de los servidores se encuentra bajo el régimen de Contratación Administrativa de Servicios (CAS) en sus modalidades de confianza y administrativa, reflejando que estos servidores prestan servicios de manera dependiente; asimismo, el 7,1% (6) trabaja con contratos a plazo indeterminado bajo el Decreto Legislativo 728, y el 4,8% (4) está nombrado bajo esta misma normativa.





**Tabla 14**

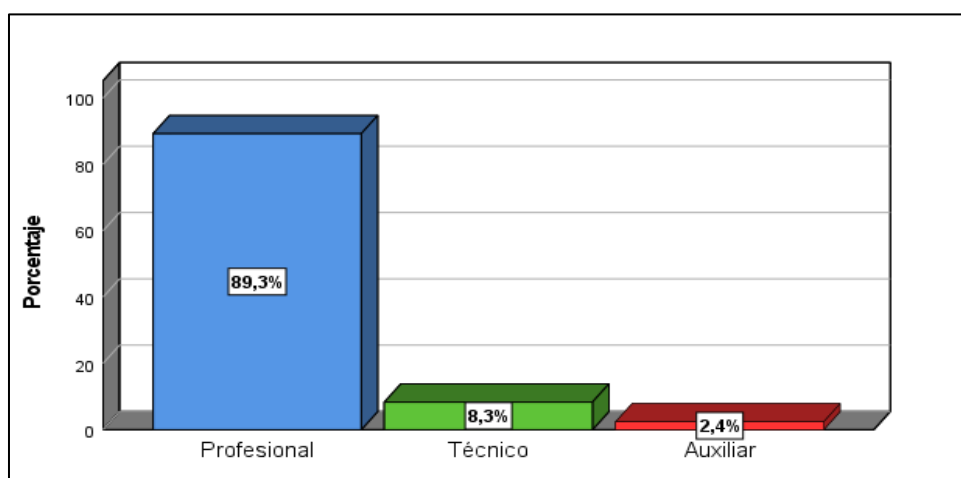
*Grupo ocupacional*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Profesional	75	89,3
	Técnico	7	8,3
	Auxiliar	2	2,4
	<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

**Figura 7**

*Grupo ocupacional*



*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 14 y la figura 7, obtenidos de la aplicación del cuestionario a 84 servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, respecto al grupo ocupacional se identificó que existen 89% (75) de profesionales laborando en esta organización, lo cual indica que la mayoría de ellos cuentan con una formación universitaria que los habilita para ocupar el cargo; así también, el 8,3% (7) de servidores, laboran con una formación técnica, puesto que, se requiere este tipo de perfil laboral en algunas oficinas o áreas. Finalmente, solo el 2,4% (2) laboran con una formación de auxiliar, con lo cual se evidencia que este tipo de perfil, también se quiere en esta entidad municipal, pero en menor frecuencia o porcentaje.

**Tabla 15**

*Tiempo de servicio*

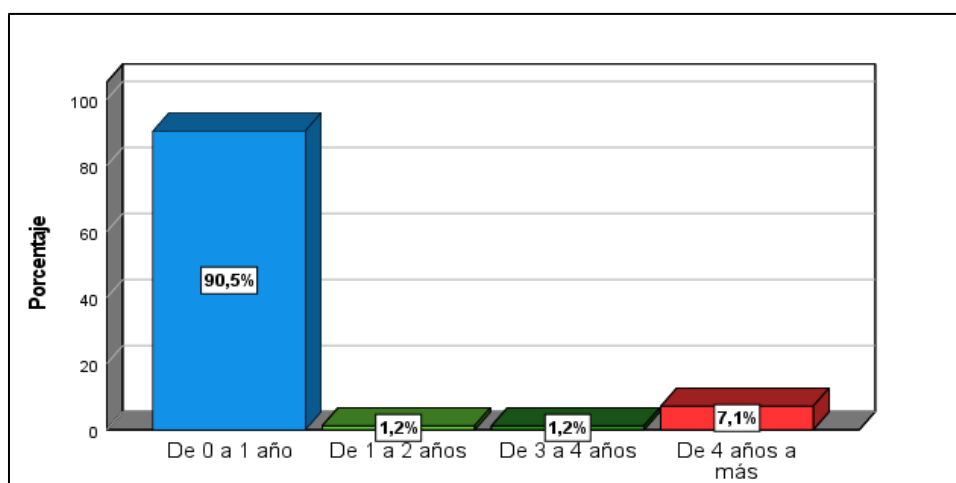


		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	De 0 a 1 año	76	90,5
	De 1 a 2 años	1	1,2
	De 3 a 4 años	1	1,2
	De 4 años a más	6	7,1
	<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

**Figura 8**

*Tiempo de servicio*



*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 15 y la figura 8, obtenidos de la aplicación del cuestionario a 84 servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, en relación con el tiempo de servicio en la entidad municipal, los datos revelan que el 90,5% (76) de los servidores lleva trabajando en la entidad durante un período de 0 a 1 año, lo que se debe a la incorporación de la mayoría del personal con la nueva gestión; también se observa que el 7,1% (6) lleva laborando desde hace 4 años a más, lo cual representa al personal nombrado; por último, solo el 1,2% (1) labora entre 3 a 4 años, lo cual coincide con el otro 1,2% (1) que trabaja en la entidad entre 1 a 2 años. Esto indica que el número de servidores con más de un año de experiencia es muy reducido, debido a que, al finalizar los períodos de gobierno o los programas y proyectos, la mayoría de los trabajadores son removidos y reemplazados en sus cargos.

### 5.1.1.1 Descripción y análisis de la variable 1: Calidad de vida laboral

**Tabla 16**

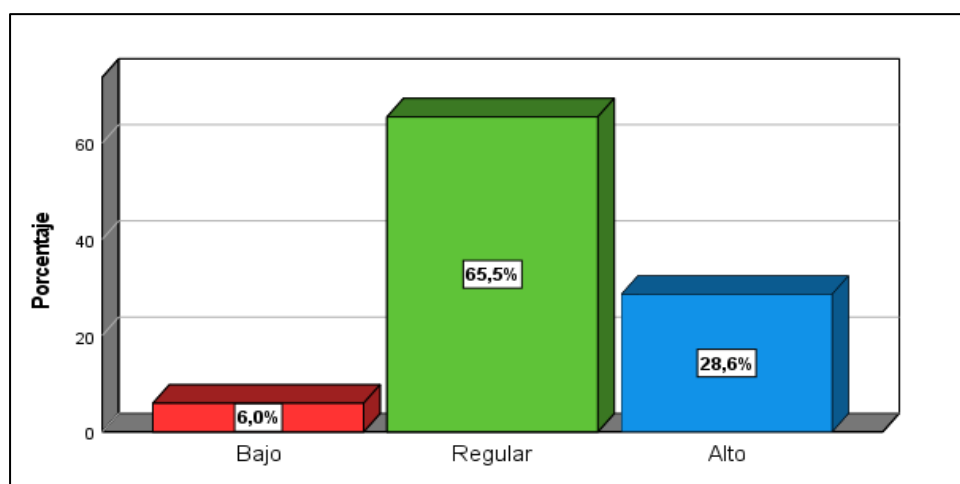
*Frecuencia y porcentaje de la variable calidad de vida laboral*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Bajo	5	6,0
	Regular	55	65,5
	Alto	24	28,6
	<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

**Figura 9**

*Resultado porcentual de la variable calidad de vida laboral*



*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 16 y la figura 9, obtenidos de la aplicación del cuestionario a 84 servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, el 65,5% (55) de los servidores considera la calidad de vida laboral como regular; en contraste, el 28,6% (24) la percibe como alta, mientras que el 6,0% (5) la valora como baja. Los resultados sugieren que, aunque una parte significativa de los servidores no está completamente satisfecha con las condiciones y el entorno laboral, mostrando cierta incomodidad por la falta de cobertura adecuada de sus necesidades personales, profesionales y laborales, estas deficiencias no se presentan en un grado crítico. En general, los servidores experimentan áreas que podrían mejorarse, pero no alcanzan un nivel de insatisfacción extremo.

## a) Descripción y análisis de la dimensión factores individuales

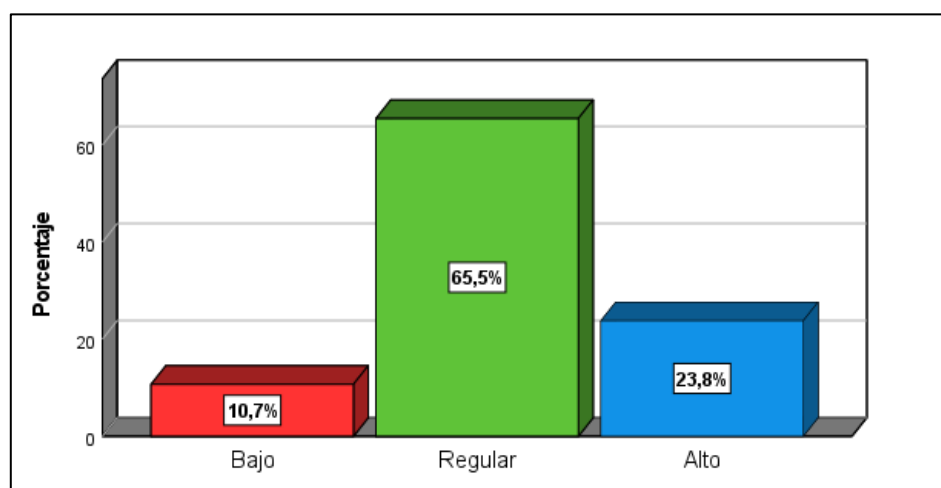
Tabla 17

*Frecuencia y porcentaje de la dimensión factores individuales*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	9	10,7
	Regular	55	65,5
	Alto	20	23,8
	<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

Figura 10

*Resultado porcentual de la dimensión factores individuales**Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

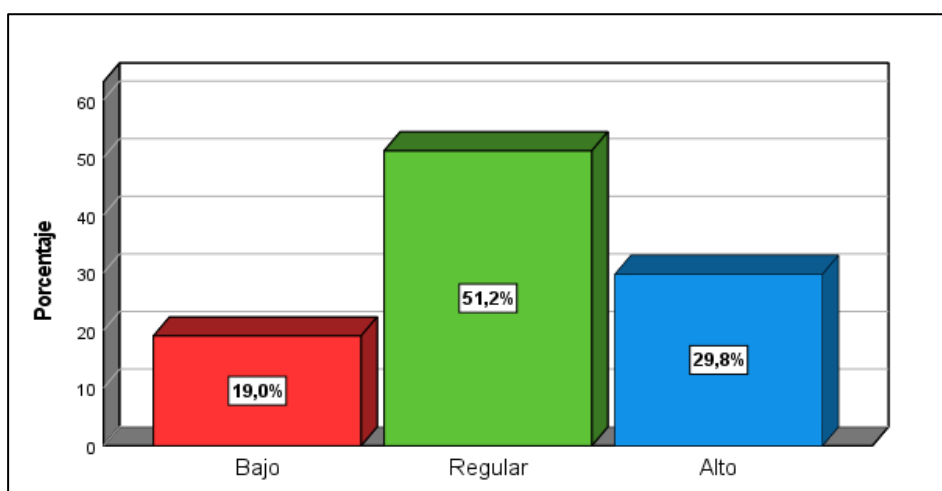
De acuerdo con los datos presentados en la tabla 17 y la figura 10, obtenidos de la aplicación del cuestionario a 84 servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, respecto a los factores individuales, el 65,5% (55) de los servidores considera como regular, el 23,8% (20) lo evalúa como alto y únicamente el 10,7% (9) lo percibe como bajo. Los resultados destacan la necesidad de centrarse en la satisfacción laboral, la motivación y el bienestar del personal; puesto que, una proporción significativa de los encuestados califica estos aspectos como regulares. Este hallazgo sugiere que, aunque no se observa una insatisfacción extrema, sí hay áreas que requieren una intervención para mejorar las condiciones y el entorno laboral, con el fin de elevar el nivel general de satisfacción y motivación entre los servidores.

## b) Descripción y análisis de la dimensión factores del ambiente de trabajo

**Tabla 18***Frecuencia y porcentaje de la dimensión factores del ambiente de trabajo*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Bajo	16	19,0
	Regular	43	51,2
	Alto	25	29,8
	<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

**Figura 11***Resultado porcentual de la dimensión factores del ambiente de trabajo*

*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 18 y la figura 11, obtenidos de la aplicación del cuestionario a 84 servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, respecto a los factores del ambiente de trabajo el 51,2% (43) de los servidores lo considera como regular, el 29,8% (23) indica que está en un nivel alto y el 19,0% (16) lo considera como bajo. Esto sugiere que hay áreas importantes que necesitan mejorar, especialmente en términos de condiciones físicas, tecnológicas y de seguridad, para proteger la salud y el bienestar de los servidores.

## c) Descripción y análisis de la dimensión factores de trabajo y organización

**Tabla 19**

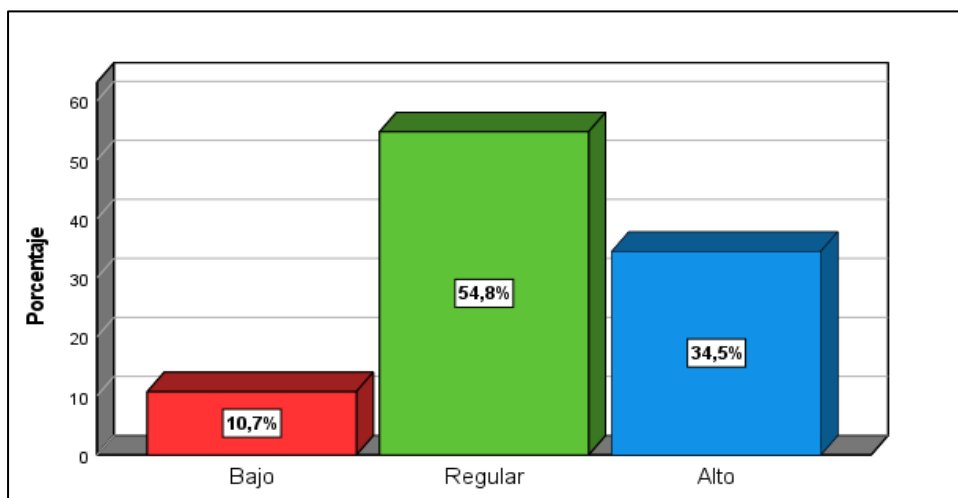
*Frecuencia y porcentaje de la dimensión factores de trabajo y organización*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Bajo	9	10,7
	Regular	46	54,8
	Alto	29	34,5
	<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

**Figura 12**

*Resultado porcentual de la dimensión factores de trabajo y organización*



*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

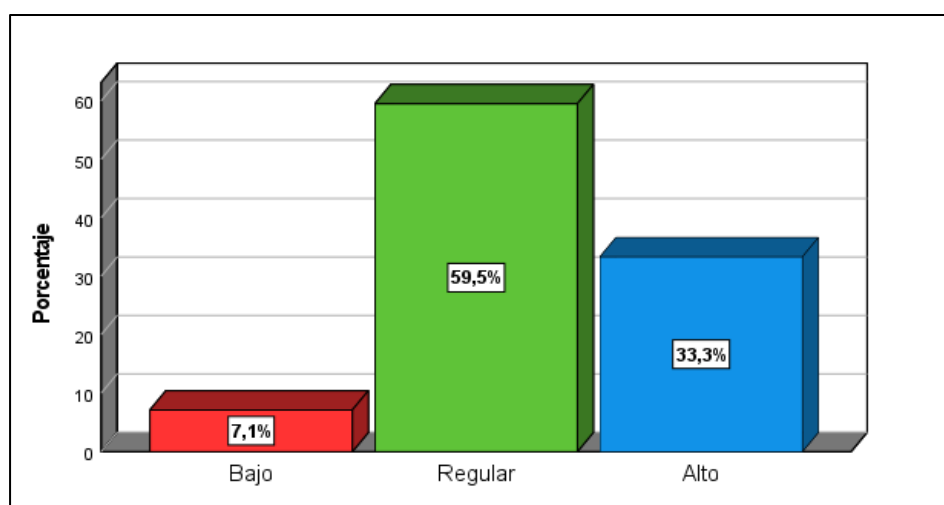
De acuerdo con los datos presentados en la tabla 19 y la figura 12, obtenidos de la aplicación del cuestionario a 84 servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, respecto a los factores de trabajo y organización el 54,8% (46) de los servidores lo considera como regular, el 34,5% (29) indica que está en un nivel alto y el 10,7% (9) lo considera como bajo. Los resultados indican que los servidores muestran insatisfacción en varios aspectos clave del entorno laboral; en particular, no están conformes con la remuneración recibida, el nivel de autonomía, la participación en la toma de decisiones y la estabilidad laboral.

**d) Descripción y análisis de la dimensión factores del entorno socio-laboral**



**Tabla 20***Frecuencia y porcentaje de la dimensión factores del entorno socio-laboral*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Bajo	6	7,1
	Regular	50	59,5
	Alto	28	33,3
	<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26**Figura 13***Resultado porcentual de la dimensión factores del entorno socio-laboral**Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 20 y la figura 13, obtenidos de la aplicación del cuestionario a 84 servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, respecto a los factores del entorno socio laboral el 59,5% (50) de los servidores lo considera como regular, el 33,3% (28) indica que está en un nivel alto y el 7,1% (6) lo considera como bajo. En consecuencia, el ámbito socio-laboral se encuentra en un nivel regular, este nivel de satisfacción es atribuido a varias dificultades identificadas en el entorno laboral, entre ellas, las relaciones interpersonales, el apoyo organizacional recibido y la falta de reconocimiento e incentivos proporcionados por la entidad.

### 5.1.1.2 Descripción y análisis de la variable 2: Compromiso organizacional

**Tabla 21**

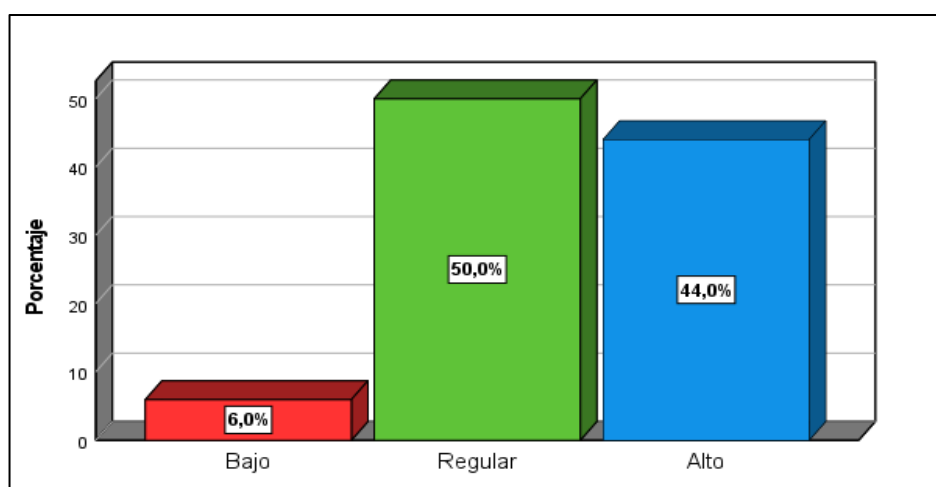
*Frecuencia y porcentaje de la variable compromiso organizacional*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Bajo	5	6,0
	Regular	42	50,0
	Alto	37	44,0
	<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

**Figura 14**

*Resultado porcentual de la variable compromiso organizacional*



*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 21 y la figura 14, obtenidos de la aplicación del cuestionario a 84 servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, respecto al compromiso organizacional el 50,0% (42) de los servidores lo considera como regular, el 44,0% (37) indica que está en un nivel alto y el 6,0% (5) lo considera como bajo. Los resultados sugieren que existen oportunidades para mejorar el grado de involucramiento y lealtad hacia la organización, aunque una parte considerable de los servidores reporta un nivel alto de compromiso, un porcentaje significativa considera que el compromiso es regular, este panorama indica que, a pesar de que la mayoría muestra un grado adecuado de compromiso, es necesario reforzar el compromiso de aquellos que lo perciben como regular. Además, abordar estas áreas puede llevar a un mayor nivel de motivación, una mejor alineación con las metas organizacionales y una mejora en el desempeño general de las responsabilidades.





## e) Descripción y análisis de la dimensión compromiso afectivo

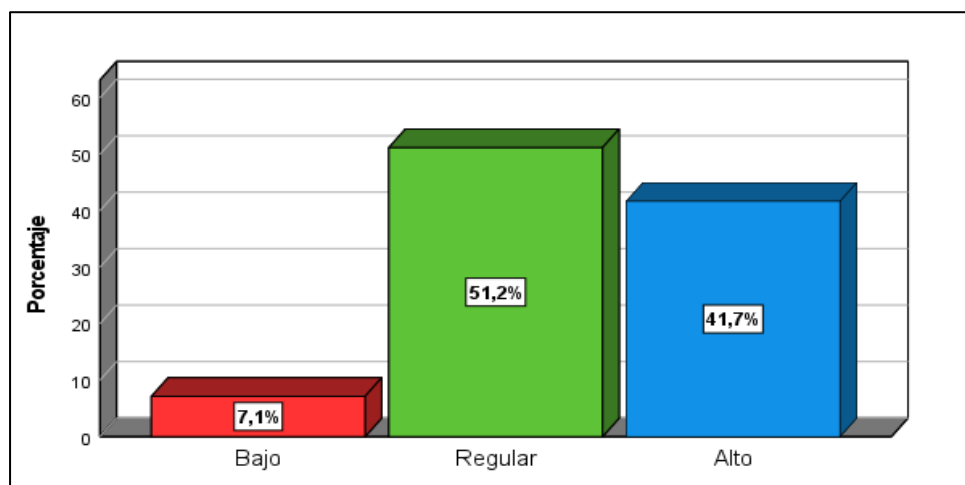
Tabla 22

*Frecuencia y porcentaje de la dimensión compromiso afectivo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	6	7,1
	Regular	43	51,2
	Alto	35	41,7
	<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

Figura 15

*Resultado porcentual de la dimensión compromiso afectivo**Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 22 y la figura 15, obtenidos de la aplicación del cuestionario a 84 servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, respecto al compromiso afectivo el 51,2% (43) de los servidores lo considera como regular, el 41,7% (35) indica que está en un nivel alto y el 7,1% (6) lo considera como bajo. Los resultados sugieren la necesidad de fortalecer los lazos emocionales y el sentido de pertenencia entre los servidores; este déficit en el vínculo afectivo puede estar relacionado con diversos factores, como la percepción de un insuficiente reconocimiento por el esfuerzo, la falta de oportunidades para el desarrollo profesional, o la carencia de un ambiente de trabajo que fomente la lealtad y el sentido de pertenencia.

## f) Descripción y análisis de la dimensión compromiso de continuidad

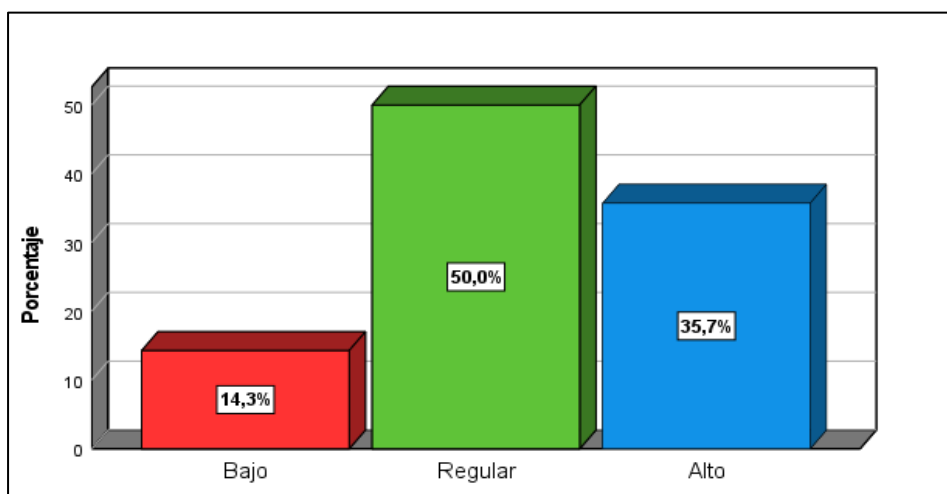
Tabla 23

*Frecuencia y porcentaje de la dimensión compromiso de continuidad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	12	14,3
	Regular	42	50,0
	Alto	30	35,7
	<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

Figura 16

*Resultado porcentual de la dimensión compromiso de continuidad*

*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 23 y la figura 16, obtenidos de la aplicación del cuestionario a 84 servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, respecto al compromiso de continuidad el 50,0% (42) de los servidores lo considera como regular, el 35,7% (30) indica que está en un nivel alto y el 14,3% (12) lo considera como bajo. Este predominio de una evaluación regular sugiere que muchos servidores se mantienen en la entidad principalmente debido a la inversión de tiempo y esfuerzo que han realizado en su trabajo, así como a la limitada oferta de empleo disponible en el mercado laboral.

g) Descripción y análisis de la dimensión compromiso normativo

**Tabla 24**

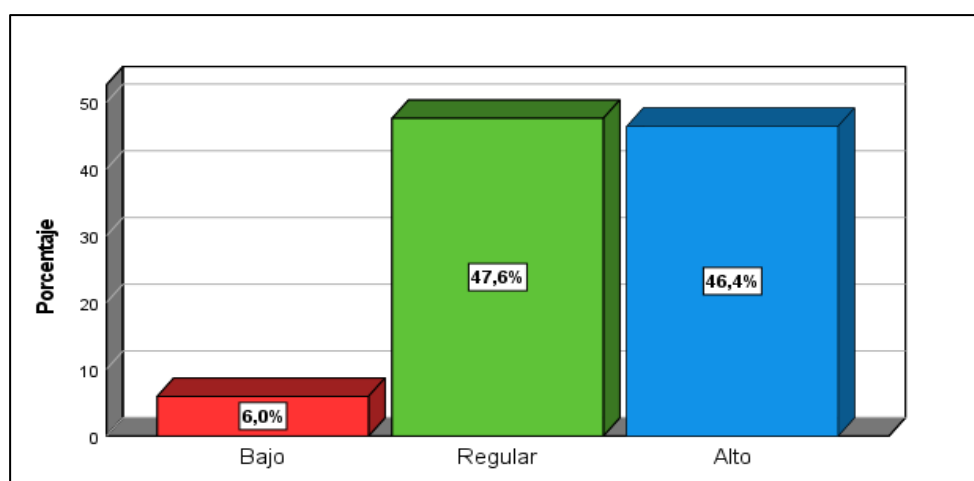
*Frecuencia y porcentaje de la dimensión compromiso normativo*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Bajo	5	6,0
	Regular	40	47,6
	Alto	39	46,4
	<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

**Figura 17**

*Resultado porcentual de la dimensión compromiso normativo*



*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 24 y la figura 17, obtenidos de la aplicación del cuestionario a 84 servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, respecto al compromiso normativo, el 47,6% (40) de los servidores lo considera como regular, el 6,0% (39) indica que está en un nivel alto y el 6,0% (5) lo considera como bajo. Este predominio de una evaluación regular sugiere que muchos servidores no experimentan una obligación moral contundente para continuar en la entidad municipal; por otro lado, un segmento de servidores manifiesta un alto compromiso normativo, motivado por un fuerte sentido de obligación moral hacia la municipalidad, ya sea por un sentimiento de deuda o por el deseo de mantener su lealtad y cumplir con sus responsabilidades.

5.1.2 Tablas cruzadas por variables y dimensiones

Tabla 25

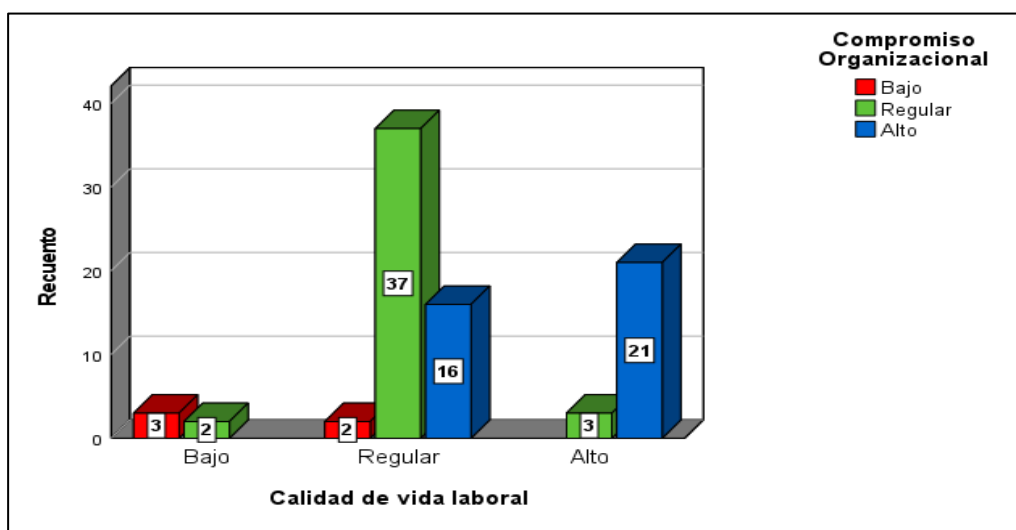
Tabla cruzada calidad de vida laboral y compromiso organizacional

		Compromiso Organizacional				
		Bajo	Regular	Alto	Total	
Calidad de vida laboral	Bajo	Recuento	3	2	0	5
		% del total	3,6%	2,4%	0,0%	6,0%
	Regular	Recuento	2	37	16	55
		% del total	2,4%	44,0%	19,0%	65,5%
	Alto	Recuento	0	3	21	24
		% del total	0,0%	3,6%	25,0%	28,6%
Total	Recuento	5	42	37	84	
	% del total	6,0%	50,0%	44,0%	100,0%	

Nota. Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

Figura 18

Gráfico a partir de la tabla cruzada de las variables



Nota. Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 25 y la figura 18, obtenidos de la aplicación del cuestionario a 84 servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco. Existe una mayor manifestación en un nivel regular por parte de los servidores en referencia a las dimensiones calidad de vida laboral y compromiso organizacional con el 44,0% (37) respectivamente. Por lo tanto, los servidores tuvieron ciertas condiciones favorables para satisfacer sus necesidades alcanzando un grado medio de bienestar, además de cierto nivel de afinidad hacia la organización



**Tabla 26**

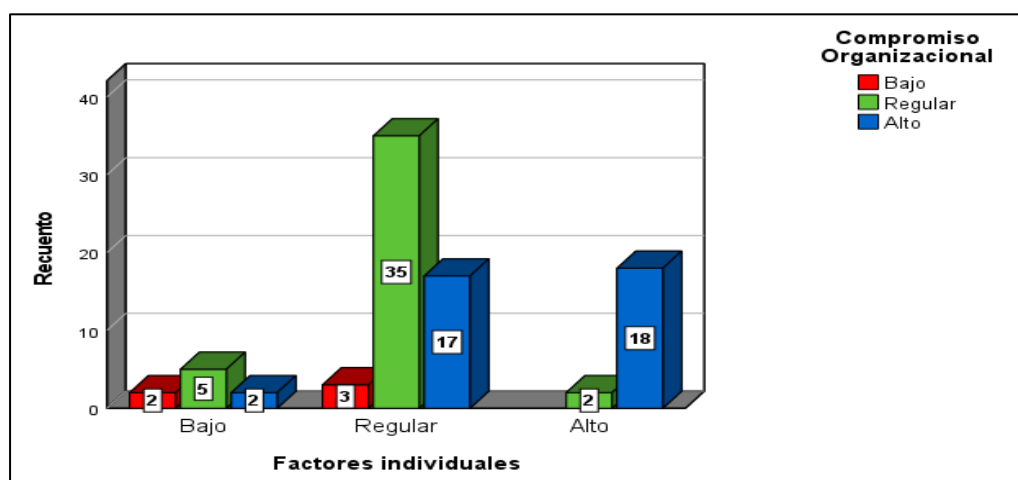
*Tabla cruzada factores individuales y compromiso organizacional*

		Compromiso Organizacional			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
<b>Factores individuales</b>	<b>Bajo</b>	Recuento	2	5	2	9
		% del total	2,4%	6,0%	2,4%	10,7%
	<b>Regular</b>	Recuento	3	35	17	55
		% del total	3,6%	41,7%	20,2%	65,5%
	<b>Alto</b>	Recuento	0	2	18	20
		% del total	0,0%	2,4%	21,4%	23,8%
<b>Total</b>	Recuento	5	42	37	84	
	% del total	6,0%	50,0%	44,0%	100,0%	

*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

**Figura 19**

*Gráfico a partir de la tabla cruzada de la dimensión 1 y la variable 2*



*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 26 y la figura 19, obtenidos de la aplicación del cuestionario a 84 servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco. Existe una mayor manifestación en un nivel regular por parte de los servidores respecto a los factores individuales y compromiso organizacional con el 41,0% (35) respectivamente. En tal sentido los servidores establecieron cierto equilibrio emocional entre el trabajo-familia y satisfacción con un grado medio de motivación.



**Tabla 27**

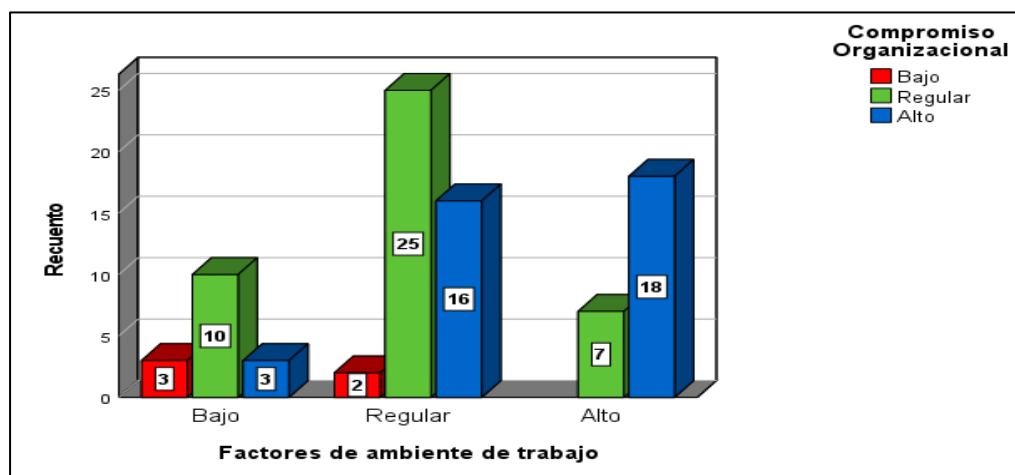
*Tabla cruzada factores del ambiente de trabajo y compromiso organizacional*

		Compromiso Organizacional			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
<b>Factores de ambiente de trabajo</b>	<b>Bajo</b>	Recuento	3	10	3	16
		% del total	3,6%	11,9%	3,6%	19,0%
	<b>Regular</b>	Recuento	2	25	16	43
		% del total	2,4%	29,8%	19,0%	51,2%
	<b>Alto</b>	Recuento	0	7	18	25
		% del total	0,0%	8,3%	21,4%	29,8%
<b>Total</b>	Recuento	5	42	37	84	
	% del total	6,0%	50,0%	44,0%	100,0%	

*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

**Figura 20**

*Gráfico a partir de la tabla cruzada de la dimensión 2 y la variable 2*



*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 27 y la figura 20, obtenidos de la aplicación del cuestionario a 84 servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco. Existe una mayor manifestación en un nivel regular por parte de los servidores respecto a los factores del ambiente de trabajo y compromiso organizacional con el 29,8% (35) respectivamente. En tal sentido los servidores desempeñaron su labor en condiciones y ambiente medianamente saludable, permitiendo rendir con cierto grado de eficacia y eficiencia.



**Tabla 28**

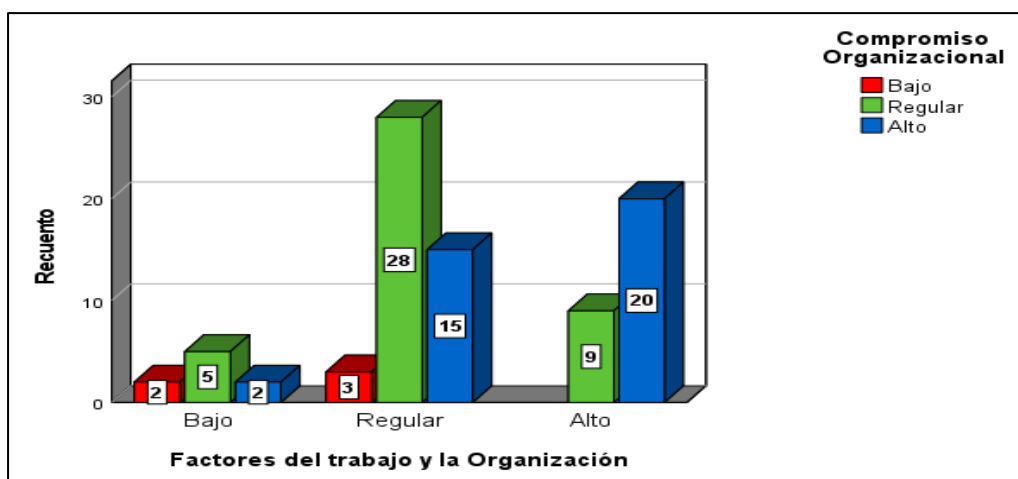
*Tabla cruzada factores de trabajo y organización y compromiso organizacional*

		<b>Compromiso Organizacional</b>				
		<b>Bajo</b>	<b>Regular</b>	<b>Alto</b>	<b>Total</b>	
<b>Factores del trabajo y la Organización</b>	<b>Bajo</b>	Recuento	2	5	2	9
		% del total	2,4%	6,0%	2,4%	10,7%
	<b>Regular</b>	Recuento	3	28	15	46
		% del total	3,6%	33,3%	17,9%	54,8%
	<b>Alto</b>	Recuento	0	9	20	29
		% del total	0,0%	10,7%	23,8%	34,5%
<b>Total</b>		Recuento	5	42	37	84
		% del total	6,0%	50,0%	44,0%	100,0%

*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

**Figura 21**

*Gráfico a partir de la tabla cruzada de la dimensión 3 y la variable 2*



*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 28 y la figura 21, obtenidos de la aplicación del cuestionario a 84 servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco. Existe una mayor manifestación en un nivel regular por parte de los servidores respecto a los factores del trabajo y la organización con el compromiso organizacional con el 33,3% (28) respectivamente. A partir de ello se afirma que los servidores en algunas ocasiones realizan actividades variadas, estimulantes, permitiéndoles tener cierta satisfacción y estabilidad laboral, además de un vínculo y el compromiso de continuar laborando en la institución.



**Tabla 29**

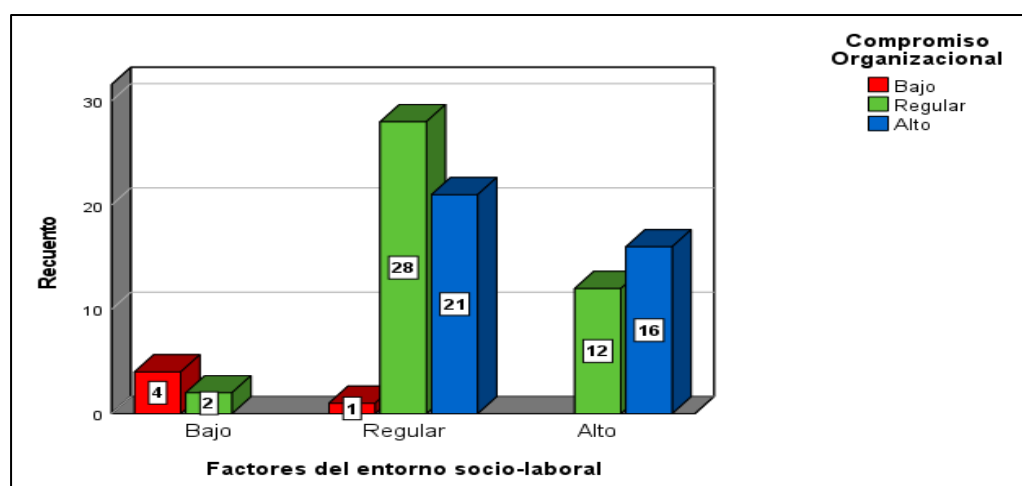
*Tabla cruzada factores del entorno socio-laboral y compromiso organizacional*

		Compromiso Organizacional				
		Bajo	Regular	Alto	Total	
<b>Factores del entorno socio-laboral</b>	<b>Bajo</b>	Recuento	4	2	0	6
		% del total	4,8%	2,4%	0,0%	7,1%
	<b>Regular</b>	Recuento	1	28	21	50
		% del total	1,2%	33,3%	25,0%	59,5%
	<b>Alto</b>	Recuento	0	12	16	28
		% del total	0,0%	14,3%	19,0%	33,3%
<b>Total</b>	Recuento	5	42	37	84	
	% del total	6,0%	50,0%	44,0%	100,0%	

*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

**Figura 22**

*Gráfico a partir de la tabla cruzada de la dimensión 4 y la variable 2*



*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 29 y la figura 22, obtenidos de la aplicación del cuestionario a 84 servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco. Existe una mayor manifestación en un nivel regular por parte de los servidores respecto a los factores del entorno socio-laboral y el compromiso organizacional con el 33,3% (28) respectivamente. A partir de ello se puede comprender que los servidores establecieron un compromiso con la entidad y a la vez lograron medianamente adaptarse a dicha organización.



## 5.1 Contrastación de hipótesis

### 5.1.3 Hipótesis general

- **Hipótesis estadística (nula y alterna)**

**Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):** No existe relación positiva entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023.

**Hipótesis Alterna (H<sub>1</sub>):** Existe relación positiva entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023.

- **Estadístico de prueba:** Rho Spearman

**Tabla 30**

*Contrastación de hipótesis general con la prueba de Rho Spearman*

		Calidad de vida laboral	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	de Calidad de vida laboral	1,000	,704**
		Coefficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	,000
	N	84	84
Compromiso Organizacional		,704**	1,000
		Coefficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	,000
	N	84	84

*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

- **Nivel de significancia**

Según los datos presentados en la tabla 30, el nivel de significancia es de 0,000, lo cual es inferior al 0,05 (5%) del margen de error permitido. Por consiguiente, este valor resulta significativo para las variables en contraste.

- **Región crítica o decisión**

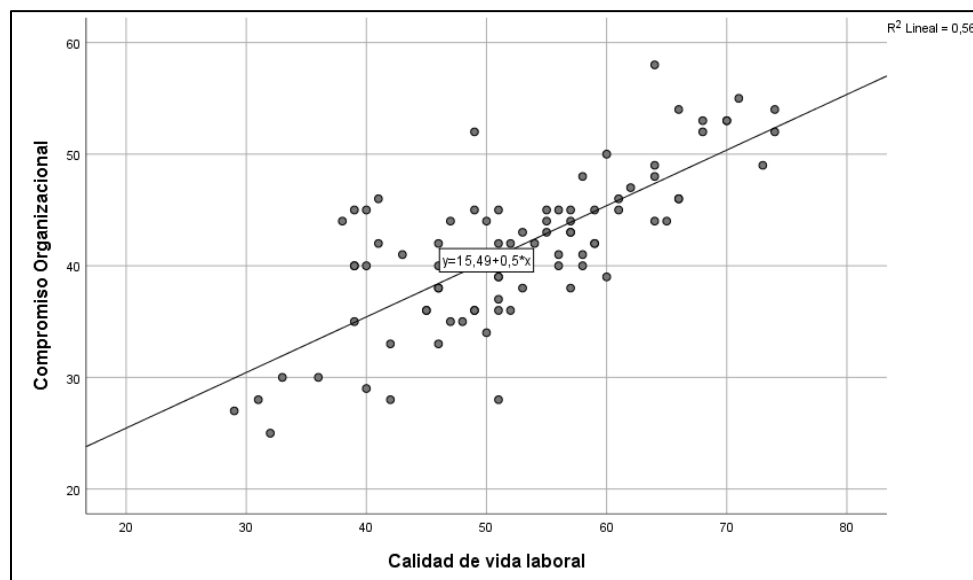
En función del valor de la significancia cumple la condición para rechazar la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y aceptar la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>). Además, el valor del coeficiente de correlación de Spearman es 0,704, lo que indica que existe una relación estadística de tipo positiva considerable entre las variables en estudio. En consecuencia, se afirma con un nivel de confianza del 95% que existe una correlación positiva considerable entre la calidad de vida laboral y el

compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay – 2023.

- **Gráfico de dispersión**

**Figura 23**

*Diagrama de dispersión para las variables*



Nota. Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

De acuerdo a la figura 23, se observa las variables se relacionan de manera positiva, puesto que la recta que agrupa los puntos se encuentra en forma ascendente, lo que significa que a mejor calidad de vida laboral mayor será el compromiso de los servidores.

#### 5.1.4 Hipótesis Específica 1

- **Hipótesis estadística (nula y alterna)**

**Hipótesis Nula ( $H_0$ ):** No Existe relación positiva entre los factores individuales y el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023.

**Hipótesis Alterna ( $H_1$ ):** Existe relación positiva entre los factores individuales y el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023.

- **Estadístico de prueba:** Rho Spearman



**Tabla 31***Contrastación de hipótesis específica 1 con la prueba de Rho Spearman*

			Factores individuales	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	Factores individuales	Coefficiente de correlación	1,000	,542**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Compromiso Organizacional	Coefficiente de correlación	,542**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

- **Nivel de significancia**

Según los datos presentados en la tabla 31, el nivel de significancia es de 0,000, lo cual es inferior al 0,05 (5%) del margen de error permitido. Por consiguiente, este valor resulta significativo para las variables en contraste.

- **Región crítica o decisión**

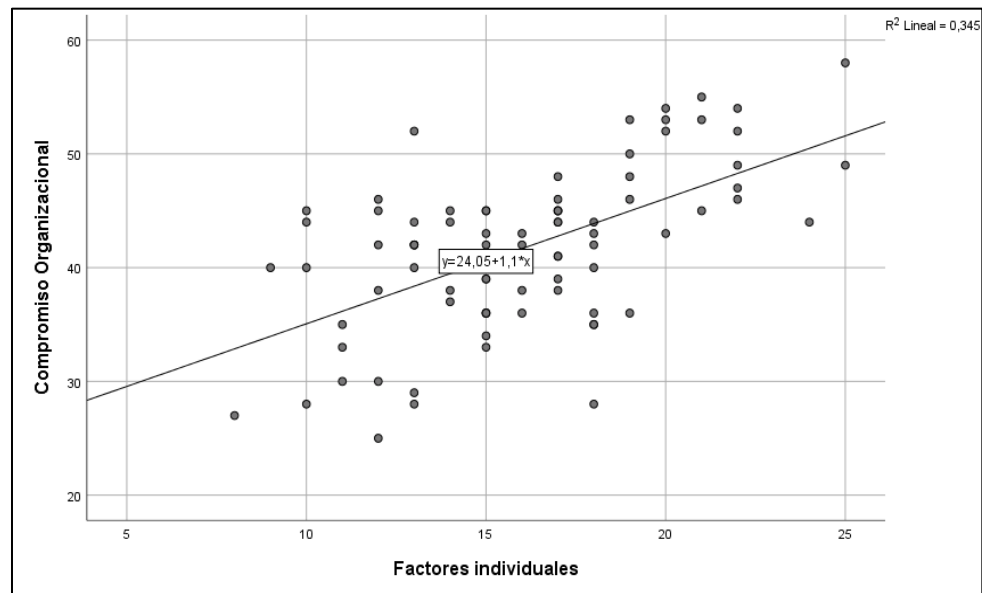
En función del valor de la significancia cumple la condición para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Además, el valor del coeficiente de correlación de Spearman es 0,542, lo que indica que existe una relación estadística de tipo positiva considerable.

En consecuencia, se afirma con un nivel de confianza del 95% que existe una correlación positiva considerable entre los factores individuales y el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay – 2023.

- **Gráfico de dispersión**

**Figura 24**

*Diagrama de dispersión para factores individuales*



Nota. Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

De acuerdo a la figura 24, se observa que los factores individuales se relacionan de manera positiva con el compromiso organizacional, puesto que la recta que agrupa los puntos se encuentra en forma ascendente.

### 5.1.5 Hipótesis específica 2

- **Hipótesis estadística (nula y alterna)**

**Hipótesis Nula ( $H_0$ ):** No existe relación positiva entre los factores del ambiente de trabajo y el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023.

**Hipótesis Alterna ( $H_1$ ):** Existe relación positiva entre los factores del ambiente de trabajo y el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023.

- **Estadístico de prueba:** Rho Spearman



**Tabla 32***Contrastación de hipótesis específica 2 con la prueba de Rho Spearman*

		Factores de ambiente de trabajo	Compromiso Organizacional
Rho Spearman	de Factores de ambiente de trabajo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,625**
		N	84
Compromiso Organizacional	de Factores de ambiente de trabajo	Coeficiente de correlación	,625**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	84

*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

- **Nivel de significancia**

Según los datos presentados en la tabla 32, el nivel de significancia es de 0,000, lo cual es inferior al 0,05 (5%) del margen de error permitido. Por consiguiente, este valor resulta significativo para las variables.

- **Región crítica o decisión**

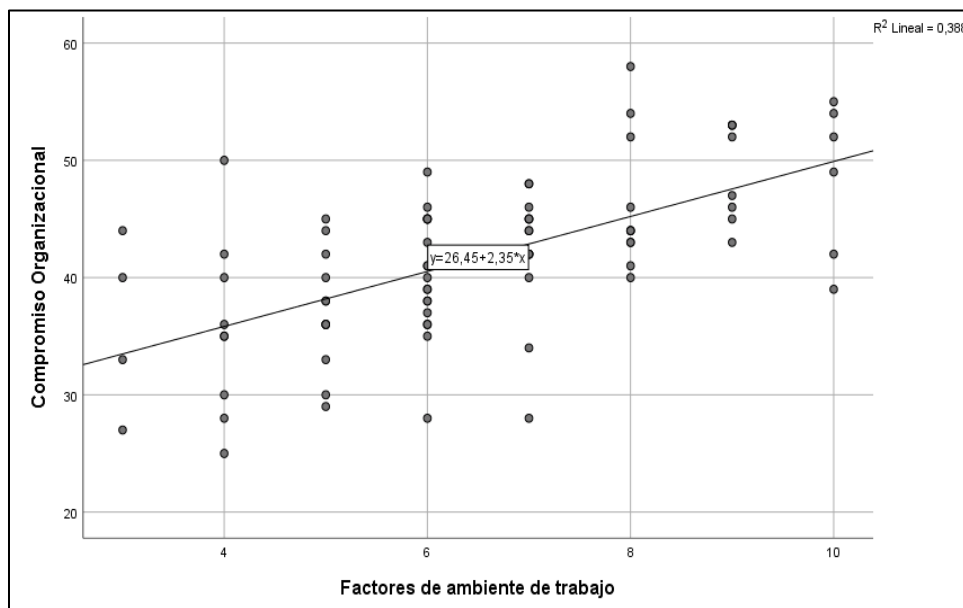
En función del valor de la significancia cumple la condición para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Además, el valor del coeficiente de correlación de Spearman es 0,625, lo que indica que existe una relación estadística de tipo positiva considerable.

En consecuencia, se afirma con un nivel de confianza del 95% que existe una correlación positiva considerable entre los factores del ambiente de trabajo y el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay – 2023.

- **Gráfico de dispersión**

**Figura 25**

*Diagrama de dispersión para factores del ambiente de trabajo*



*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

De acuerdo a la figura 25, se observa que los factores del ambiente de trabajo se relacionan de manera positiva con el compromiso organizacional, puesto que la recta que agrupa los puntos se encuentra en forma ascendente.

### 5.1.6 Hipótesis específica 3

- **Hipótesis estadística (nula y alterna)**

**Hipótesis Nula ( $H_0$ ):** No existe relación positiva entre los factores del trabajo y organización con el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023.

**Hipótesis Alterna ( $H_1$ ):** Existe relación positiva entre los factores del trabajo y organización con el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023.

- **Estadístico de prueba:** Rho Spearman

**Tabla 33**

*Contrastación de hipótesis específica 3 con la prueba de Rho Spearman*

		Factores del trabajo y la Organización	Compromiso Organizacional
Rho Spearman	de Factores del trabajo y la Organización	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,618**
		N	84
	Compromiso Organizacional	Coefficiente de correlación	,618**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	84

*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

- **Nivel de significancia**

Según los datos presentados en la tabla 33, el nivel de significancia es de 0,000, lo cual es inferior al 0,05 (5%) del margen de error permitido. Por consiguiente, este valor resulta significativo para las variables.

- **Región crítica o decisión**

En función del valor de la significancia cumple la condición para rechazar la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y aceptar la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>). Además, el valor del coeficiente de correlación de Spearman es 0,618, lo que indica que existe una relación estadística de tipo positiva considerable.

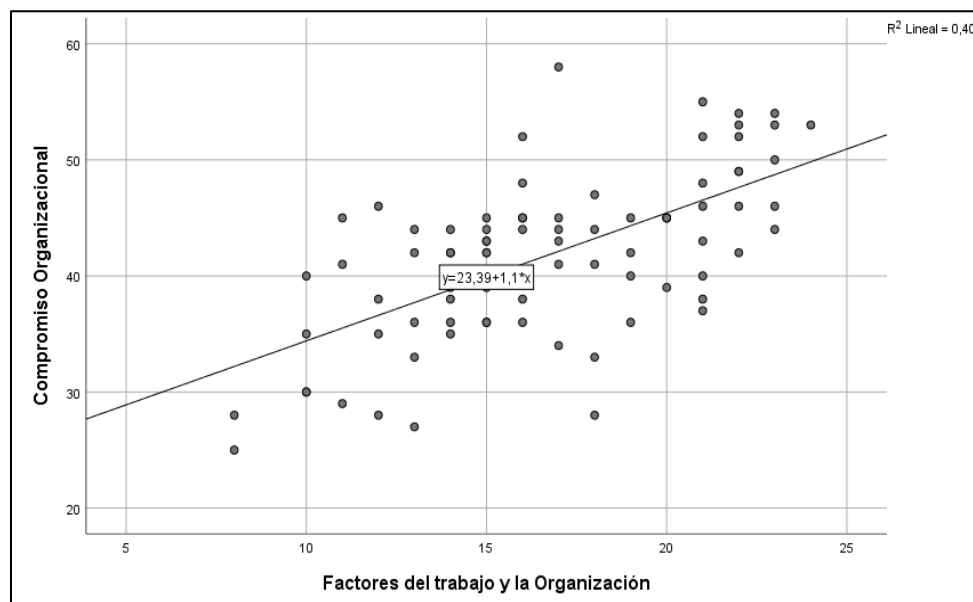
En consecuencia, se afirma con un nivel de confianza del 95% que existe una correlación positiva considerable entre los factores del trabajo y organización y el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay – 2023.

- **Gráfico de dispersión**

**Figura 26**

*Diagrama de dispersión para factores del trabajo y organización*





Nota. Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

De acuerdo a la figura 25, se observa que los factores del trabajo y la organización se relacionan de manera positiva con el compromiso organizacional, puesto que la recta que agrupa los puntos se encuentra en forma ascendente.

#### 5.1.7 Hipótesis específica 4

- **Hipótesis estadística (nula y alterna)**

**Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):** No existe relación positiva entre los factores del entorno socio-laboral y el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023.

**Hipótesis Alterna (H<sub>1</sub>):** Existe relación positiva entre los factores del entorno socio-laboral y el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023.

- **Estadístico de prueba:** Rho Spearman





**Tabla 34***Contrastación de hipótesis específica 4 con la prueba de Rho Spearman*

		Factores del entorno socio-laboral	Compromiso Organizacional
Rho Spearman	de Factores del entorno socio-laboral	Coeficiente de correlación	,602**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	84
	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	84

*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

- **Nivel de significancia**

Según los datos presentados en la tabla 34, el nivel de significancia es de 0,000, lo cual es inferior al 0,05 (5%) del margen de error permitido. Por consiguiente, este valor resulta significativo para las variables en contraste.

- **Región crítica o decisión**

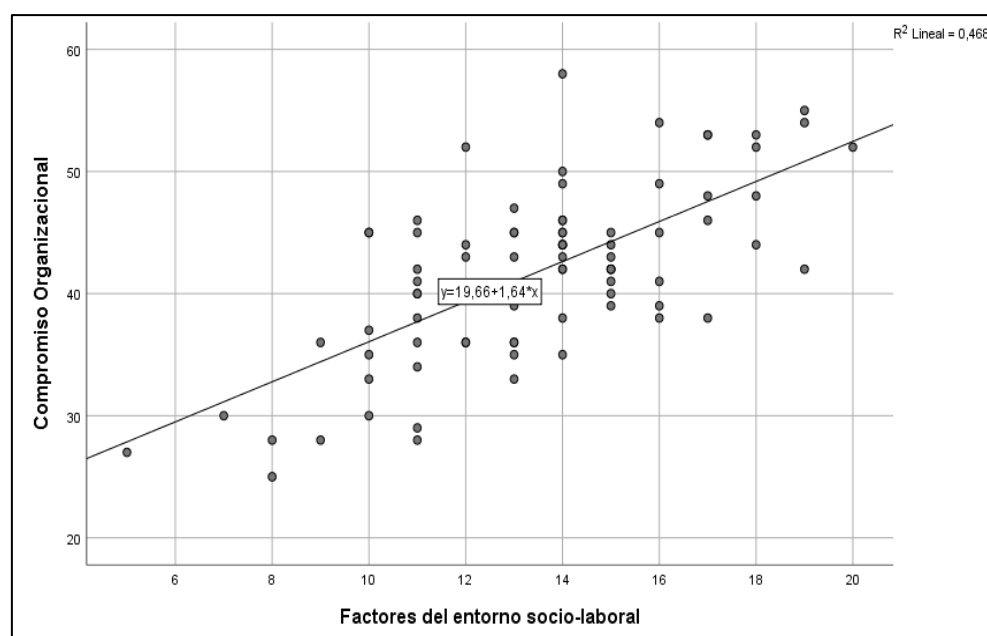
En función del valor de la significancia cumple la condición para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Además, el valor del coeficiente de correlación de Spearman es 0,602, lo que indica que existe una relación estadística de tipo positiva considerable.

En consecuencia, se afirma con un nivel de confianza del 95% que existe una correlación positiva considerable entre los factores del entorno socio laboral y el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay – 2023.

- **Gráfico de dispersión**

**Figura 27**

*Diagrama de dispersión para factores del entorno socio-laboral y organización*



*Nota.* Base de datos del cuestionario procesado en SPSS V26

De acuerdo a la figura 25, se observa que los factores del entorno socio-laboral se relacionan de manera positiva con el compromiso organizacional, puesto que la recta que agrupa los puntos se encuentra en forma ascendente.

## 5.2 Discusión

Teniendo en cuenta los resultados del estudio, se procede con la discusión con los diversos autores mencionados en los antecedentes y en el marco teórico, los cuales fueron alineados al objetivo de la investigación, el cual fue determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco en la ciudad de Abancay.

En cuanto a los resultados del análisis descriptivo por cada variable, según datos recopilados, se observó el 65,5% de servidores perciben la calidad de vida en la entidad municipal como regular; mientras que un 50,0% considera el compromiso en un nivel similar. Además, concerniente a los hallazgos, se cumplió con una serie de acciones metodológicas para recabar información, procesarla, organizarla, describirla y poder llegar a las conclusiones finales comprobando así la hipótesis, donde se determinó que existe relación entre las variables de estudio con un p valor =0.000 y un nivel de confianza del 95%, obtenido una correlación de Spearman de 0.704 que demuestra correlación

positiva considerable entre las variables. Lo cual hace pensar que, el nivel de satisfacción de las necesidades de las personas que comprenden factores intrínsecos del cargo y aspectos extrínsecos contextuales están vinculados con el estado psicológico generado por la relación entre el trabajador y la organización, la misma que puede llegar a influenciar en la decisión de que el trabajador deje o continúe en el cargo asignado. Estos resultados guardan similitud con lo señalado por Múyarani y Amasifuén (2022) quienes comprobaron la existencia de una relación directa y significativa entre las variables calidad de vida laboral y compromiso organizacional con un valor del 0,570 y afirmando que el apoyo directivo y la motivación intrínseca son factores que afectan significativamente en el compromiso de los servidores. Existe otro estudio relacionado con esta investigación llevado a cabo por Guillén (2021). En dicho estudio, se evaluaron los niveles de calidad de vida laboral y compromiso organizacional por parte de los servidores, arrojando un 53,8% y 55,8% respectivamente a nivel regular. Se destaca que aspectos como el apoyo directivo, la carga laboral y la motivación intrínseca desempeñan un papel fundamental en la determinación del compromiso organizacional. Además, concluyo que existe relación positiva de 0,570 entre las variables en estudio con un nivel de significancia del 0,00 esto de acuerdo a la prueba no paramétrica de Rho de Spearman. De igual manera, se establece relación con los hallazgos de la investigación de Huayapa (2022), donde se afirma que la calidad de vida, abarcando aspectos como las dimensiones individuales, ambiente de trabajo, organización y entorno socio laboral están directamente vinculada con la productividad de los colaboradores.

Concerniente a la hipótesis específica 1, se observó que los factores individuales se relacionan con el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay -2023; donde se observó una correlación de Spearman de 0,542 y p valor menor al 5% resultando una correlación positiva considerable. Lo que implica que el equilibrio trabajo familia, la satisfacción, motivación, el desarrollo personal y profesional, así como el bienestar en el trabajo guardan relación directa con el compromiso organizacional. Al respecto Chiang y Krausse (2015) mencionan que es “la evaluación percibida por el trabajador; donde, resaltan indicadores como la satisfacción laboral, nivel de motivación, expectativas, actitudes, valores, compromiso, etc” (p.26). Además, existe relación con los hallazgos de Salazar (2018), donde resalta que la satisfacción de las necesidades conduce al compromiso organizacional. Por lo tanto, es esencial que las organizaciones promuevan un entorno de trabajo más positivo y motivador, al hacerlo, no solo se espera que aumente la satisfacción laboral sino el

aumento de la productividad y fortalecimiento de la lealtad de los trabajadores. También se encontró similitudes con la investigación de Herrera y García (2022), quienes llegaron a asumir que los trabajadores de la UGEL Tayacaja – Huancavelica, se sienten aún insatisfechos con el entorno, y no encuentran equilibrio entre lo laboral y personal lo que no permite que se sientan plenamente comprometidos con la entidad.

Concerniente a la hipótesis específica 2, se observó que los factores del ambiente de trabajo se relacionan con el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay -2023; donde se observó una correlación de Spearman de 0,625 y p valor menor al 5% resultando una correlación positiva considerable. Lo que implica que las condiciones de trabajo y la seguridad y salud en el lugar de trabajo guardan relación directa con el compromiso organizacional. En ese contexto Patlán (2017) menciona que “son factores que tiene influencia en el desarrollo de las actividades, el bienestar físico, mental y desempeño” (p.61). Asimismo, Montoya (2019) menciona que “la organización debe implementar medidas para establecer condiciones laborales propicias, que permitan a los trabajadores desarrollar plenamente sus capacidades y potencialidades” (p.210). Parte de esto se corrobora con el trabajo de Huasco (2019) quien en su estudio concluye que las malas condiciones en el ambiente son los principales motivos de estrés, lo que a su vez se puede llevar al ausentismo.

Concerniente a la hipótesis específica 3, se observó que los factores del trabajo y organización se relaciona con el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay -2023; donde se observó una correlación de Spearman de 0,618 y p valor menor al 5% resultando una correlación positiva considerable. Lo que implica que la contribución económica justa, otorgar autonomía otorgada con responsabilidad, y la estabilidad laboral guardan relación directa con el compromiso organizacional. Dichos resultados guardan relación con algunos indicadores desarrollados en la investigación de González y Monroy (2018) con respecto a las iniciativas promovidas por la organización, los trabajadores manifestaron que si bien perciben su compensación es moderadamente equitativa, pero no lo suficiente para satisfacer sus necesidades considerando la situación del país.

Concerniente a la hipótesis específica 4, se observó que los factores del entorno socio laboral se relaciona con el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay -2023; donde se observó una correlación de Spearman de 0,602 y p valor menor al 5% resultando una correlación positiva



considerable. Lo que implica las buenas relaciones interpersonales, la retroalimentación adecuada, el apoyo organizacional y los reconocimientos guardan relación directa con el compromiso organizacional. Estos resultados concuerdan con algunos indicadores desarrollado en la investigación de Viton (2022) donde la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional fueron evaluados por los servidores en un nivel regular; puesto que, factores como la falta de motivación intrínseca, apoyo organizacional, soporte de los directivo y compañeros de trabajo limitan el involucramiento personal con las metas de la organización ocasionando deficiencias en su desempeño.

La calidad de vida laboral según estudios realizados quedó evidenciada que no solo se vincula al compromiso organizacional, sino que también están relacionada con otros aspectos dentro de las organizaciones.

Se infiere que cada estudio realizado sobre estas variables tiene su propia naturaleza, en concordancia con las características de los sujetos que se analiza y el contexto de la problemática, sin embargo, existe algo común en todos estos estudios, y es que, todos ellos demostraron la existencia de una correlación que va desde el nivel medio hasta el nivel alto. Asimismo, ciertos aspectos relacionados a las dimensiones utilizadas también demostraron estar vinculados con el compromiso organizacional o con la calidad de vida laboral. Adicionalmente, el presente estudio ha demostrado que la calidad de vida laboral tiene importancia debido a que la satisfacción del trabajador conlleva abordar diversas necesidades a través de recursos, actividades y resultados derivados de la participación en el lugar de trabajo.



## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

Con base en la investigación realizada, se han derivado las siguientes conclusiones:

**Primera:** Los resultados obtenidos de la contrastación de hipótesis para el objetivo general, con un  $p$  valor =  $0.000 < 0.05$  permitieron rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la ( $H_1$ ), con un nivel de confianza del 95%. Asimismo, se determinó una correlación positiva considerable entre las variables, representado por un coeficiente de Rho de Spearman de 0,704, a partir de esa correlación se deduce que la calidad de vida laboral se relaciona de manera positiva con el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay – 2023. Por lo tanto, a medida que se mejoren las condiciones de calidad de vida laboral, es razonable anticipar un incremento en el compromiso de los servidores con la entidad municipal. En este sentido, se puede afirmar que, al optimizar las condiciones individuales, ambientales y sociales, así como al cumplir con las expectativas de los servidores, estos se sentirán más identificados y comprometidos con su trabajo, lo que contribuirá a garantizar su permanencia en la organización.

**Segunda:** Los resultados obtenidos de la contrastación de hipótesis para el objetivo específico 1, con un  $p$  valor =  $0.000 < 0.05$  permitieron rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la ( $H_1$ ), con un nivel de confianza del 95%. Asimismo, se determinó una correlación positiva considerable, representado por un coeficiente de Rho de Spearman de 0,542, a partir de esa correlación se deduce que los factores individuales se relacionan de manera positiva con el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay – 2023. En este sentido, se concluye que motivar a los servidores, satisfacer sus necesidades y expectativas, y crear un entorno que favorezca el equilibrio entre el trabajo - vida familiar contribuirá a contar con servidores comprometidos con la entidad.

**Tercera:** Los resultados obtenidos de la contrastación de hipótesis para el objetivo específico 2, con un p valor =  $0.000 < 0.05$  permitieron rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la ( $H_1$ ), con un nivel de confianza del 95%. Asimismo, se determinó una correlación positiva considerable, representado por un coeficiente de Rho de Spearman de 0,625, a partir de esa correlación se deduce que los factores del ambiente de trabajo se relacionan de manera positiva con el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay – 2023. Por lo tanto, un ambiente laboral idóneo, seguro y saludable promueve el compromiso.

**Cuarta:** Los resultados obtenidos de la contrastación de hipótesis para el objetivo específico 3, con un p valor =  $0.000 < 0.05$  permitieron rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la ( $H_1$ ), con un nivel de confianza del 95%. Asimismo, se determinó una correlación positiva considerable, representado por un coeficiente de Rho de Spearman de 0,618, a partir de esa correlación se deduce que los factores del trabajo y la organización se relacionan de manera positiva con el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay – 2023. En consecuencia, ofrecer una remuneración económica justa, autonomía, estabilidad laboral y oportunidades de participación en la toma de decisiones puede incrementar significativamente el nivel de compromiso en la entidad.

**Quinta:** Los resultados obtenidos de la contrastación de hipótesis para el objetivo específico 4, con un p valor =  $0.000 < 0.05$  permitieron rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la ( $H_1$ ), con un nivel de confianza del 95%. Asimismo, se determinó una correlación positiva considerable, representado por un coeficiente de Rho de Spearman de 0,602, a partir de esa correlación se deduce que los factores del entorno-socio laboral se relacionan de manera positiva con el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay – 2023. La implementación de estrategias dirigidas a fortalecer las relaciones interpersonales, reconocer el esfuerzo de los servidores y brindar apoyo organizacional fomenta un mayor nivel de compromiso.



## 6.2 Recomendaciones

**Primera:** Se recomienda a los líderes de recursos humanos y/o autoridades de entidades, tanto públicas como privadas, que prioricen la mejora de la calidad de vida del personal, en vista de que los resultados demuestran que, a medida que se incrementa la calidad de empleo, el compromiso tiende a fortalecerse; por ello, es fundamental contar con políticas que promuevan un entorno laboral de calidad, enfocados en fortalecer los factores individuales, ambientales, laborales, organizacionales y sociolaborales. Estas medidas no solo fomentarán un compromiso continuo, sino que también podrán generar un impacto positivo en el éxito global de la entidad.

**Segunda:** En cuanto a los factores individuales, se recomienda a los líderes de recursos humanos y/o autoridades respetar los horarios de trabajo establecidos para evitar que el personal realice tareas fuera del horario laboral; además, es importante motivar al personal ofreciendo oportunidades de desarrollo profesional a través de capacitaciones que les ayuden a mejorar sus habilidades y prepararse para asumir roles con mayor responsabilidad en el futuro. Esto no solo aumentará su satisfacción y bienestar, sino que también contribuirá a un mejor rendimiento en el trabajo.

**Tercera:** En cuanto a los factores del ambiente de trabajo, se recomienda que los líderes de recursos humanos y las autoridades mejorar las condiciones del entorno laboral; es esencial que éste sea seguro, cómodo y cuente con los materiales y recursos necesarios para favorecer un desempeño eficiente. Un buen ambiente de trabajo contribuye a un mejor rendimiento y bienestar del personal.

**Cuarta:** En cuanto a los factores del trabajo y la organización, se recomienda a los líderes de recursos humanos y/o autoridades garantizar la estabilidad laboral, lo que ayudará a prevenir efectos negativos en su desarrollo profesional y personal; además, se sugiere adoptar un enfoque de liderazgo más inclusivo, conocido como liderazgo distribuido, que permita a los servidores participar activamente en la toma de decisiones, este enfoque les brinda autonomía, pero también les asigna responsabilidades, lo que fortalece su compromiso y sentido de pertenencia en la organización.

**Quinta:** En cuanto a los factores del entorno sociolaboral, se recomienda a los líderes de recursos humanos y/o autoridades promover la consolidación de relaciones





interpersonales entre servidores y superiores mediante reuniones regulares que faciliten una comunicación abierta y efectiva. Esto debe incluir retroalimentación constructiva, creando un ambiente de apoyo, comprensión y confianza; además, es importante fortalecer las políticas de reconocimiento, valorando las habilidades y competencias del recurso humano, lo que contribuirá a su permanencia y motivación dentro de la organización.

Por otro lado, se recomienda a la comunidad académica y científica interesada en este tema de investigación que profundicen en sus estudios explorando diferentes enfoques y metodologías. Esto ayudará a enriquecer el campo de estudio y aportar mayor diversidad de perspectivas. Asimismo, es importante que se mantengan al tanto de las últimas tendencias y descubrimientos en el área, lo que les permitirá contribuir con conocimientos novedosos e ideas innovadoras a la comunidad académica.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, L. G. (2008). Determinantes del compromiso organizacional. ¿Están los trabajadores a tiempo parcial menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo? *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 18, 73–88.
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación Introducción a la metodología de la investigación* (Sexta edición). Editorial Episteme.
- Arias, J. L. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. In E. C. EIRL (Ed.), *Enfoques Consulting EIRL* (Primera edición, Issues 9972-834-08–05). Enfoques Consulting EIRL.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Tercera edición). Grupo Editorial Patria.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera edición). Pearson Educación.
- Betanzos, N., & Paz, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de Psicología*, 23, 207–215.
- Buk, & PageGroup. (2023). *Prioridades de Gestión de Personas para el 2023*.
- Calderón, G., Murillo, S. M., & Torres, K. Y. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de Administración*, 16(25), 109–137.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (Primera edición). Editorial San Marcos.
- Casas, J., Repullo, J. R., Lorenzo, S., & Cañas, J. J. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de Administración Sanitaria*, VI. 23, 143–160.
- Cepeda, S. C., Salguero, O. I., & Sánchez, Y. E. (2015). *Reconocimiento: herramienta que refuerza el desempeño de los trabajadores de TNM limited*.
- Chappaz, M. A. (2015). *Desarrollo Personal y Profesional*. Universidad de Buenos Aires.
- Chiang Vega, M. M., & Krausse Martínez, K. A. (2015). Estudio empírico de calidad de vida laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento. *Universidad Del Bio-Bio Chile*.
- Chiavenato. (2009). *Gestión del talento humano* (Jesús Mares Chacón, Ed.; Tercera edición). McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES.



- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones* (J. Mareas Chacón, Ed.). McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (Décima edición). McGRAW-HILL INTERAMERICANA.
- Claire Rocha, M., & Böhrt Pelaez, M. R. (2004). *Tres dimensiones del compromiso organizacional: Identificación, membresía y lealtad*. 2(1), 77–83.
- Congreso de la República. (2013). *Ley del Servicio Civil Ley N° 30057*.
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento Organizacional* (Séptima ed.). Edinburgh Business School. [https://www.academia.edu/38894687/Comportamiento\\_Organizacional\\_Robert\\_Dailey](https://www.academia.edu/38894687/Comportamiento_Organizacional_Robert_Dailey)
- Díaz, A., Celis, J., Hernández, B., Mendoza, M., & León, C. (2021). Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia. *Cuerpo Académico de Probabilidad y Estadística BUAP*, 1–4.
- Edel, R., García, A., & Bustamante, R. (2007). *Clima y compromiso organizacional I*.
- El Peruano. (2017). *Compromiso laboral*. <https://elperuano.pe/noticia/50879-compromiso-laboral>
- Gestión. (2015, November 21). *El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema*. NOTICIAS GESTIÓN. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/>
- Gil, M. P. R., & Cardona, S. (2008). Calidad de vida laboral. *UNIPSI*.
- González, G. V., & Monroy, M. A. (2018). *Percepción de calidad de vida laboral y compromiso organizacional afectivo según categorización demográfica* [Tesis para optar el título profesional]. Universidad Católica Andrés Bello.
- Guillén, J. K. (2021). *Calidad de Vida Laboral y Compromiso Organizacional de los Trabajadores de la Dirección Regional Agraria – Ancash, 2021*. [Tesis para optar el título profesional, Universidad Nacional Antúnez de Mayolo]. <https://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/5278>
- Guízar, R. (2013). *Desarrollo organizacional: principios y aplicaciones* (Cuarta edición). McGraw Hill/Interamericana de México.



- Hellriegel, D., & Slocum, J. J. W. (2009). *Comportamiento organizacional* (12a ed.). Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación - Sampieri* (Sexta edición). MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES.
- Hernández, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES.
- Herrera, C., & Garcia, E. (2022). *Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en la UGEL de Tayacaja - Huancavelica 2021* [Tesis para optar el Título Profesional]. Universidad Peruana de los Andes.
- Huasco, Y. (2019). Estrés en el trabajo y calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas – Apurímac, 2018 [Tesis para optar el título profesional, Universidad Nacional José María Arguedas]. In *Universidad Nacional José María Arguedas*. <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/511>
- Huayapa, M. (2022). *Calidad de vida laboral y su relación con la productividad en una institución de educación superior, 2021* [Tesis para optar el título profesional, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/30871?show=full>
- Instituto Peruano de Economía. (2022, June 17). *Apurímac: 3 de cada 10 trabajadores estuvo adecuadamente empleado en 2021*. <https://www.ipe.org.pe/portal/apurimac-3-de-cada-10-trabajadores-estuvo-adecuadamente-empleado-en-2021/>
- Jaramillo, O., Martínez, L., & Gamarra, O. (2020). *Calidad de vida laboral en el caribe colombiano análisis de factores determinantes*. Universidad del Norte. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=2711011&lang=es&site=ehost-live>
- Juárez, B. (2022). *El 80% de las personas en la región no se siente comprometida con su trabajo*. <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/El-80-de-las-personas-en-la-region-no-se-siente-comprometida-con-su-trabajo-20220727-0093.html>
- Lara, J. M. (2023). *Calidad de vida laboral (QWL)*. <https://www.josemarialara.es/calidad-de-vida-laboral-qwl-definicion-importancia-tecnicas-y-ejemplo/?cn-reloaded=1>
- Lima, M. (2016). *Compromiso Organizacional: Construyendo un mainstream para el análisis organizacional*.
- Loli, A. E., Danielli, J., Navarro, V., Cerón, F., Del Carpio, J., & Vergara, A. (2020). Calidad de vida laboral, autoestima y desempeño en el trabajo de los profesionales de la



- administración pública y privada en el Perú. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 39(1), 27–40. <https://doi.org/10.21772/RIPO.V39NLA02>
- López, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. In *Revista de Educación y Derecho* (Primera edición, Issue 17). Universidad autónoma de Barcelona.
- Madero, S. M., & Flores, R. (2009). Predictores no financieros del compromiso de continuidad: un estudio cuasi-experimental. *Investigación Administrativa*, 38(103), 7–20.
- Martínez, L., Oviedo, O., & Luna, C. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Universidad Del Norte Colombia*, 29, 542–560.
- Mejía, E. (2005). *Técnicas e instrumentos de investigación* (Primera edición). Universidad Mayor de San Marcos.
- Mesén, R. (2016). *Calidad de vida laboral*. <https://vdocuments.mx/calidad-de-vida-laboral-2014-01-21-calidad-de-vida-laboral-lic-roxana-mesn.html?page=1>
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Mohammadhu, K. F. R., & Atham, G. I. M. I. (2018). The Impact of Quality of Work Life on Organizational Commitment with Special Reference to Department of Community based Corrections. *Global Journal of Management and Business Research*, 18(G1), 21–29.
- Montoya, C. A. (2019). *Calidad de vida laboral y trabajo digno o decente*. Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia. <https://doi.org/https://doi.org/10.16925/9789587601527>
- Muyarani, C. A., & Amasifúen, E. (2022). Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en una institución pública - peruana 2022. *Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 9(3), 241. <https://doi.org/10.46677/compendium.v9i3.1064>
- Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J. J., & Romero, H. E. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de tesis* (Quinta edición). Ediciones de la U.
- Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (Decimotercera ed.). McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES.
- Omar, A., & Urteaga, A. F. (2008). Valores personales y compromiso organizacional. *Enseñanza e Investigación En Psicología*, 13, 353–372.



- Organización Internacional del Trabajo. (2004, August 9). *¿Qué es el trabajo decente?*  
<https://www.ilo.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm>
- Organización internacional del Trabajo. (2019, May 6). *La calidad del empleo interesa a todos los trabajadores.* [http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_696157/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_696157/lang--es/index.htm)
- Organización Internacional del Trabajo. (2023, May 22). *Trabajo decente en los Países Andinos.*
- Ouppara, N. S., & U. Sy María Victoria. (2012). Quality of Work Life Practices in a Multinational Company in Sydney, Australia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 40, 116–121. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.03.169>
- Patlán Pérez, J. (2017). *Calidad de vida en el trabajo* (Primera edición). Editorial El Manual Moderno.  
[https://books.google.com.pe/books/about/Calidad\\_de\\_vida\\_en\\_el\\_trabajo.html?id=MgB8DQAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Calidad_de_vida_en_el_trabajo.html?id=MgB8DQAAQBAJ&redir_esc=y)
- Patrón, R. (2018). Compromiso organizacional de una empresa maquiladora ubicada en el Sureste de México. *Diciembre*, 4, 15–24. [www.ecorfan.org/spain](http://www.ecorfan.org/spain)
- Peña, M. C., Díaz, Ma. G., Chávez, A. G., & Sánchez, C. E. (2016). El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 9(5), 95–105.
- Rahiman, H. U., & Kodikal, R. (2018). Calidad de vida laboral: una revisión empírica. *Research Journal of Commerce & Behavioural Science*, 07.  
[https://www.researchgate.net/publication/324895864\\_Quality\\_of\\_work\\_life\\_An\\_Empirical\\_review](https://www.researchgate.net/publication/324895864_Quality_of_work_life_An_Empirical_review)
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española*. 23.<sup>a</sup> Edición.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). Comportamiento-Organizacional. In *Comportamiento Organizacional* (Decimotercera ed., Vol. 1). Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Administración* (P. M. G. Rosas, Ed.; Decimotercera ed.). Pearson Educación.
- Salazar, P. M. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%c3%b3n.pdf>



- Sánchez, C. A. (2023). *Las pruebas de normalidad*.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.2.23329.48483>
- Sandoval, R. J. G. (2015). La teoría de las relaciones humanas: ¿un enfoque humanista real del trabajo? *Chief Learning Officer*, 14(5), 30–48.
- Segurado, A., & Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14, 828–836.
- Soberantes, L. T., & de la Fuente, A. H. (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. *Revista Internacional de La Nueva Gestión Organizacional*, 120–127.
- Valderrama, L. (2020). *Régimen laboral de los trabajadores públicos*.  
[www.solucioneslaborales.com.pe](http://www.solucioneslaborales.com.pe)
- Viton, L. R. (2022). Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en una municipalidad distrital de Chiclayo [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92888>



## ANEXOS





**Anexo N° 01. Matriz de consistencia**

**Tema:** “Calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay – 2023”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación positiva entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023.</p>	<p><b>Calidad de vida laboral</b></p>	<p>Factores individuales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equilibrio trabajo-familia</li> <li>▪ Satisfacción en el trabajo</li> <li>▪ Desarrollo laboral y profesional</li> <li>▪ Motivación en el trabajo</li> <li>▪ Bienestar en el trabajo</li> </ul>	<p><b>Enfoque de investigación:</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Básico</p> <p><b>Nivel de investigación:</b></p> <p>Correlacional</p> <p><b>Método de investigación:</b></p> <p>Método deductivo</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>No experimental- de corte transversal</p> <p><b>Población:</b></p> <p>84 servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco</p>
				<p>Factores de ambiente de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Condiciones y medio ambiente de trabajo</li> <li>▪ Seguridad y salud en el trabajo</li> </ul>	
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Qué relación existe entre los factores individuales y el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar la relación entre los factores individuales y el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe relación positiva entre los factores individuales y el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023.</p>		<p>Factores del trabajo y la Organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contenido y significado del trabajo</li> <li>▪ Contribución económica por el trabajo desempeñado</li> <li>▪ Autonomía y control en el trabajo</li> <li>▪ Estabilidad laboral</li> <li>▪ Participación en la toma de decisiones</li> </ul>	
<p>¿Qué relación existe entre los factores del ambiente de trabajo y el compromiso</p>	<p>Conocer la relación entre los factores del ambiente de trabajo y el compromiso</p>	<p>Existe relación positiva entre los factores del ambiente de trabajo y el compromiso</p>		<p>Factores del entorno socio-laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relaciones interpersonales</li> <li>▪ Retroalimentación</li> <li>▪ Apoyo Organizacional</li> <li>▪ Reconocimiento</li> </ul>	
			<p><b>Compromiso Organizacional</b></p>	<p>Compromiso afectivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificación</li> <li>▪ Involucramiento</li> </ul>	



<p>organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre los factores del trabajo y organización con el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre los factores del entorno socio-laboral y el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023?</p>	<p>organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023.</p> <p>Determinar la relación entre los factores del trabajo y organización con el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023.</p> <p>Conocer la relación entre los factores del entorno socio-laboral y el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023.</p>	<p>organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023.</p> <p>Existe relación positiva entre los factores del trabajo y organización con el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023.</p> <p>Existe relación positiva entre los factores del entorno socio-laboral y el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023.</p>		<p>Compromiso de continuidad</p> <p>Compromiso normativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sentido de pertenencia</li> <li>▪ Vínculo emocional</li> <li>▪ Beneficios</li> <li>▪ Inversión en la institución</li> <li>▪ Necesidad</li> <li>▪ Alternativas de empleo</li> <li>▪ Lealtad</li> <li>▪ Deber</li> <li>▪ Obligación moral</li> <li>▪ Sentimiento de deuda</li> </ul>	<p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>
---	--	---	--	--	---	---



**Anexo N° 02. Instrumento de recolección de información**



**UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**  
 Escuela Académico Profesional de Administración



**Cuestionario**

**Adoptado por:** Bach. Diana Choque Flores

Estimado (a) participante:

El presente forma parte de una tesis de investigación universitaria de pregrado, siendo el propósito la recopilación de datos para su análisis del informe de tesis titulada **Calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay – 2023**. La encuesta de percepción es anónima y voluntaria, basado en un cuestionario de preguntas.

**A. Datos generales:**

**Género:** F ( ) M ( )

**Grupo etario del servidor**

a) 18 a 25 años ( ) b) 26 a 40 años ( ) c) 41 a más años ( )

**Condición laboral**

a) Nombrado D. Leg. 276 ( ) b) A plazo indeterminado D. leg. 276 ( )  
 c) A plazo indeterminado D.leg. 728 ( ) d) CAS Administrativo ( ) e) CAS Confianza ( ) f) Otros ( )

**Grupo ocupacional**

a) Profesional ( ) b) Técnico ( ) c) Auxiliar ( )

**Tiempo de servicio en la municipalidad**

a) 0 a 1 años ( ) b) 1 a 2 años ( ) c) 2 a 3 años ( ) d) 3 a 4 años ( ) e) 4 años a más ( )

**B. Cuestionario:**

Marcar con una X, considerando la escala de valor que se indica a continuación: <b>1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. algunas veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre</b>						
		<b>Respuesta</b>				
	<b>Ítems</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>VARIABLE 01: CALIDAD DE VIDA LABORAL</b>					
	<b>Dimensión 01: Factores individuales</b>					
<b>1</b>	El tiempo diario para asumir los roles de trabajo y familia son suficientes en su vida cotidiana.					





**UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

Escuela Académico Profesional de Administración



2	Con qué frecuencia se siente satisfecho con su trabajo en general					
3	Con qué frecuencia la entidad le brinda oportunidades de desarrollo laboral y profesional.					
4	Con que frecuencia la entidad les ofrece reconocimientos públicos por su desempeño en su puesto de trabajo como parte de la motivación.					
5	Con qué frecuencia la entidad promueve actividades de fortalecimiento de capacidades para lograr el bienestar en su centro laboral.					
<b>Dimensión 02: Factores de ambiente de trabajo</b>						
6	En su puesto de trabajo, ¿con qué frecuencia consideras que las condiciones laborales son adecuadas para desempeñar las funciones con eficiencia y eficacia?					
7	En su puesto de trabajo se percibe la seguridad y ambiente saludable para desempeñar sus funciones.					
<b>Dimensión 03: Factores del trabajo y la organización</b>						
8	Con qué frecuencia encuentra que el contenido de su trabajo es interesante y significativo para usted.					
9	Percibe satisfacción personal con la contribución económica que le retribuye la entidad por su servicio.					
10	Con qué frecuencia sientes que tienes suficiente autonomía para tomar decisiones durante el desempeño de las funciones en su puesto de trabajo.					
11	Con que frecuencia la entidad procura proporcionar la estabilidad laboral					
12	La entidad le convoca a participar en espacios de toma de decisiones de los órganos de la alta dirección.					
<b>Dimensión 04: Factores del entorno sociolaboral</b>						
13	Con qué frecuencia mantiene relaciones interpersonales positivas y colaborativas con sus colegas en la municipalidad					
14	Con qué frecuencia recibe retroalimentación constructiva sobre su desempeño en el trabajo					
15	Percibe el respaldo por parte de la entidad y sus superiores.					
16	Con qué frecuencia recibe reconocimiento por su desempeño, identidad e integridad de parte de sus superiores o jefes inmediatos.					
<b>VARIABLE 02: COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>						
<b>Dimensión 01: Compromiso afectivo</b>						
17	Usted muestra identificación con las actividades corporativas de la municipalidad.					





**UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**



Escuela Académico Profesional de Administración

18	Usted asume los problemas de la municipalidad como si fueran sus propios problemas.					
19	Usted siente orgullo al manifestar a otros que es parte de la municipalidad distrital de Tamburco.					
20	Usted percibe el vínculo afectivo, empático, cariño y ayuda mutua de sus compañeros de trabajo.					
<b>Dimensión 02: Compromiso de continuidad</b>						
21	La entidad le genera beneficios laborales para el desempeño eficiente de sus funciones.					
22	Con qué frecuencia sientes que has invertido significativamente en tu trabajo en la municipalidad, tanto en términos de tiempo como de esfuerzo.					
23	Usted percibe que el trabajo que desempeña en la municipalidad es esencial para cubrir y satisfacer sus necesidades económicas.					
24	Con qué frecuencia crees que tienes alternativas de empleo que podrían satisfacer tus necesidades económicas como lo hace tu puesto actual.					
<b>Dimensión 03: Compromiso normativo</b>						
25	Percibe lealtad recíproca entre los directivos y servidores de la municipalidad.					
26	Con qué frecuencia siente que tiene el deber de estar comprometido con los objetivos de la municipalidad.					
27	Con qué frecuencia aplica los valores y la integridad en el desempeño de sus funciones					
28	Con qué frecuencia siente que tiene una cuenta pendiente de reciprocidad con la municipalidad o sus autoridades.					



**Anexo N° 03. Fichas de validación de juicio de expertos**

**FICHA DE VALIDACIÓN**

**Datos del Experto:** Dr. MAURO HUAYAPA HUAYNACHO

**Título de la Investigación:** “Calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay – 2023”

**Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023.

**Unidad de análisis:** Municipalidad Distrital de Tamburco

**Investigador:** Bach. Diana Choque Flores

**Instrumento:** Cuestionario

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de variable	Metodología					X
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia			X		
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia					X
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad					X
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad				X	
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad				X	
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad					X
09	Muestra una organización lógica	Organización					X
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
<b>TOTAL</b>			a	b	c	d	e

**COEFICIENTE DE VALIDACIÓN:**  $C = (a+b+c+d+e) / 50 = (3+16+25) / 50 = 0.88 = 88\%$

**NOTA:** El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es  $\geq 70\%$

Abancay, 18 de mayo de 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
FACULTAD DE ADMINISTRACIONES  
Dr. Mauro Huayapa Huaynacho  
DOCENTE PRINCIPAL, I.C.

Sello y firma del experto



## FICHA DE VALIDACIÓN

**Datos del Experto:** Dr. LUIS PORRAS DURAND

**Título de la Investigación:** “Calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay – 2023”

**Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023.

**Unidad de análisis:** Municipalidad Distrital de Tamburco

**Investigador:** Bach. Diana Choque Flores

**Instrumento:** Cuestionario

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de variable	Metodología					X
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia			X		
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia				X	
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad				X	
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad				X	
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad					X
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad					X
09	Muestra una organización lógica	Organización				X	
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
<b>TOTAL</b>			a	b	c	d	e

**COEFICIENTE DE VALIDACIÓN:**  $C = (a+b+c+d+e) / 50 = (3+24+15) / 50 = 0.84 = 84\%$

**NOTA:** El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es  $\geq 70\%$

Abancay, 25 de mayo de 2023

  
 FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
 ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  


---

*Dr. Luis Porras Durand*  
 DOCENTE  
 Selho y firma del experto



## FICHA DE VALIDACIÓN

**Datos del Experto:** Mg. MARIA PATRICIA LIMA BENDEZU

**Título de la Investigación:** “Calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay – 2023”

**Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023.

**Unidad de análisis:** Municipalidad Distrital de Tamburco

**Investigador:** Bach. Diana Choque Flores

**Instrumento:** Cuestionario

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de variable	Metodología				X	
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia				X	
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia				X	
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad				X	
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad					X
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad				X	
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad				X	
09	Muestra una organización lógica	Organización					X
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
<b>TOTAL</b>			a	b	c	d	e

**COEFICIENTE DE VALIDACIÓN:**  $C = (a+b+c+d+e) / 50 = (32+10) / 50 = 0.84 = 84\%$

**NOTA:** El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es  $\geq 70\%$

Abancay, 29 de mayo de 2023


 UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS  
 DE APURÍMAC  
  
 M.Sc. María Patricia Lima Bendezú  
 DOCENTE

Sello y firma del experto



## Anexo N° 04. Relación de servidores de la municipalidad distrital de Tamburco



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
**TAMBURCO**  
Gestión 2023-2026

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"



Micela Bastidas  
Tu paz es nuestra paz

Tamburco, 02 de junio del 2023

**CARTA N°179-2023-G.M-MDT.**

**SEÑOR(A):**

DIANA CHOQUE FLORES

Presente.-

**ASUNTO** : RESPUESTA A LO SOLICITADO  
**REF.** : SOLICITUD CON EXP. N° 2619

Es grato dirigirme a usted, con la finalidad de expresar mi más cálido y cordial saludo a nombre de la Municipalidad Distrital de Tamburco, a su vez en atención al documento de la referencia remito el INFORME N° 203-2023-RRHH-MDT-APURIMAC, respecto a relación de servidores civiles de la Municipalidad Distrital de Tamburco, conforme a lo solicitado en 06 folios.

Sin otro en particular, hago propicia la ocasión para expresarle las nuestras de consideración y estima personal.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TAMBURCO  
CPCC. Fidencio Choque Durand  
GERENTE MUNICIPAL

CE  
- Anbruz  
- F09 / 01

**PÁGINA WEB**  
[www.munitamburco.gob.pe](http://www.munitamburco.gob.pe)

**EMAIL**  
[alcaldia@munitamburco.gob.pe](mailto:alcaldia@munitamburco.gob.pe)

**DIRECCIÓN**  
Plaza de Armas S/N

N°	NOMBRE Y APELLIDO	LEY	MODALIDAD
----	-------------------	-----	-----------

1 RAUL SILVA CAMPOS ALCALDE

**PERSONAL CESANTE**

N°	NOMBRE Y APELLIDO	LEY	MODALIDAD
1	MARGARITA TRUJILLO HERHUAY DE SILVA	276	CESANTE

**NOMBRADOS**

N°	NOMBRE Y APELLIDO	LEY	MODALIDAD
1	AGUSTIN AEDO CABALLERO	276	NOMBRADO
2	MAURO CASTILLO PEÑA	276	NOMBRADO
3	VICTORIA CHAVEZ SAAVEDRA	276	NOMBRADO
4	FRANCISCO ROSADA SILVA	276	NOMBRADO

**PERSONAL A PLAZO INDETERMINADOS D.L 276**

N°	NOMBRE Y APELLIDO	LEY	MODALIDAD
1	DEMETRIO ZAMBRANO PALOMINO	276	INDETERMINADO
2	HILARIO AVALOS HOYOS	276	INDETERMINADO
3	TEODORA CRUZ HUACACHI	276	INDETERMINADO
4	CLORINDA REBECA MEDRANO CARDENAS	276	INDETERMINADO
5	JARA CCACHA SANTIAGO	276	INDETERMINADO
6	JUAN CARLOS DURAND SAAVEDRA	276	INDETERMINADO
7	JOSE LUIS PINTO RAMOS	276	INDETERMINADO
8	EUNICE ARCE SELGUERON	276	INDETERMINADO
9	MIGUEL ANGEL GUTIERREZ MEDINA	276	INDETERMINADO
10	CARLOS ALFREDO HERMOZA MELENDEZ	276	INDETERMINADO
1	FIGIELLA LIZETTE ORE CARBAJAL	728	INDETERMINADO
2	FRANCISCO ONORIO CHAMORRO MELENDEZ	728	INDETERMINADO

**PERSONAL POR CONCURSO CAS D.LEG. 1057**

N°	NOMBRE Y APELLIDO	LEY	MODALIDAD
1	AVEL CAMACHO BATALLANOS	1057	CONCURSO CAS
2	MARCO ANTONIO SIERRA CARDENAS	1057	CONCURSO CAS
3	FEDERICO GOMEZ FLORIDO	1057	CONCURSO CAS
5	EDISON CASTILLO CHIPA	1057	CONCURSO CAS
6	ABOG. FREDY SUBELETE VENERO	1057	CONCURSO CAS
7	DANIEL REINALDO PALOMINO LOPEZ	1057	CAS
8	ABOG. ALIZAN CCAHUANA BECERRA	1057	CONCURSO CAS

**CON SENTENCIA JUDICIAL D. LEG.276**

N°	NOMBRE Y APELLIDO	LEY	MODALIDAD
1	JENNY CRISTINA CARRASCO PALOMINO	276	INDETERMINADO
2	SALOME QUISPE LAGUNA	276	INDETERMINADO
3	ISABEL AYMARA HUAMANI	276	INDETERMINADO
4	HUMBERTO APAZA APAZA	728	INDETERMINADO
5	MARTIN JAVIER BENITES CRIALES	728	INDETERMINADO
6	AGRIPINA FERRO HUAMAN	728	INDETERMINADO
7	EDWIN OMAR ACHAHUI HUAMANNAHUI	728	MEDIDA CAUTELAR

**CAS - CONFIANZA D.LEG. 1057**

N°	NOMBRE Y APELLIDO	LEY	MODALIDAD
1	CPCC. FIDENCIO CHOQUE DURAND	1057	CONTRATADO
2	ABOG. MARIA ASUNTA ZANABRIA BACA	1057	CONTRATADO
3	CPC. JERICO MADERA DORADO	1057	CONTRATADO
4	CPC. EVELIA MORA SIERRA	1057	CONTRATADO
5	ABOG. MIGUEL ANGEL CUSI PEDRAZA	1057	CONTRATADO
6	ING. RICARDO HEINRICH PINTO YUPANKI	1057	CONTRATADO
7	LIC. ADM. YANETH FERRO PANIAGUA	1057	CONTRATADO



PERSONAL DE LOCACION DE SERVICIO			
N°	NOMBRE Y APELLIDO	LEY	MODALIDAD
1	YANETH FLORES HUAMAN		LOCACION
2	ANALI PIMENTEL ZAMBRANO		LOCACION
3	YOLANDA LIBON VASQUEZ		LOCACION
4	HAILY LISBETH PEÑA BAUTISTA		LOCACION
5	MARLENY NUÑEZ CORRALES		LOCACION
6	ELIZABETH MEDINA CAMACHO		LOCACION
7	TANIA CHIPA GARCIA		LOCACION
8	MAYRA YOSMARA MEDINA ZAMORA		LOCACION
9	ANDY YOSIFER CHIRINOS GONZALES		LOCACION
10	MARLENE GUIZADO BARRETO		LOCACION
11	LUZ MARI LOPINTA SULLCA		LOCACION
12	ROSALINDA HUAMANÑAHUI CASTAÑEDA		LOCACION
13	LUZ MARINA CHIPA CERVANTES		LOCACION
14	YOLANDA CRUSINTA ANAMPA		LOCACION
15	MILAGROS CRIALES HUILLCAHUA		LOCACION
16	TERESA ALTAMIRANO LEON		LOCACION
17	ANABEL LAÍME ALVAREZ		LOCACION
18	LISET PAMELA PIZAN SALDANA		LOCACION
19	CARLA YANETH MENDOZA BALBOA		LOCACION
20	DENNIS GIOVANNI LICLA FLORES		LOCACION
21	MARCOS SUAREZ VALDIVIA		LOCACION
22	CRISTHIAN QUINTANILLA TAYPE		LOCACION
23	MIYASHIRO ORTIZ ALTAMIRANO		LOCACION
24	MICHAEL VALVERDE ROJAS		LOCACION
25	FERNANDO CARHUAS MAYHUIRI		LOCACION
26	ESMITH CAYLLAHUA UTANI		LOCACION
27	PAUL MENDOZA BEDIA		LOCACION
28	VLADIMIR CARRASCO VARGAS		LOCACION
29	JERICO MADERA DORADO		LOCACION
30	ERNESTO CHE VARGAS IRURI		LOCACION
31	CARLOS MIGUEL AYALA LOPINTA		LOCACION
32	ALEX KEVIN PUMACAHUA CCAHUA		LOCACION
33	MIMBER VELAZQUE HUALLPA		LOCACION
34	PABLO MIGUEL CARDENAS CHAVEZ		LOCACION
35	FREDY ARTEAGA QUINTANA		LOCACION
36	ALFREDO RODRIGUEZ JARA		LOCACION
37	ELIAZAR CRUZ HUAMAN		LOCACION
38	CLAUDIO TORRES RIOS		LOCACION
39	ANDY YOSIFER CHIRINOS GONZALES		LOCACION
40	PAULINO AVALOS JARA		LOCACION
41	MILAGROS CRIALES HUILLCAHUA		LOCACION
42	SANTOS CONTRERAS MELENDEZ		LOCACION
43	CIRO ALBERTO OLIVARA MORALES		LOCACION
44	ABELARDO ANAMPA MENDOZA		LOCACION
45	ALEJANDRO CABALLERO ORTIZ		LOCACION
46	JUAN CORDOVA PEÑA		LOCACION
47	KENNY ANDERSON TORRES HOYOS		LOCACION



Anexo N° 05. Autorización para realizar la encuesta



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TAMBURCO

Cuna de la Heroína Micaela Bastidas

SOLICITO: Autorización para realizar la encuesta a

las servidoras civiles de la Municipalidad Distrital de Tamburco

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TAMBURCO

Yo, Diana Choque Flores



Identificado(a) con DNI N° 7 6 6 6 4 7 1 3

Con N° de Celular: 9 0 0 4 3 4 3 1 8

Con domicilio legal en: Pachachaca, Alla kilómetro 12

N° jurisdicción del Distrito de Tamburco ante Ud. con el debido respeto me presento y expongo:

Por medio del presente, yo presento Diana Choque Flores, con código de estudiante 177016, egresada de la Facultad de Administración de la UNAMBA, acudo ante su autoridad con la finalidad de solicitar la autorización para la realización de la encuesta a las servidoras de la Municipalidad Distrital de Tamburco, para dar cumplimiento con la ejecución del proyecto de tesis titulado: "Calidad de vida laboral y compromiso organizacional de las servidoras de la Municipalidad Distrital de Tamburco, Abancay - 2023."

A continuación, adjunto los siguientes documentos y/o requisitos.

- 1. Copia de DNI
2.
3.
4.
5.



Por lo expuesto, Suplico a Ud. Acceda mi petición por ser de justicia.

Tamburco 20 de noviembre del 2023

Diana Choque Flores

FIRMA



Anexo N° 06. Tabulación de datos en el Excel

Datos generales							V1. Calidad de vida laboral																V2. Compromiso organizacional											
							D1. Factores individuales					D2. Factores del ambiente de trabajo		D3. Factores del trabajo y la organización				D4. Factores del entorno sociolaboral					D5. Compromiso afectivo				D6. Compromiso de continuidad				D7. Compromiso normativo			
Géne	Edad	Cond	Grup	Tiemp	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28		
1	1	2	6	1	1	1	1	2	2	3	3	1	2	2	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	2	5	1	5	5	4		
2	1	2	6	1	1	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	1	3	2	3	3	1	1	2	4	2	4	4	1	
3	2	1	2	1	1	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4		
4	2	2	6	1	1	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4		
5	1	2	6	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
6	2	1	4	1	1	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	3	4	3	5	3	4	3	4	3		
7	2	3	6	1	1	4	3	4	1	1	4	3	3	4	5	3	4	5	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	
8	2	3	1	2	5	5	4	3	3	2	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
9	2	2	6	1	1	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	
10	2	3	6	1	1	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	1	5	5	5	4	5	5	
11	1	2	6	1	1	5	4	1	1	2	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	2	5	5	5	4	4	5	4	4	1	5	5	5	
12	1	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	4	2	2	4	1	1	2	1	4	3	1	1	1	2	2	4	1	1	4	3	
13	1	2	6	2	1	3	4	3	3	5	5	4	3	4	4	3	1	3	3	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	3	
14	2	3	1	2	5	4	4	3	2	2	4	2	3	4	2	5	2	4	4	4	2	2	4	5	5	2	3	3	3	4	4	5	5	
15	1	2	6	1	1	4	3	3	1	3	3	3	3	2	4	2	5	5	3	4	5	4	1	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	
16	1	2	6	1	1	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
17	1	2	6	1	1	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
18	2	2	5	1	1	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
19	2	2	6	1	1	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	4	3	3	
20	1	2	4	1	1	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	3	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
21	1	2	6	1	1	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	2	2	2	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	
23	1	2	6	1	1	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	2	2	
24	1	3	1	2	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
25	1	1	6	1	1	4	2	3	2	4	4	3	4	5	4	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	
26	1	2	6	1	1	4	2	2	2	3	5	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
27	1	3	2	1	1	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	1	2	4	1	2	1	2	2	1	4	1	2	5	3	3	
28	1	2	2	1	1	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	3	1	3	4	1	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	
29	2	1	6	1	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4
30	2	2	2	1	1	5	5	1	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	
31	2	2	6	1	1	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	
32	1	1	6	1	1	2	1	2	3	4	5	5	1	2	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	5	1	4	1	4	4	5	4	
33	1	2	2	1	5	4	4	4	1	2	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	5	3	4	5	5	2	3	2	2	1	5	4	3	
34	1	2	6	1	1	3	5	2	3	2	3	2	4	3	2	2	3	4	2	2	3	5	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	
35	2	3	1	2	5	1	3	5	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
36	1	1	6	1	1	5	5	3	2	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	
37	1	2	2	1	1	3	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	2	3	4	5	4	4	4	4	
38	1	2	6	1	1	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	



39	2	1	6	1	1	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	2	4	2			
40	2	2	5	1	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	1	4	2	1	5	2	2	1	2	2	4				
41	2	2	4	1	1	4	4	3	3	4	3	3	2	2	2	1	3	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	3	4	4				
42	2	2	6	1	1	2	4	2	4	4	4	3	2	1	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3				
43	2	2	6	1	1	3	4	3	4	1	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	5	4	3	4	4	2	3	4	2			
44	1	2	2	1	1	3	2	4	2	2	2	3	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4			
45	1	2	6	2	1	4	4	2	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4			
46	1	2	6	1	1	3	5	4	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	2	2	2	3	2	4	3	4	3		
47	2	2	6	2	1	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4			
48	2	3	4	1	1	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	2	4	5	
49	2	2	5	1	1	1	2	5	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	4	1	2	4	4	2	2	1	1	1	2	1	3	3	1	
50	2	2	6	1	1	2	4	3	3	4	2	3	1	3	4	3	3	2	3	2	4	3	2	4	4	3	2	3	5	4	3	3	2	
51	2	2	4	1	1	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4		
52	2	2	6	1	1	3	3	3	3	4	5	3	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	5	3	3	
53	1	3	2	1	1	4	4	5	2	5	4	5	3	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	
54	2	2	6	1	1	3	4	3	2	3	4	4	4	5	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	1	3	5	4	2	
55	2	2	6	1	1	2	3	3	3	4	2	3	3	4	4	1	1	3	4	2	4	2	2	4	4	4	4	3	3	2	1	3	1	
56	1	2	3	1	1	4	4	4	2	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	3	4	1	3	4	5	4	3	
57	2	2	4	1	1	1	2	5	1	1	1	2	1	5	2	2	3	2	4	2	4	3	4	4	3	5	4	4	5	2	3	4	3	
58	2	2	6	1	1	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	5	3	5	2	2	
59	2	2	3	1	1	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2	1	3	1	3	3	2	2	2	4	3	5	4	4	4	5	5	5	
60	2	2	6	1	1	5	5	3	4	5	1	5	4	4	4	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	2	5	4	3	4	5	3	3
61	2	3	3	1	1	3	3	4	3	2	3	3	3	4	2	4	1	2	4	5	5	3	3	3	3	1	4	4	2	4	5	4	3	
62	2	2	6	1	2	3	1	1	4	1	4	1	5	1	4	2	3	2	2	3	3	5	5	3	1	5	1	3	4	3	5	5	5	
63	2	1	6	1	1	5	2	3	2	2	1	5	4	4	3	1	4	3	3	3	4	5	5	1	4	4	3	5	4	3	5	3	3	
64	2	2	6	1	1	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	4	4	5	3	2	3	5	3	4	3	4	1	3	4	3	
65	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	5	5	4	5	5	1	2	3	3	2	3	3	4	2	5	5	4	4	
66	2	2	6	1	1	4	4	3	4	4	5	4	5	3	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	3	4	4	3	4	2	
67	2	2	2	1	1	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	2	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	
68	2	2	4	1	1	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	2	3	5	2	3	5	4	4	4	4	5	4	3	3	2	5	4	4	
69	2	2	6	1	1	4	3	2	1	4	4	2	4	3	5	4	5	2	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3	4	2	5	4	2	
70	1	2	5	1	1	2	1	4	2	2	1	2	2	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	1	2	2	4	4	4	
71	2	2	5	1	1	4	2	4	2	2	2	3	4	2	3	3	2	2	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
72	2	2	6	1	1	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	1	4	3	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	
73	1	2	6	3	1	4	3	2	4	2	3	4	4	3	5	5	5	3	4	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	1	4	5	4	
74	2	2	6	1	1	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5	4	2	3	2	2	3	4	5	4	3	5	5	4	
75	1	2	5	1	1	4	4	4	4	4	3	3	4	5	1	4	1	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	2	4	3	4	2	
76	2	2	2	1	1	2	3	2	3	2	3	3	3	4	2	2	1	2	3	3	3	5	3	3	5	3	4	5	2	5	5	3	3	
77	2	2	6	1	1	3	3	3	3	3	3	4	3	5	2	5	5	4	4	5	2	3	2	3	4	4	3	5	4	5	4	4	4	
78	1	2	5	1	1	4	4	4	4	3	2	2	4	5	4	5	5	4	4	4	2	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	2	
79	2	2	3	1	1	2	1	4	1	2	1	2	2	5	2	4	1	2	4	2	4	2	2	2	1	3	5	4	4	4	5	4	4	
80	2	2	6	1	1	4	3	2	3	5	2	3	4	3	4	5	5	5	3	1	2	3	3	4	2	4	3	3	2	5	3	4	4	
81	2	2	6	1	1	4	3	2	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	2	4	2	3	1	5	3	3	
82	2	3	2	1	1	3	3	4	3	3	3	5	3	3	5	5	5	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	5	4	
83	2	3	6	1	1	4	4	4	4	5	4	5	4	2	4	2	5	3	4	4	3	4	5	4	4	2	3	4	4	3	5	5	2	
84	2	2	3	1	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	2	4	5	2	4	3	5	5	2	



Anexo N° 07. Panel fotográfico

**Figura 28**

*Aplicación del instrumento de recolección de datos*



**Figura 29**

*Aplicación del instrumento de recolección de datos*



**Figura 30**

*Aplicación del instrumento de recolección de datos*



**Figura 31**

*Aplicación del instrumento de recolección de datos*

