



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTRABLES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO DE WALTON Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL EN CONECTA RETAIL S.A DISTRITO DE CUSCO AÑO
2019”**

Tesis Presentada Por:

Bach. Angie Katherine Escobar Venero

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Administración

Asesora:

Mgt. Evelyn Jesús Carazas Araujo

CUSCO PERÚ

2020



PRESENTACIÓN

Señor decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco.

Señores miembros del jurado:

Conforme al Reglamento Específico de Grados y Títulos vigente de la Escuela Profesional de Administración, pongo a vuestra consideración la tesis intitulada: Calidad de vida en el trabajo de Walton y Compromiso Organizacional en Conecta Retail S.A año 2019, con el propósito de optar al título profesional de Licenciado en Administración.

La investigación pretendió determinar si existe una correlación entre la calidad de vida en el trabajo y el compromiso organizacional con el método Walton.

Se emplearon los conocimientos teóricos adquiridos durante la formación académica universitaria, en la búsqueda del conocimiento científico de la administración local.

La tesista



AGRADECIMIENTOS

Con agradecimiento a los docentes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Andina del Cusco, por haberme transmitido sus conocimientos en el transcurso mi formación profesional. Con estima, a los docentes Alejandro Delgado y Mireya Aparicio.

De manera especial, agradezco a la Magister Evelyn Carazas, asesora de este proyecto de investigación quien me ha guiado durante todo el camino con paciencia y a quien tengo un gran aprecio y admiración.

Para los trabajadores de la corporación Conecta Retail, por su valioso aporte para esta investigación. En especial a Yaline, Josué, Edith y Miguel por su solidaridad durante el proceso.

Agradezco a cada una de mis dictaminantes, Lic. Susi Alviz Pazos y Lic. Ana Cecilia Chávez Chacón por sus recomendaciones en el proceso que sirvieron para mejorar este trabajo de investigación.

Al esfuerzo de la Dra. Rosa Gamio por su aporte y minuciosidad en la búsqueda de perfeccionar el trabajo desde el inicio de la investigación hasta el final.



DEDICATORIA

A Dios por llenarme de fortaleza en los momentos difíciles.

A mis padres David e Izkra, por darme los medios para poder estudiar en una universidad privada, por confiar y creer en mí.

A quienes ya no están. A mi hermano Nerio David, a quien siempre admiré por su inteligencia y con quien estaría feliz de compartir este logro. A mis abuelos Roger y Nerio quienes me inculcaron valorar la educación como herramienta de superación.

A mi tía María Esther, a mi tío Roger, por sus consejos, por apoyarme y por motivarme a ser una mejor profesional.

A Cristhian, por ser un gran amigo y estar siempre pendiente de mí y entenderme mejor que nadie.

A mi hermana Grace y a cada uno de mis primos y primas menores con quienes comparto alegrías entrañables y los momentos más importantes de mi vida.

Angie Katherine Escobar Venero



ÍNDICE

Presentación.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Índice.....	v
Índice De Tablas	x
Índice De Figuras	xii
Resumen.....	¡Error! Marcador no definido.
Abstract.....	xiv

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema.	4
1.2.1 Problema general.....	4
1.2.2 Problemas específicos.	4
1.3 Objetivos de la investigación.	4
1.3.1 Objetivo general.	4
1.3.2 Objetivos específicos.	5
1.4 Justificación de la investigación.....	5
1.4.1 Relevancia social.....	5
1.4.2 Implicancias prácticas.	6
1.4.3 Valor teórico.....	6



1.4.4 Utilidad metodológica.....	6
1.4.5 Factibilidad.....	6
1.5 Delimitación de la investigación.....	6
1.5.1 Delimitación temporal.....	6
1.5.2 Delimitación espacial.....	6
1.5.3 Delimitación conceptual.....	7

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.....	8
2.1.1 Antecedente internacional.....	8
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	10
2.1.3 Antecedentes locales.....	13
2.2 Base Legal.....	17
2.2.1 Ley N° 29783, Ley de Seguridad y salud en el trabajo.....	17
2.3 Bases teóricas.....	18
2.3.1 Historia de la calidad de vida en el trabajo.....	18
2.3.2 Calidad de vida en el trabajo.....	18
2.3.2.1 Definiciones de calidad de vida en el trabajo.....	18
2.3.2.2 Modelo de calidad de vida en el trabajo según Walton.....	20
2.3.2.3 Factores de la calidad de vida en el trabajo.....	20
2.3.2 Definiciones de compromiso organizacional.....	33
2.3.2.1 Formas del compromiso organizacional.....	34
2.4 Caracterización de la empresa.....	39
2.4.1 Razón social y rubro.....	39
2.4.2 Localización.....	40



2.4.3	Reseña histórica	40
2.4.4	Misión.	41
2.4.5	Visión.	41
2.4.6	Organigrama.....	42
2.5	Marco conceptual.....	42
2.5.1	Calidad de vida laboral.....	42
2.5.2	Comisión.	43
2.5.3	Compensación extra salarial.	43
2.5.4	Confianza.	43
2.5.5	Head Count.....	43
2.5.6	Mercado de trabajo.....	44
2.5.7	Responsabilidad social corporativa.....	44
2.5.8	Retail.	44
2.5.9	Valuación de puestos.....	45
2.6	Formulación de hipótesis.	45
2.6.1	Hipótesis general.....	45
2.6.2	Hipótesis específicas.	45
2.7	Variables.	46
2.7.1	Variables.	46
2.7.2	Conceptualización de las variables.	46

CAPÍTULO III

MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1	Tipo de investigación.	50
3.2	Enfoque de investigación.	50
3.3	Diseño de investigación.	51



3.5 Población y muestra de la investigación.	51
3.5.1 Población.....	51
3.5.2 Muestra.....	52
3.6 Técnica e instrumento de recolección de datos.	52
3.6.1 Técnica.	52
3.6.2 Instrumento.	52
3.7 Procesamiento de datos.	53

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado.	54
4.1.1 Presentación del instrumento.	54
4.1.2 Fiabilidad del instrumento.....	56
4.2 Calidad de vida en el trabajo.....	58
4.2.1 Resultados de la variable calidad de vida en el trabajo.....	58
4.2.2 Comparación promedio de la variable calidad de vida en el trabajo	73
4.2.3 Resultados de la variable calidad de vida en el trabajo.....	74
4.3 Compromiso organizacional.	76
4.3.1 Resultados de la variable compromiso organizacional.	76
4.3.2 Comparación promedio de la variable compromiso organizacional.....	81
4.4 Pruebas de hipótesis.....	82
4.4.1 Resultados para la relación entre las dimensiones de la variable calidad de vida en el trabajo de Walton y la variable compromiso organizacional....	83
4.4.2 Resultados para la relación entre la variable calidad de vida en el trabajo de Walton y la variable compromiso organizacional	91



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 Descripción de los hallazgos más significativos. .	¡Error! Marcador no definido.
5.2 Limitaciones del estudio.	93
5.3 Comparación crítica con la literatura existente.	93
5.4 Implicancias del estudio.	¡Error! Marcador no definido.
Conclusiones.....	87
Recomendaciones.....	90
Anexos.....	91
Matriz de consistencia	
Matriz del instrumento de recolección de datos	



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Conceptualización de variables.....	46
Tabla 2: Operacionalización de variables	49
Tabla 3: Head Count de trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A	52
Tabla 4: Distribución de los ítems del cuestionario	54
Tabla 5: Descripción de la Baremación y escala de interpretación.....	55
Tabla 6: Estadísticas de fiabilidad.....	57
Tabla 7: Compensación justa y adecuada en la empresa Conecta Retail S.A.....	58
Tabla 8: Condiciones de seguridad y salud en el trabajo en Conecta Retail S.A.....	60
Tabla 9: Uso y desarrollo de capacidades en Conecta Retail S.A	62
Tabla 10: Oportunidades de crecimiento y seguridad en Conecta Retail S.A	63
Tabla 11: Integración social en la organización de la empresa Conecta Retail S.A	65
Tabla 12: Constitucionalismo en Conecta Retail S.A	67
Tabla 13: Trabajo y espacio total de vida en Conecta Retail S.A	69
Tabla 14: Relevancia social de la vida laboral en Conecta Retail S.A	71
Tabla 15: Comparación promedio de la variable Calidad de vida en el trabajo en Conecta Retail S.A	73
Tabla 16: Calidad de vida en el trabajo en Conecta Retail S.A	74
Tabla 17: Compromiso afectivo en Conecta Retail S.A	76
Tabla 18: Compromiso continuo en Conecta Retail S.A	78
Tabla 19: Compromiso normativo en Conecta Retail S.A.....	80
Tabla 20: Comparación promedio de la variable Compromiso organizacional en Conecta Retail S.A	81
Tabla 21: Compensación justa y adecuada y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A.....	83
Tabla 22: Condiciones de seguridad y salud en el trabajo y Compromiso organizacional en Conecta Retail S.A	84
Tabla 23: Utilización y desarrollo de capacidades y Compromiso organizacional en Conecta Retail S.A	85
Tabla 24: Oportunidad de crecimiento y seguridad y Compromiso Organizacional en Conecta Retail S.A	86



Tabla 25: Integración social en la organización y Compromiso organizacional en Conecta Retail S.A	87
Tabla 26: Constitucionalismo y Compromiso organizacional en Conecta Retail S.A.....	88
Tabla 27: Trabajo y espacio total de vida y Compromiso Organizacional en Conecta Retail S.A.....	89
Tabla 28: Relevancia de la vida laboral y Compromiso organizacional en Conecta Retail S.A.....	90
Tabla 29: Calidad de vida en el trabajo de Walton y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A	91



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Factores de la calidad de vida en el trabajo	33
Figura 2: Organigrama de la empresa Conecta Retail S.A	42
Figura 3: Compensación justa y adecuada	¡Error! Marcador no definido.
Figura 4: Condiciones de seguridad y salud en el trabajo.....	60
Figura 5: Uso y desarrollo de capacidades.....	62
Figura 6: Oportunidades de crecimiento y seguridad.....	64
Figura 7: Integración social en la organización	65
Figura 8: Constitucionalismo	67
Figura 9: Trabajo y espacio total de vida	69
Figura 10: Relevancia social de la vida laboral.....	71
Figura 11: Comparación de la variable Calidad de vida en el trabajo	73
Figura 12: Calidad de vida en el trabajo	74
Figura 13: Compromiso afectivo	76
Figura 14: Compromiso continuo	78
Figura 15: Compromiso normativo	80
Figura 16: Comparación promedio de la variable compromiso organizacional	81



RESUMEN

La investigación desarrollada planteó como objetivo general determinar la relación existente entre la calidad de vida en el trabajo y el compromiso organizacional en la empresa Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019, para lo cual se realizó un estudio basándose en el modelo de Walton que incluye las siguientes dimensiones: compensación justa y adecuada; condiciones de seguridad y salud en el trabajo; uso y desarrollo de capacidades; oportunidades de crecimiento continuo y seguridad; integración social en la organización; constitucionalismo; trabajo y espacio total de vida y relevancia social de la vida laboral; y el compromiso organizacional en tres dimensiones: compromiso afectivo, compromiso continuo y normativo. El estudio es de tipo básico, con enfoque cuantitativo, usando un diseño no experimental, y con alcance correlacional, cuya muestra comprende 76 colaboradores de la corporación Conecta Retail quienes fueron participantes en la aplicación del un cuestionario. Los resultados obtenidos comprobaron la existencia de una correlación positiva alta entre calidad de vida en el trabajo y compromiso organizacional con un 0.717 según el coeficiente de correlación de Spearman. Asimismo, se evidencia la relación existente entre las dimensiones de la calidad de vida en el trabajo con compensación justa y adecuada en un 0.342; con condiciones de seguridad y salud en 0.459; con uso y desarrollo de capacidades en 0.636; con oportunidades de crecimiento y seguridad en 0.751; con integración social en la vida laboral en 0.484; con constitucionalismo en 0.718, con trabajo y espacio total de vida en 0.555; y con relevancia social de la vida laboral 0.645 respectivamente según el coeficiente de correlación de Spearman.

Palabras clave: Calidad de vida en el trabajo de Walton y Compromiso Organizacional



ABSTRACT

The research carried out proposed as a general objective to determine the relationship between quality of life at work and organizational commitment in the company Conecta Retail SA district of Cusco in 2019, for which a study was carried out based on the Walton model that includes the following dimensions: fair and adequate compensation; safety and health conditions at work; use and development of capacities; opportunities for continued growth and security; social integration in the organization; constitutionalism; work and total living space and social relevance of working life; and organizational commitment in three dimensions: affective commitment, continuous and normative commitment. The study is basic, with a quantitative approach, using a non-experimental design, and with a correlational scope, whose sample includes 76 collaborators from the Conecta Retail Corporation who were participants in the application of a questionnaire. The results obtained verified the existence of a high positive correlation between quality of life at work and organizational commitment with a 0.717 according to the Spearman correlation coefficient. Likewise, the relationship between the dimensions of quality of life at work with fair and adequate compensation is evidenced in a 0.342; with safety and health conditions at 0.459; with use and capacity development at 0.636; with growth and security opportunities at 0.751; with social integration in working life at 0.484; with constitutionalism at 0.718, with work and total living space at 0.555; and with social relevance of working life 0.645 respectively according to the Spearman correlation coefficient.

Keywords: Walton's quality of life at work and Organizational Commitment



CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema.

En el ámbito internacional actualmente se evidencia la importancia que brindan las empresas al compromiso organizacional, debido a la repercusión que tiene este aspecto en los colaboradores. Un concepto estudiado en el comportamiento organizacional es la calidad de vida en el trabajo ya que puede afectar el grado de compromiso, el cual incide no solo en el cumplimiento de objetivos sino también en el desarrollo de las organizaciones.

A nivel latinoamericano, según la (CEPAL, 2011, págs. 37-58) informa respecto a la calidad de vida en el trabajo que se observa una mayor participación de las mujeres en la fuerza laboral, aunque perciben menores salarios que su contraparte masculina en especial en Brasil y en menor medida en Argentina y Chile. Así también, se observa una baja participación en la tasa de previsión/protección social y una falta de protección ante accidentes laborales. Mientras en Colombia, más del cincuenta por ciento no consigue salarios acordes a su educación y experiencia laboral.

La (OIT, 2015, págs. 21-26) advierte que la calidad de vida en el trabajo en Perú tiene deficiencias en los derechos sindicales puesto que continúan las leyes contrarias al sindicalismo del gobierno de Fujimori y la subcontratación. En cuanto a la discriminación e igualdad de remuneración, persiste la marginación contra el empleo de mujeres, afroperuanos y población indígena.

En la provincia de Cusco, las empresas dedicadas a la venta de electrodomésticos no muestran preocupación por consolidar el compromiso organizacional de sus colaboradores pues no brindan condiciones de trabajo adecuadas, ni oportunidades de crecimiento para su óptimo desarrollo.

La corporación Conecta Retail S.A, orientada a la comercialización de electrodomésticos, posee 82 tiendas en el país y ha crecido aceleradamente desde su fundación en 1961. A nivel del distrito de Cusco, cuenta con dos tiendas, en las que dispone de colaboradores que cumplen diferentes funciones y actividades



establecidas por la corporación, orientadas al logro de objetivos; sin embargo, se evidencian bajos niveles de compromiso organizacional debido a que las condiciones de trabajo en las que se desempeñan sus colaboradores no son las más óptimas, lo que repercute en la poca identificación de estos con dicha empresa.

En lo referente al compromiso afectivo, se percibe que los colaboradores no se sienten con la empresa, debido a que existen barreras jerárquicas entre la gerencia y sus subordinados que afectan la comunicación entre estos. Por esta razón, los colaboradores no llegan a conocer a sus jefes más allá de comunicaciones virtuales y visitas ocasionales, lo cual obstaculiza la creación de un vínculo de confianza. Así también, se evidencia la falta de identidad de los trabajadores con la empresa ya que no existe apoyo mutuo ni solidaridad entre ellos pues trabajan de manera independiente por sus intereses individuales. Por otro lado, los colaboradores se muestran insatisfechos con el trabajo debido a que tienen un horario demandante que absorbe su tiempo de descanso y vida familiar. Esta situación genera un estrés que repercute en el estado anímico de los colaboradores.

En cuanto al compromiso continuo, se evidencia que los colaboradores no permanecen por largos periodos en la organización, existiendo altos niveles de rotación, debido a que buscan opciones laborales que les ofrezcan mejores sueldos, prestaciones y beneficios. Así en cuanto a las remuneraciones, se observa que los vendedores no reciben inmediatamente sus comisiones, puesto que para hacerlo los clientes deben concretizar el pago de la primera cuota; en tanto la gerencia de operaciones deposita tardíamente las compensaciones extra salariales (tales como dietas y gastos de viaje) para los puestos administrativos y de ventas durante su labor en trabajo de campo. De igual manera, se evidencia incomodidad por parte de los colaboradores puesto que no perciben una compensación por todas las horas extras adicionadas a su jornada laboral lo cual hace inadecuadas las condiciones de seguridad en el trabajo. Por otra parte, las condiciones físicas de trabajo carecen de disposiciones mínimas de seguridad y salud, ya que se observan muebles de oficina que no favorecen la ergonomía de los colaboradores. Además, la empresa no tiene programas de bienestar que mejoren tanto la salud física como mental. En lo que respecta a las oportunidades de crecimiento continuo y seguridad en la empresa, esta cuenta con línea de carrera que permite mejorar los ingresos económicos de los trabajadores, pero no implica asumir mayores



responsabilidades y actividades que impulsen su crecimiento profesional. También, se observa que los colaboradores desconocen el adecuado manejo de sistemas de información que utilizan en sus actividades diarias, lo que limita su competitividad; ello dificulta la posibilidad conservar o conseguir una ocupación a largo plazo. En cuanto a la seguridad de empleo, se observa que los colaboradores temen perder su trabajo, pues laboran con un contrato a prueba que se renueva periódicamente.

Por último, a propósito del compromiso normativo, se observa que los colaboradores no demuestran deseos de continuar trabajando por reciprocidad hacia la empresa, a razón de no contar con facilidades de desarrollo de capacidades, puesto que las capacitaciones no están adecuadas a la realidad de las sucursales. Asimismo, los colaboradores trabajan siguiendo procedimientos que dependen de la central, lo cual les resta autonomía. De igual forma, acatan las directivas sin comprender los objetivos organizacionales, lo cual se repercute en la poca responsabilidad que demuestran. Así también, no han desarrollado un sentimiento de lealtad hacia la empresa, pues se observa que no internalizan el código de ética que se les comunica desde que ingresan a la corporación.

De mantenerse dicha situación, la empresa continuará aumentando sus índices de rotación e insatisfacción en el trabajo, lo cual repercutirá en los costos económicos al perder profesionales con experiencia y por ende a un bajo desempeño por parte de los colaboradores que perjudicará a la consecución de objetivos planteados por la gerencia corporativa.

No obstante, la importancia de la investigación es que estableciendo un grado de relación entre la calidad de vida en el trabajo y el compromiso organizacional se generarán nuevas formas de diseñar los puestos de trabajo, un mejor clima laboral, mejores compensaciones y beneficios que motiven al personal a permanecer en la empresa y a desempeñarse de manera óptima.

De la premisa anteriormente expuesta se deriva la necesidad de mejorar las deficiencias identificadas para la consecución de un alto compromiso organizacional, surge la siguiente interrogante:



1.2 Formulación del problema.

1.2.1 Problema general.

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de vida en el trabajo de Walton y el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019?

1.2.2 Problemas específicos.

- ¿Cuál es la relación que existe entre la compensación justa y adecuada y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019?
- ¿Cuál es la relación entre las condiciones de seguridad y salud en el trabajo y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019?
- ¿Cuál es la relación entre uso y desarrollo de capacidades y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019?
- ¿Cuál es la relación entre oportunidades de crecimiento continuo y seguridad y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019?
- ¿Cuál es la relación entre integración social en la organización y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019?
- ¿Cuál es la relación entre constitucionalismo y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019?
- ¿Cuál es la relación entre trabajo y espacio total de vida y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019?
- ¿Cuál es la relación entre relevancia social de la vida laboral y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019?

1.3 Objetivos de la investigación.

1.3.1 Objetivo general.

Determinar la relación existente entre calidad de vida en el trabajo de Walton y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019.



1.3.2 Objetivos específicos.

- Establecer la relación existente entre la compensación justa y adecuada y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019.
- Establecer la relación existente entre las condiciones de seguridad y salud en el trabajo y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019.
- Establecer la relación entre uso y desarrollo de capacidades y compromiso organizacional en Conecta Retail S. A distrito de Cusco año 2019.
- Establecer la relación entre oportunidades de crecimiento continuo y seguridad y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019.
- Establecer la relación entre integración social en la organización y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019.
- Establecer la relación entre constitucionalismo y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019.
- Establecer la relación entre trabajo y espacio total de vida y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019.
- Establecer la relación entre relevancia social de la vida laboral y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019.

1.4 Justificación de la investigación.

1.4.1 Relevancia social.

Si se aplica lo sugerido en la investigación, se beneficiará a los gerentes y colaboradores de la corporación Conecta Retail S.A al recibir mejores condiciones laborales e indirectamente a los clientes quienes recibirán un mejor servicio. De modo que, se impactará en el compromiso organizacional de los colaboradores y , por ende, en el desarrollo empresarial.



1.4.2 Implicancias prácticas.

Las implicancias prácticas de la investigación son que la gerencia, al conocer las deficiencias detectadas, tomará decisiones orientadas a mejorar la calidad de vida en el trabajo según Walton para consolidar el compromiso organizacional en beneficio de los colaboradores.

1.4.3 Valor teórico.

Se indagó en fuentes primarias conocimientos acerca de calidad de vida en el trabajo y compromiso organizacional de los trabajadores de la corporación Conecta Retail S.A en el corto plazo. Es así que a partir del modelo de Walton, se contextualiza dicha teoría en la actualidad, de manera que la investigación complementa lo estudiado anteriormente y significa un antecedente para futuras investigaciones.

1.4.4 Utilidad metodológica.

En lo referido a la utilidad metodológica, se usaron métodos y procedimientos técnicos confiables de acuerdo al método de investigación, lo cual permitió desarrollar un instrumento fiable que servirá para nuevas investigaciones.

1.4.5 Factibilidad.

El estudio sobre calidad de vida en el trabajo de walton y compromiso organizacional se considera factible puesto que se accedió a los recursos humanos, materiales y acceso la información necesaria con la autorización de la corporación.

1.5 Delimitación de la investigación.

1.5.1 Delimitación temporal.

La investigación contó con información recopilada de abril a diciembre del 2019.

1.5.2 Delimitación espacial.

El lugar geográfico donde se realizó el estudio y se aplicaron las encuestas fue en las tiendas de la empresa Conecta Retail S.A ubicadas en el distrito de Cusco, provincia y departamento de Cusco.



1.5.3 Delimitación conceptual.

El trabajo de investigación está delimitado por las variables calidad de vida en el trabajo de Walton y compromiso organizacional, y sus respectivas dimensiones.



CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.

2.1.1 Antecedente internacional.

(Di Salvo & Fernández, 2014) en la tesis titulada “*Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en los empleados de franquicias en el área metropolitana de Caracas 2014*” realizada en la Universidad Católica Andrés Bello para obtener el título de Licenciado Industrial cuyo propósito de investigación fue identificar la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional, concluyen lo siguiente:

- En la presente investigación se pudo verificar que hay una relación positiva y dependiente entre las variables calidad de vida laboral y compromiso organizacional, lo cual nos lleva a afirmar que en la medida que haya calidad de vida laboral, los trabajadores van a sentirse más comprometidos con la organización donde trabajan. A su vez, se pudo comprobar que existe una relación de dependencia entre la variable calidad de vida laboral y cada una de las dimensiones de continuidad mostró ser la variable que se ve más afectada dependiendo del grado de calidad de vida que perciban los trabajadores de las franquicias de comida rápida previamente encuestados.
- Por otra parte, se pudo constatar que los empleados perciben la calidad de vida laboral en la organización para la cual trabajan, donde los comportamientos asociados a las sub dimensiones de dicha variable que se exhibieron con mayor frecuencia, fueron: integración social en la organización, nivel de remuneración, condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo, y oportunidades para usar y desarrollar las capacidades humanas. Sin embargo, la sub dimensión que obtuvo el menor puntaje según la población estudiada fue el balance vida-trabajo.



- Lo expresado anteriormente va de la mano con la afirmación del estudio de Farjad (2013) quien señala que los empleados van a sentir un determinado nivel de calidad de vida laboral dependiendo de factores como: el salario y prestaciones, seguridad de la salud y las condiciones de trabajo, oportunidades de crecimiento y desarrollo futuro, equilibrio entre otros.
- Así mismo, se pudo observar un nivel medio de compromiso organizacional por parte de los trabajadores de las franquicias de comida rápida. La importancia de contar con este nivel de compromiso radica en que esta variable tiene un impacto significativo en las actitudes y conductas de los empleados, de manera que estos acepten o no las metas, valores y cultura de la empresa, o se encuentren motivados y satisfechos siendo así más productivos y eficientes logrando disminuir los niveles de ausentismo y rotación de personal.
- Ahora bien, se considera que, a partir de los resultados obtenidos en esta investigación, las franquicias de comida rápida que participaron pueden tener conocimiento acerca de la situación actual de sus empleados con respecto a las variables estudiadas, lo que les permitirá tomar medidas relacionadas con la calidad de vida laboral, tales como el balance vida-trabajo y el significado social de la actividad en el empleo. También estarán al tanto de qué tan comprometidos están sus empleados y así poder tomar acciones con respecto al vínculo emocional que deben tener los trabajadores, la lealtad y la congruencia con los valores de la empresa.
- Así mismo, este estudio podría ser de mucha utilidad como antecedente de futuras investigaciones ya que es un tema relativamente nuevo que no ha sido estudiado en profundidad, considerando que en América Latina no hay muchos registros sobre trabajos que reflejen este tema específico.



2.1.2 Antecedentes nacionales.

2.1.2.1. Antecedente 1.

(Ríos, 2016), en la tesis titulada “*Calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016*” realizada en la Universidad San Martín de Porres para obtener el grado académico de Licenciada en Gestión de Recursos Humanos cuya finalidad fue determinar la relación que existe entre la calidad de vida laboral y compromiso organizacional en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, año 2016; concluyó lo siguiente:

- Ha quedado establecido que existe relación positiva y significativa entre calidad de vida laboral y compromiso organizacional, en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles, Carhuaz, año 2016. Mediante el valor del chi cuadrado de 21.867, todo esto con una confianza del 95%, esto ha sido posible por el empleo de test validados y confiables en la investigación, como son el CVP 35 y el test de compromiso organizacional de Meyer & Allen.
- Se ha logrado determinar la existencia de relación directa entre cargas de trabajo y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles, esto también con un nivel de confianza del 95%. De esta manera se ha cumplido con el primer objetivo específico de investigación.
- Queda establecida la existencia de relación directa entre motivación intrínseca y compromiso organizacional en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles, con un nivel de significancia de 0.05 y un valor de chi cuadrado de 18.222 y una



confianza del 95%. Se ha cumplido con el segundo objetivo específico de investigación de este modo.

- Respecto al tercer objetivo específico de investigación, se ha determinado que existe relación directa entre apoyo directivo y compromiso organizacional en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, año 2016, con una confianza del 95%.

2.1.2.2 Antecedente 2.

(Lobato , 2017) en la tesis titulada “*Calidad de vida en el laboral y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la constructora Perú Obras SRL del distrito de Trujillo, 2017*” elaborada en la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Licenciada en Administración cuyo objeto fue determinar la relación que existe entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la constructora Perú Obras SRL del distrito de Trujillo,2017; concluye lo siguiente:

- Del análisis respectivo, se determinó que la calidad de vida laboral de la empresa constructora Perú obras SRL, se encuentra en un nivel medio con un promedio de 2.64 y una desviación estándar de 1.40, compuesto por el soporte institucional para el trabajo, seguridad en el mismo, integración al puesto, satisfacción para el trabajo, bienestar logrado, desarrollo personal y la administración del tiempo libre quien también alcanzan un nivel medio.
- En referencia al compromiso organizacional de la empresa constructora Perú obras SRL, se determinó que se ubica en un nivel medio, con un promedio de 2.57 y una desviación estándar de 1.20, compuesta por el compromiso afectivo, de continuidad y normativo, quien también alcanzan un nivel medio respectivamente.



- Se determinó que existe una correlación Spearman (0,516) positiva moderada entre el soporte institucional por el trabajo con el compromiso organizacional, específicamente en el proceso de trabajo con un nivel medio y el apoyo de los superiores para la resolución de problemas quien alcanza también un nivel medio.
- Seguidamente y respecto a la seguridad en el trabajo con el compromiso organizacional, se encontró que existe una relación Spearman (0,469) positiva moderada significativa; para el cual se tendría que mejorar la administración de insumos para el trabajo (nivel medio) y evaluar el diseño de puesto en especial las actividades (nivel bajo) y reestructurar salarios o remuneraciones de los colaboradores.
- En referencia a la integración al puesto de trabajo con el compromiso organizacional, se encontró que existe una correlación Spearman (0.469) positiva moderada significativa, encontrándose un nivel de motivación medio y también de ambiente de trabajo.
- Otra dimensión que se logró relacionar es la satisfacción por el trabajo con el compromiso organizacional, encontrándose una relación Spearman (0.495) positiva moderada en la cual se tendría que mejorar dicha dimensión.
- Se determinó también que el bienestar logrado a través del trabajo con el compromiso organizacional, tienen una relación Spearman (0.818) positiva alta significativa.
- En referencia al desarrollo personal logrado del trabajo con el compromiso organizacional, existe una relación Spearman (0.736) positiva alta significativa.



- Con respecto a la administración del tiempo libre con el compromiso organizacional, se determinó que existe una relación Spearman (0.840) positiva alta significativa.
- Finalmente se concluye que existe una correlación Spearman (0.823) positiva alta entre la calidad de vida laboral con el compromiso organizacional, es decir que la calidad de vida laboral explica un 82.3 por ciento el comportamiento organización de los trabajadores de la empresa.

2.1.3 Antecedentes locales.

2.1.3.1 Antecedente 1.

(Mamani, 2019) en el trabajo de investigación titulado “*Factores de la calidad de vida en el trabajo en la Gerencia de Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Echarati – La Convención- Cusco año 2019*” con el fin de obtener el grado académico de Licenciado en Administración, cuyo objetivo fue explicar como son los factores de la calidad de vida en el trabajo, concluye lo siguiente:

- La dimensión compensación justa y adecuada fue calificada como regular para 62.9% de los encuestados en la Gerencia de Medio Ambiente de la Municipalidad de Echarati, por considerar que los trabajadores no están percibiendo la remuneración de acuerdo al trabajo que realizan, considerando los indicadores equidad interna u externa.
- Las condiciones de seguridad y salud en el trabajo fueron calificadas como malas, por el 45% de los trabajadores considerando la jornada de trabajo, ambiente físico, la salud y el bienestar de los trabajadores debido a que no se cuenta con una infraestructura segura y cómoda, el calor sofocante, la falta de ventilación en los ambientes en que desarrollan sus actividades laborales.



- El 54.3% en la Gerencia de Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Echarati, califica el uso y desarrollo de las capacidades como bueno, en el sentido de proveer oportunidades de satisfacer las necesidades de uso de habilidades y conocimientos del trabajador, los trabajadores están desarrollando sus capacidades para resolver problemas, definir y lograr objetivos en el trabajo que realizan.
- El 57.1% califica como regular la oportunidad de crecimiento y seguridad en la Gerencia de Medio Ambiente de la Municipalidad de Echarati, lo que indica que no tienen acceso a las oportunidades de hacer carrera dentro de la organización.
- El 48.6% de los trabajadores en la Gerencia de Medio Ambiente de la Municipalidad de Echarati califican como muy buena la integración social en la organización, por la eliminación de barreras jerárquicas determinantes, apoyo, franqueza interpersonal y ausencias de prejuicios donde los trabajadores realizan sus actividades de coordinadamente con sus superiores para lograr objetivos.
- El 54.3% de los trabajadores de la Gerencia de Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Echarati, perciben como muy buenas las garantías constitucionales, se refiere a las normas establecidas y reglas de la organización, derechos y deberes de los trabajadores, donde los trabajadores donde los trabajadores conocen sus derechos laborales.
- El 40.0% de los trabajadores en la Gerencia de Medio Ambiente de la Municipalidad de Echarati, percibe como bueno el trabajo y espacio total de vida; consideran que es una actividad social que enorgullece a la persona de participar en una organización por lo tanto los trabajadores tienen una actuación y una buena imagen ante la sociedad o comunidad, realizando actividades de



responsabilidad social, responsabilidad por los productos y servicios.

- El 40.0% de los trabajadores de la Gerencia de Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Echarati, opinan que la relevancia social de la vida en el trabajo es muy buena, perciben satisfacción respecto al medio ambiente en el que laboran, la seguridad, la limpieza de la infraestructura y el bienestar y salud.
- La apreciación ponderada de los factores de calidad de vida en el trabajo es buena, se obtuvo el 57.1% por lo cual los trabajadores de la Municipalidad de Echarati son capaces de satisfacer sus necesidades personales por medio del trabajo y sentirse satisfechos y felices.

2.1.3.1 Antecedente 2.

(Pezo & Barreto, 2019) en el trabajo de investigación titulado “*Calidad de vida en el trabajo en la empresa minera Yony Baca Casas- Departamento de Madre de Dios- Distrito de Huepetuhue*” para obtener el grado académico de Licenciados en Administración, cuya intención básica fue describir la calidad de vida en el trabajo, concluyen lo siguiente:

- De acuerdo al objetivo general, se describió la calidad de vida en el trabajo en la empresa minera Yony Baca Casas del departamento de Madre de Dios – Distrito de Huepetuhue, la dimensión “Factores individuales” tiene un promedio de 3.48 que significa que es “bueno, en cuanto a la dimensión “Factores de ambiente de trabajo” tiene un promedio de 3.32 que se interpreta como regular que representaría un punto a tomar en cuenta para mejorar la dimensión; por otro lado, sobre la dimensión “ Factores de trabajo y de la organización” tiene un promedio de 3.73 que significa que



es bueno; asimismo, la dimensión “Factores del entorno socio-laboral” tiene un promedio de 3.66 que lo sitúa como bueno, siendo el promedio global de la variable calidad de vida en el trabajo de 3.55 que según la escala de valoración propuesta se sitúa como bueno.

- Se describió la dimensión “Factores individuales” mostrando los resultados de sus indicadores. La “Satisfacción con el trabajo” tiene un promedio de 3.81, el indicador de “Desarrollo laboral y profesional” tiene un promedio de 3.54, el indicador de “Bienestar en el trabajo” tiene un promedio de 3.48, mostrando de esta forma que los tres indicadores son buenos, por lo que son considerados fortalezas para la dimensión, en cuanto al indicador “Motivación en el trabajo tiene un promedio” tiene un promedio de 3.38 que lo sitúa como regular, evidenciando de colaboradores manifiesta que la manera de sancionar no es justa ni coherente cuando se comete un error en el trabajo, finalmente el indicador “Equilibrio trabajo-familia” tiene un promedio de 3.20 que según la escala del barómetro de medición propuesto significa que es regular, evidenciando que algunos colaboradores no sienten que el tiempo dedicado a la familia y el trabajo es equilibrado y que la empresa no respeta el periodo de vacaciones de los colaboradores.
- Se describió la dimensión “Factores de ambiente de trabajo” mostrando los resultados de sus indicadores “Seguridad y salud en el trabajo” tiene un promedio de 3.41 que se interpreta como bueno, lo cual sería una fortaleza para la dimensión en cuanto al indicador “Condiciones de medio ambiente de trabajo” tiene un promedio de 3.22 que según la escala del barómetro de medición propuesto significa que es regular, se aprecia que existen algunos colaboradores que manifiestan que la empresa no siempre proporciona condiciones apropiadas, ni las brinda.



- Se describió la dimensión “Factores de trabajo y de la organización” mostrando los resultados de sus indicadores: “Autonomía y control en el trabajo” tiene un promedio de 4.02, en cuando al indicador “Contenido y significado del trabajo” tiene un promedio de 3.78, el indicador “Estabilidad laboral” tiene un promedio de 3.76, así como el indicador “Participación en la toma de decisiones” tiene un promedio de 3.61 finalmente el indicador ”Retribución económica por el trabajo desempeñado” tiene un promedio de 3.48, lo que muestra que todos los indicadores son buenos, y considerados como fortalezas para la dimensión, sin embargo, algunos colaboradores manifestaron que no tienen participación en la toma de decisiones y que el sueldo que reciben no compensa el esfuerzo realizado en el trabajo.
- Se describió la dimensión “Factores del entorno socio-laboral” presenta como los resultados de sus indicadores “Relaciones interpersonales” con un promedio de 3.97, el indicador “Retroalimentación” tiene un promedio de 3.64, el indicador “Apoyo organizacional” tiene un promedio de 3.59, el indicador “Reconocimiento” tiene un promedio de 3.46 mostrando todos los indicadores de la dimensión se interpretan como buenos y son considerados como fortalezas, sin embargo, algunos colaboradores manifiestan que hay bajo apoyo por parte de sus compañeros cuando este tiene sobre carga de trabajo y que también sienten que la empresa no reconoce cuando se obtiene buenos resultados.

2.2 Base Legal

2.2.1 Ley N° 29783, Ley de Seguridad y salud en el trabajo.



2.3 Bases teóricas

2.3.1 Historia de la calidad de vida en el trabajo.

(Chiavenato, 2017, pág. 146) explica el origen del término y su evolución hasta la actualidad como se menciona a continuación:

El concepto calidad de vida (CVT) fue acuñado por Louis Davis en la década de 1960, cuando desarrollaba un proyecto de diseño de puestos. Para él, el concepto CVT se refiere a una preocupación por el bienestar general y salud de los colaboradores cuando desempeñan sus actividades. Algunos autores europeos desarrollaron otros conceptos dentro del enfoque socio técnico y de la administración industrial. Hoy, el concepto de calidad de vida en el trabajo incluye tanto los aspectos físicos y ambientales, como los aspectos psicológicos del centro de trabajo.

2.3.2 Calidad de vida en el trabajo.

2.3.2.1 Definiciones de calidad de vida en el trabajo.

En el libro Comportamiento organizacional (Chiavenato, 2017, pág. 148) afianza lo siguiente:

La Calidad de vida en el trabajo (CVT) es un constructo complejo y multidisciplinario que comprende una constelación de factores como: la satisfacción con el trabajo efectuado, las posibilidades de futuro en la organización, el reconocimiento por los resultados alcanzados, el salario percibido, los beneficios obtenidos, la relación humana dentro del equipo y la organización, el ambiente físico y psicológico de trabajo, las posibilidades de comprometerse y participar de forma activa. La CVT comprende aspectos intrínsecos (contenido) y extrínsecos (contexto) del puesto. Afecta las actitudes personales y los comportamientos relevantes para la productividad individual y grupal, como la motivación para trabajar, la adaptabilidad a los cambios en el ambiente de trabajo,



la creatividad y la voluntad de innovar o aceptar los cambios y, en especial, agregar valor a la organización.

(Chiavenato, 2017, pág. 149) menciona que existen modelos de Calidad de vida en el trabajo que anteceden al de Walton como se señala a continuación:

La CVT no sólo se define por características individuales (necesidades, valores, expectativas) o situacionales (estructura organizacional, tecnología, sistema de recompensas, políticas internas), sino sobre todo por la actuación sistémica de dichas características individuales y organizacionales. Por esta razón varios autores presentan modelos de CVT, de los cuales los más importantes son los de Nadler y Lawler, Hackman y Odhan y Walton.

En coherencia con lo planteado por Chiavenato, en el texto *“Calidad de vida laboral y trabajo digno o decente. Nuevos Paradigmas en las organizaciones”* (Montoya, 2019, pág. 201) expone lo siguiente:

La calidad de vida en el trabajo es un proceso planificado, evolutivo y cooperativo que implica acciones tendientes a crear condiciones laborales favorables al desarrollo de capacidades y las potencialidades de las personas para mejorar los niveles de satisfacción en el lugar de trabajo y fortalecer la identificación de los integrantes con la institución, así como alcanzar mejor desempeño laboral, generando un impacto positivo al interior de la organización. Es un proceso totalmente cambiante y evolutivo.



Complementariamente a lo planteado por los autores mencionados, (Patlán, 2017, pág. 72) menciona el enfoque del lado humanista de la *Calidad de vida en el trabajo* señalando lo siguiente:

El objetivo primordial de la CVT se centra en alcanzar una mayor humanización del trabajo con el diseño de puestos de trabajo más ergonómicos, condiciones de empleo más seguras y saludables, y organizaciones más eficaces, democráticas, participativas que satisfagan las necesidades y las demandas de sus miembros, así como ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y personal

2.3.2.2 Modelo de calidad de vida en el trabajo según Walton.

(Chiavenato, 2017, págs. 149-150) señala que para Walton existen ocho factores que afectan la calidad de vida en el trabajo que son los siguientes:

- ✓ Compensación justa y adecuada.
- ✓ Condiciones de Seguridad y salud en el trabajo.
- ✓ Utilización y desarrollo de capacidades
- ✓ Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad.
- ✓ Integración social en la organización
- ✓ Constitucionalismo
- ✓ Trabajo y espacio total de vida.
- ✓ Relevancia social de la vida laboral.

2.3.2.3 Factores de la calidad de vida en el trabajo.

En su libro “*Comportamiento Organizacional: la dinámica de éxito de las organizaciones*”, (Chiavenato, 2017, págs. 149-150) menciona que según el modelo de la Calidad de vida en el trabajo según Walton existen ocho factores que afectan la CVT:

a) Compensación justa y adecuada.

“Retribución económica por el trabajo o percepción sobre la congruencia de la compensación económica respecto a los



conocimientos y habilidades aplicados en el desempeño de actividades laborales” (Patlán, 2017, pág. 106)

(Chiavenato, 2017, pág. 149) la define en estos términos:

La justa distribución de la compensación que depende de qué tan adecuada sea la remuneración por el trabajo que desempeña una persona, de la equidad interna (el equilibrio entre las remuneraciones dentro de la organización) y de la equidad externa (el equilibrio con las remuneraciones del mercado de trabajo).

Dentro de la compensación justa y adecuada se plantean los siguientes indicadores:

➤ **Remuneración.**

“La remuneración constituye todo lo que el empleado recibe como consecuencia del trabajo realiza en una organización” (Chiavenato, 2009, pág. 285).

➤ **Equidad interna (compatibilidad interna).**

(Porret, 2014, pág. 313) menciona que dentro de los principios de una política retributiva se considera la equidad interna:

Existe cuando se da una relación proporcional entre la remuneración y la aportación que realiza el trabajador en la organización. La falta de esa equidad interna provoca costes innecesarios, dificultades para la movilidad interna y esencialmente situaciones de agravio comparativo que provocan agravios en el clima laboral. Para conseguir equidad, se utiliza principalmente la Valoración de Puestos de Trabajo o la evaluación de desempeño, según lo que las circunstancias aconsejen a cada caso.



➤ **Equidad externa (compatibilidad externa).**

(Chiavenato, 2009, pág. 289) expone la importancia de la equidad externa:

La equidad externa obedece al mercado de trabajo, el cual fija los salarios con base en ocupaciones similares de otras organizaciones del mismo ramo de actividad. La equidad externa alinea los salarios de la organización con los del mercado de trabajo. La organización debe equilibrar los dos tipos para mantener la consistencia de su estructura salarial.

b) Condiciones de seguridad y salud en el trabajo.

(Cañada, Díaz, Medina, Puebla, Simón, & Soriano, 2009, pág. 77) Menciona algunas de las condiciones mínimas de seguridad y salud en el trabajo:

Las disposiciones mínimas de seguridad y salud que deben cumplir los lugares de trabajo obligan a mantener éstos en un nivel aceptable de seguridad, de manera que el trabajador no esté expuesto a riesgos debidos a separaciones insuficientes, iluminación inadecuada, pasillos estrechos, mala distribución de máquinas y equipos, espacios reducidos, falta de orden y limpieza, etc.

Asimismo, “estas incluyen las dimensiones de la jornada laboral y el entorno físico adecuado para la salud y bienestar de la persona” (Chiavenato, 2017, pág. 149) . Sus indicadores son los siguientes:

➤ **Jornada laboral.**



(Chiavenato, 2009, pág. 519) Declara que la jornada laboral es una medida del servicio que presta el trabajador a la empresa como se detalla a continuación:

La jornada laboral representa el número de horas diarias, semanales o mensuales que el colaborador debe cumplir en razón de su contrato individual de trabajo y para satisfacer el horario laboral convenido colectivamente. La jornada prevé un determinado horario de entrada y de salida en los días laborales, con una cierta tolerancia de retrasos o adelantos. También prevé un determinado intervalo para comidas e intervalos de descanso. Por lo general, esos horarios deben ser respetados rígidamente para que el sistema productivo se pueda coordinar y no pierda eficiencia por la ausencia de personas que forman parte de él.

➤ **Condiciones físicas de trabajo.**

“Son las características del lugar del trabajo impuestas al grupo: instalaciones, distribución de espacios, la colación del equipo, iluminación y comodidad. Estas características pueden facilitar u obstaculizar el trabajo y la interacción entre grupos” (Chiavenato, 2017, pág. 167).



➤ **Programas de bienestar.**

(Robbins & Judge, 2013, pág. 605) sugieren formas de combatir el estrés en las organizaciones es así que sugieren la introducción a los programas de bienestar:

Estos suelen organizar talleres para ayudar a las personas a dejar de fumar, a controlar el consumo de alcohol, a bajar de peso, a alimentarse mejor y desarrollar un programa de ejercicio físico. Los talleres se enfocan en el estado físico y mental integral del empleado, y algunos también ayudan a mejorar su salud psicológica.

c) **Uso y desarrollo de las capacidades.**

La (OIT, 2007, pág. 26) en el libro *“Desarrollo de los recursos humanos y formación”* menciona lo siguiente:

En materia de desarrollo de los recursos humanos y formación del término competencias se utiliza generalmente para designar los requisitos exigidos para una gama o un tipo de actividades laborales determinadas, y habitualmente se define como un conjunto de conocimientos, aptitudes profesionales y capacidades. Al utilizarse el término “conocimientos técnicos especializados” se repite el significado de la palabra “conocimiento” y se excluye el término “capacidad” de la expresión “desarrollo de los recursos humanos y formación”. Convendría sustituir la palabra “capacidades” por “conocimientos técnicos especializados”

Por su parte (Chiavenato, 2017, pág. 149) menciona la importancia de “proveer oportunidades de satisfacer las necesidades de utilizar habilidades y los conocimientos del trabajador, desarrollar su autonomía y autocontrol, y de



obtener información sobre el proceso total del trabajo, así como reinformación en cuanto a su desempeño”. Sus indicadores son los siguientes:

➤ **Habilidad.**

(Chiavenato, 2017, pág. 87) menciona sobre la habilidad lo siguiente:

Es saber hacer y está relacionada con hacer las cosas o aplicar conocimiento. La habilidad es la capacidad de realizar una tarea o un conjunto de tareas, utilizando el conocimiento según determinados patrones exigidos por la organización o por la sociedad. La habilidad incluye conocimientos teóricos y aptitudes personales, y se relaciona con la aplicación práctica de dichos conocimientos y aptitudes para resolver problemas, ofrecer soluciones y aumentar la eficiencia y la eficacia.

➤ **Autonomía.**

“Es el grado al cual el puesto otorga libertad, independencia y discreción para organizar el trabajo y determinar los procedimientos para realizarlo” (Griffin, Philips, & Gully, 2017, pág. 213).

➤ **Autocontrol.**

(Aguer, 2010, pág. 67) Menciona en el libro *Manual de administración y dirección de empresas: Teoría y ejercicios resueltos* lo siguiente en referencia al autocontrol:

Lo ideal es que las personas asuman como propios los objetivos de la organización y se identifiquen con ellos. De este modo, se auto controlan y se reduce la necesidad



de ese control que puede ser contrario a la motivación. Además, así el control no interviene con posterioridad a la realización del trabajo, sino que forma parte del trabajo mismo. Es mejor que no se produzcan errores que tener que corregirlos.

d) Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad.

(Valero, 2012, pág. 483) al estudiar un modelo de expectativas del proceso de motivación menciona lo siguiente referido a las oportunidades de crecimiento continuo y seguridad:

Este proceso abarca asignación de trabajo y propósitos educacionales para expandir las capacidades del trabajador; los prospectos susceptibles de adquirir una nueva habilidad o conocimiento para futuros trabajos a asignarse; oportunidades de ascenso; y seguridad en el empleo o en el ingreso asociado con el trabajo.

Por otro lado, “su finalidad es proporcionar posibilidades de hacer carrera en la organización, de crecimiento y desarrollo personal y de seguridad de un empleo de forma duradera” (Chiavenato, 2017, pág. 150). Sus indicadores son los siguientes:

➤ **Posibilidad de hacer carrera.**

En términos de (Chiavenato, 2009, pág. 231), los colaboradores no solo buscan generar ingresos sino que también esperan crecer en la organización:

La carrera significa la secuencia de puestos y actividades que desarrolla una persona a lo largo del tiempo dentro de una organización. Por tradición, las empresas elaboraban un plan de carrera para preparar a la persona a efecto de



que ocupara puestos gradualmente más altos dentro de la jerarquía de la organización.

➤ **Crecimiento profesional.**

En el libro *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones* (Chiavenato, 2017, pág. 28) menciona:

Que las organizaciones esperan de sus colaboradores que aprendan y crezcan profesionalmente: “la capacidad para aprender y crecer profesionalmente es indispensable para que las personas conserven posibilidades de empleo y ocupación a largo plazo en un mundo de negocios en constante transformación. Esto significa cambiar continuamente el perfil profesional para adaptarse al entorno”.

➤ **Seguridad de empleo.**

En el libro *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones* (Chiavenato, 2017, pág. 91) menciona sobre la seguridad en el empleo lo siguiente:

Los sistemas de administración de alto desempeño incluyen la seguridad en el empleo como un factor muy importante. Las innovaciones en las prácticas laborales, la cooperación entre trabajadores y la administración, o la mejoría de la productividad, solo tendrán una base sólida si las personas no tienen temor a perder su trabajo. La idea de ofrecer seguridad laboral en un mundo sumamente competitivo puede ser anacrónica, pero resulta fundamental para las prácticas de alto rendimiento.



e) **Integración social en la organización.**

“Una de las razones por las que las personas dejan un trabajo al bajo tiempo de ingresar a él, es por sentirse ineficientes o desintegrados al equipo de trabajo. Para evitarlo se recomienda realizar actividades de acompañamiento” (Flores, 2014, pág. 71).

Asimismo, “implica eliminar barreras jerárquicas determinantes, apoyo mutuo, franqueza interpersonal y ausencia de prejuicios” (Chiavenato, 2017, pág. 150). Sus indicadores son los siguientes:

➤ **Jerarquía.**

“La jerarquía delinea las relaciones de subordinación, pues otorga autoridad a unos empleados sobre otros. Sin embargo, también puede restringir la interacción y comunicación entre empleados” (Griffin, Philips, & Gully, 2017, págs. 497-498).

➤ **Solidaridad.**

“Es la expresión concreta de la camaradería, el sentimiento por el cual un trabajador ayuda a otro a superar una dificultad, por lo que el éxito de un trabajador se convierte en el éxito de su sección” (Mercado, 2002, pág. 738).

f) **Constitucionalismo.**

“El propio constitucionalismo es el que garantiza la existencia, la permanencia y las bases de las instituciones; es más, él las crea” (Elster & Slagstad, 2012, pág. 45).

En la empresa, “se refiere al establecimiento de normas y reglas de la organización, derechos y deberes del trabajador, recursos contra decisiones arbitrarias y un clima democrático



dentro de la organización” (Chiavenato, 2017, pág. 150). Sus indicadores son los siguientes:

➤ **Normas.**

“Las normas conductuales apoyan la formalidad sobre la informalidad. La eficiencia se consigue cuando los trabajadores cumplen con su deber que consiste en hacerlo según el manual. La cultura burocrática trata de estandarizar el comportamiento de los empleados” (Fernández S. E., 2010, pág. 149).

➤ **Reglas.**

(Chiavenato, 2017, pág. 166) mencionan que las reglas formales son necesarias para trabajar en grupo en la organización:

Las organizaciones definen reglas, procedimientos, políticas, descripciones de puestos y directrices para estandarizar el comportamiento de sus miembros. Mientras más reglas formales imponga una organización a sus miembros, más congruente y previsible será el comportamiento de los integrantes de los grupos de trabajo. Sin embargo, esto implica una merma considerable a la libertad y autonomía de las personas.

➤ **Derechos.**

(Cabaleiro, 2006, pág. 11) en el texto de su autoría “*Prevención de riesgos laborales*” menciona:

Que como en toda relación de trabajo por cuenta ajena, existen dos partes bien diferenciadas, el empresario y el trabajador. Ambos habrán de conocer sus derechos, obligaciones y responsabilidades desde la perspectiva de la aplicación de la Ley de prevención de riesgos laborales.



g) Trabajo y espacio total de vida.

(Robbins & Judge, 2013, pág. 22) Mencionan la importancia de ayudar a los empleados a equilibrar conflictos entre el trabajo y su vida personal como se señala a continuación:

Estudios recientes sugieren que los empleados quieren puestos de trabajo con horarios flexibles, para poder manejar mejor los conflictos entre su vida laboral y su vida personal. De hecho, actualmente el equilibrio entre las demandas del trabajo y las de la vida personal es más importante que la seguridad laboral.

Así también, “el trabajo no debe absorber todo el tiempo del trabajador en detrimento de su vida familiar y particular, de su tiempo de ocio y sus actividades comunitarias” (Chiavenato, 2009, pág. 494). Sus indicadores son los siguientes:

➤ **Tiempo de ocio.**

(Gonzales, 2018, pág. 2) diferencia el tiempo de ocio con el tiempo libre y lo define de la siguiente manera:

El ocio tiene otras implicaciones: se trata de decidir la forma más adecuada de ocupar el tiempo libre de aquellas actividades que nos lleven a conseguir satisfacción personal, relaciones sociales y participación, etc. Se trata de cubrir objetivos en el ámbito cultural, social o educativo que nos llenen y nos ayuden en nuestra formación como personas.

➤ **Vida familiar.**

(Martínez M. M., 2009, pág. 61) Menciona que la conciliación entre la vida familiar y laboral incluye:

- Promover acuerdos laborales flexibles (una economía flexible mejora la calidad de vida de las personas ya



que facilita la incorporación y permanencia en el mercado laboral)

- Aumentar los servicios de asistencia (guarderías, centros de asistencia a necesidades especiales como personas discapacitadas o ancianas)
- Mejorar las políticas de conciliación (para que los hombres asuman sus responsabilidades familiares, disfrutando permisos parentales, reducción de la jornada, etc.).

h) Relevancia social de la vida laboral.

(Bordas, 2016, pág. 1) Menciona acerca de la relevancia social de la vida laboral:

Que generar el contexto en que las personas que trabajan en la empresa sean capaces de aportar lo mejor de sí mismas de una forma voluntaria y sostenible en el tiempo es relevante de cara a la productividad y competitividad de las empresas, además de ser parte importante de su responsabilidad social.

Asimismo, (Chiavenato, 2017, pág. 150) aportando esta idea considera:

Que el trabajo debe ser una actividad social que conlleve orgullo para la de formar parte de una organización. Una organización debe tener una actuación y una imagen delante de la sociedad, responsabilidad social, responsabilidad por los productos y servicios que ofrece, prácticas de empleo, reglas bien definidas de funcionamiento y de administración eficiente. Sus indicadores son los siguientes:

➤ **Imagen de la organización.**



(Porret, 2014, pág. 316) menciona la influencia de la imagen de la organización:

Condicionan la atracción de los empleados la imagen de prestigio, la marca, la solidez, etc., que en cierta forma compensa el que no se alcancen ciertos niveles salariales del mercado y, al contrario, suponen un sobreesfuerzo para la atracción de personal calificado cuando la organización no tiene buena imagen.

➤ **Prácticas laborales.**

(Camejo, 2018, pág. 155) define las prácticas laborales de la siguiente manera:

El conjunto de políticas, medidas y/o iniciativas que incorpora voluntariamente una empresa con la participación del sindicato para mejorar las condiciones laborales, favoreciendo el clima de trabajo, la competitividad y la integración de la empresa a los estándares y mercados internacionales.

A continuación, se resumen los factores de la calidad de vida en el trabajo y sus respectivas dimensiones según lo descrito anteriormente:



Factores de la calidad de vida en el trabajo:	Dimensiones:
1. Compensación justa y adecuada	1. Renta (salario) adecuada para el trabajo 2. Equidad interna (compatibilidad interna) 3. Equidad externa (compatibilidad externa)
2. Condiciones de seguridad y salud en el trabajo	4. Jornada laboral 5. Entorno físico (seguro y saludable)
3. Utilización y desarrollo de capacidades	6. Autonomía 7. Significado de la tarea 8. Identidad de la tarea 9. Variedad de habilidades 10. Realimentación y reinformación
4. Oportunidades de crecimiento y seguridad	11. Posibilidad de hacer carrera 12. Crecimiento profesional 13. Seguridad de empleo
5. Integración social en la organización	14. Igualdad de oportunidades 15. Relaciones interpersonales y grupales 16. Sentido comunitario
6. Garantías constitucionales	17. Respeto a las leyes y los derechos laborales 18. Privacidad personal 19. Libertad de expresión 20. Normas y rutinas claras de la organización
7. Trabajo y espacio total de vida	21. Papel equilibrado del trabajo en la vida personal
8. Relevancia social de la vida en el trabajo	22. Imagen de la empresa 23. Responsabilidad social por los productos/servicios 24. Responsabilidad social por los empleados

Figura 1: Factores de la calidad de vida en el trabajo

Fuente: Chiavenato, 2009

2.3.2 Definiciones de compromiso organizacional

(Griffin, Philips, & Gully, 2017, pág. 129) se refieren al compromiso organizacional como “el grado al cual un empleado se identifica con la organización y sus metas, y desea permanecer en ella. Existen tres formas en las que nos podemos sentir comprometidos con una empresa o empleador: compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso continuo”.

Tanto como lo mencionado en el párrafo anterior, (Robbins & Judge, 2013, págs. 74-75) indica:

Que se dice que “en el compromiso organizacional un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas, y desea continuar perteneciendo a ella. La mayoría de las investigaciones se han enfocado en el apego emocional hacia una organización y en la creencia en sus valores, como el estándar de oro del compromiso de los trabajadores.



Del mismo modo, (Martínez C. J., 2007, págs. 73-74) señala que se puede afirmar lo siguiente:

El compromiso organizacional se refiere al grado en que un empleado se identifica con una organización específica y con sus metas, además su deseo por quedarse en ella como integrante. Las investigaciones muestran que existe una relación negativa entre el compromiso organizacional y el ausentismo y la rotación, sobre todo de este último, pues demuestra ser un mejor indicador de la rotación que la satisfacción en el puesto.

2.3.2.1 Formas del compromiso organizacional

(Griffin, Philips, & Gully, 2017, pág. 129) en el libro “*Comportamiento organizacional*” mencionan tres formas en las que se puede sentir compromiso hacia la empresa como se señala a continuación:

a) Compromiso afectivo.

(Griffin, Philips, & Gully, 2017, pág. 129) Mencionan que el compromiso afectivo se entiende de la siguiente manera:

Apego emocional positivo a una organización y una identificación fuerte con sus metas y valores. Los empleados de un hospital infantil pueden comprometerse afectivamente con la organización por la meta que tiene de ofrecer atención médica de alta calidad a los niños. El compromiso afectivo está relacionado con niveles superiores de desempeño y hace que los empleados permanezcan en la organización porque así lo quieren.

En coherencia con lo mencionado, “el compromiso afectivo se da en aquellos trabajadores que están en la empresa porque quieren y desean hacerlo, porque para ellos es el mejor lugar para trabajar” (Casado, 2011, pág. 20).



Los indicadores del compromiso afectivo se mencionan a continuación:

➤ **Emociones.**

(Robbins & Judge, 2013, pág. 98) definen las emociones de la siguiente manera:

Las emociones son sentimientos intensos que se dirigen a alguien o algo. Hoy día, las emociones constituyen el primer filtro de toda la información que recibimos. Sabemos que debemos actuar racionalmente, pero nuestras emociones nunca se suprimen por completo; Las emociones son reacciones hacia una persona (ver a un amigo en el trabajo lo hace sentir bien) o un evento (tratar con un cliente grosero le provoca enojo). Usted manifiesta emociones cuando está “feliz por algo, enojado con alguien y temeroso de algo”.

➤ **Identidad.**

“La identidad de las organizaciones estaría determinada por los fines y modos de conseguirlos así como por las formas de relación que establecen entre los miembros de la propia organización y la de estos con la de otros individuos” (Sanz & Gonzáles, 2005, pág. 62).

➤ **Satisfacción.**

“La satisfacción laboral refleja nuestras actitudes y sentimientos hacia el trabajo (...) Los factores que más influyen en la satisfacción laboral son: el trabajo en sí mismo, las actitudes, los valores y la personalidad” (Griffin, Philips, & Gully, 2017, pág. 127).



Por otra parte, (Arias, 2015, pág. 746) refiere que “la satisfacción se considera como una respuesta afectiva del trabajador a resultados de la experiencia en el puesto”.

➤ **Involucramiento con la organización.**

(Alles, 2013, pág. 303) lo siguiente sobre el involucramiento de con la organización:

El involucramiento de los empleados se relaciona con el enriquecimiento de las tareas de cada colaborador y con el incremento de su participación (...) Un inteligente manejo de las carreras de las personas es uno de los aspectos a tener en cuenta. El otro aspecto fundamental es involucrar (hacer participar) a las personas en las decisiones, acercar las decisiones a los hechos.

b) Compromiso continuo.

(Griffin, Philips, & Gully, 2017, pág. 130) Señalan que el compromiso continuo se define de la siguiente manera:

Permanencia en una organización porque se perciben los costos económicos (tomar otro empleo significaría perder acciones valiosas) o sociales (amistad con compañeros) altos asociados con salir de ella. El compromiso continuo hace que los empleados permanezcan en la organización porque sienten que deben hacerlo.

Similar a la definición anterior se menciona que el compromiso de continuidad “es el que tienen los empleados para permanecer en una organización como resultado del reconocimiento que hace una persona de los costos asociados (pensión, antigüedad, beneficios) que se generarían- perderían al terminar la relación laboral” (Uribe, 2015, pág. 114).



Adicionalmente menciona que el compromiso de continuación o continuista “se produce en esos trabajadores que permanecen en una organización porque no tienen otra opción” (Casado, 2011, pág. 20).

Los indicadores del compromiso de continuidad se mencionan a continuación:

➤ **Permanencia.**

“La estabilidad en la empresa del colaborador es circunstancial y su desempeño está en cumplir con los mínimos aceptables o dar el mínimo esfuerzo para asegurar la continuidad en el puesto de trabajo” (Chiavenato, 2009, pág. 31).

➤ **Prestaciones.**

“Las prestaciones, conocidas también como beneficios marginales, incluyen pensiones por jubilación, seguridad social, vacaciones, prima vacacional, seguro de vida, seguro de gastos médicos mayores y una diversidad de otros servicios que pudieran recibir los empleados”. (Varela, 2013, pág. 240).

➤ **Beneficios.**

“Los beneficios son recompensas e incentivos que reciben los empleados además de sus sueldos o salarios” (Griffin, Philips, & Gully, 2017, pág. 235).

c) **Compromiso normativo.**

(Griffin, Philips, & Gully, 2017, pág. 130) mencionan que el compromiso normativo se conceptualiza de la siguiente manera:



Sentimiento de obligación de permanecer en una empresa por razones éticas o morales. Un empleado que ha concluido una maestría en negocios podría sentir la obligación moral de permanecer en la empresa que pagó su colegiatura, al menos durante el tiempo necesario para pagar su deuda. El compromiso normativo se relaciona con un desempeño superior y hace que los empleados permanezcan en la organización porque sienten que es su deber.

Justamente, el compromiso normativo “es el que tienen los trabajadores por considerar correcto de acuerdo con su moral para continuar sus labores en una determinada organización derivado de presiones normativas internalizadas con el objeto de contribuir al logro de las metas de la organización” (Uribe, 2015, pág. 114).

En otras palabras menciona que “el compromiso normativo se aplica a aquellos otros que están en la compañía porque creen que así deben hacerlo” (Casado, 2011, pág. 20).

Los indicadores del compromiso normativo son los siguientes:

➤ **Lealtad.**

(Alles, 2013, pág. 310) Mencionan lo siguiente:

Davis y Newstrom utilizan los términos como sinónimos: el compromiso organizacional de los empleados o “lealtad” es el grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Refieren que la lealtad implica que la persona se comporta honradamente sin engaño y sin fines ocultos



➤ **Obligación moral.**

“En la perspectiva racional de la empresa, la principal obligación moral del empleado es trabajar para los objetivos de la empresa y evitar cualquier actividad que pueda dañarlos” (Velasquez, 2008, pág. 353).

➤ **Reciprocidad.**

“Es la retribución que tiene una persona hacia la organización, no tiene que ocurrir en el corto plazo. La obligación de corresponder es indefinida en tiempo, cantidad y calidad” (Navarro & García, 2007, pág. 101).

➤ **Responsabilidad.**

Así mismo se postula que la responsabilidad se implanta en la organización cuando “las personas se sienten responsables no solo de su propio trabajo, sino que el trabajo en equipo también esté terminado en tiempo y forma” (Baides & Cucchi, 2011, pág. 264).

2.4 Caracterización de la empresa.

2.4.1 Razón social y rubro.

CONECTA RETAIL S.A

RUC: 20141189850

Rubro: Comercial



2.4.2 Localización.

Las tiendas estudiadas de la empresa Conecta Retail S.A. están ubicadas en el departamento de Cusco distrito de Cusco: La Curacao se ubica en calle San Andrés 294 y Tiendas EFE se encuentra en Calle Ayacucho 141.

2.4.3 Reseña histórica

La corporación Conecta Retail Sociedad Anónima en su página web (Conecta Retail, 2019) indica sobre sus inicios lo siguiente:

Conecta Retail, inició sus actividades en 1961, como una división comercial de Enrique Ferreyros S.A. constituyéndose inicialmente como Tiendas Efe S.A. en febrero de 1966. Desde entonces ha tenido a la ciudad de Chiclayo como oficina principal y luego fue abriendo nuevas tiendas, inicialmente en el norte y centro del país y posteriormente, en los últimos años alcanzó cobertura a nivel nacional.

En abril de 1993, la empresa fue adquirida por Manuel Emilio Tudela Gubbins y Ricardo Del Castillo Cornejo, siendo ambas personas profesionales con muchos años de experiencia en el manejo comercial, financiero y operativo dentro del grupo fundador, lo que les permitió relanzar a la empresa con rapidez y eficiencia.

El 20 de diciembre de 2012, el grupo adquirió la empresa Total Artefactos S.A., empresa especializada en el sector de electrodomésticos con 91 puntos de venta, consolidando la posición de liderazgo de Conecta Retail en el sector.

En marzo del 2013, Conecta Retail escinde parte de su bloque patrimonial a favor de Motocorp, retailer especialista en la venta de motos.

En setiembre del 2015, la empresa absorbe por escisión los activos y pasivos de Total Artefactos S.A. con lo que concluye la integración de ambas



empresas. Como consecuencia de ello, al cierre del 2015, Conecta Retail expande su red de tiendas en un 100%.

En setiembre del 2016 Conecta Retail escinde parte de sus activos de las tiendas de la Selva a Conecta Retail Selva S.A.C.

Al cierre del 2016, la empresa cuenta con 165 tiendas a nivel nacional, de las cuales 135 se encuentran en provincias y 30 en Lima. Las actividades comerciales están enfocadas en la comercialización al detalle de equipos electrodomésticos, equipos de cómputo, telefonía celular, equipos digitales, motos de las marcas más reconocidas del medio.

Actualmente, Conecta Retail participa tanto en provincias, mercado que conoce bien, como en Lima. La empresa registra ingresos de venta de bienes de S/. 858.8 millones mensuales.

2.4.4 Misión.

La corporación Conecta Retail Sociedad Anónima en su página web (Conecta Retail, 2019) indica lo siguiente sobre su misión:

“Mejorar la calidad de vida de las familias peruanas, brindándoles productos y servicios de calidad”.

2.4.5 Visión.

La corporación Conecta Retail Sociedad Anónima en su página web (Conecta Retail, 2019) señala lo siguiente acerca de su visión:

“Ser la mejor alternativa peruana en satisfacer las necesidades de nuestros clientes, promoviendo el consumo de nuestros productos basados en la excelencia del servicio; logrando a su vez la solidez de la empresa y el bienestar de sus integrantes”.



2.4.6 Organigrama.

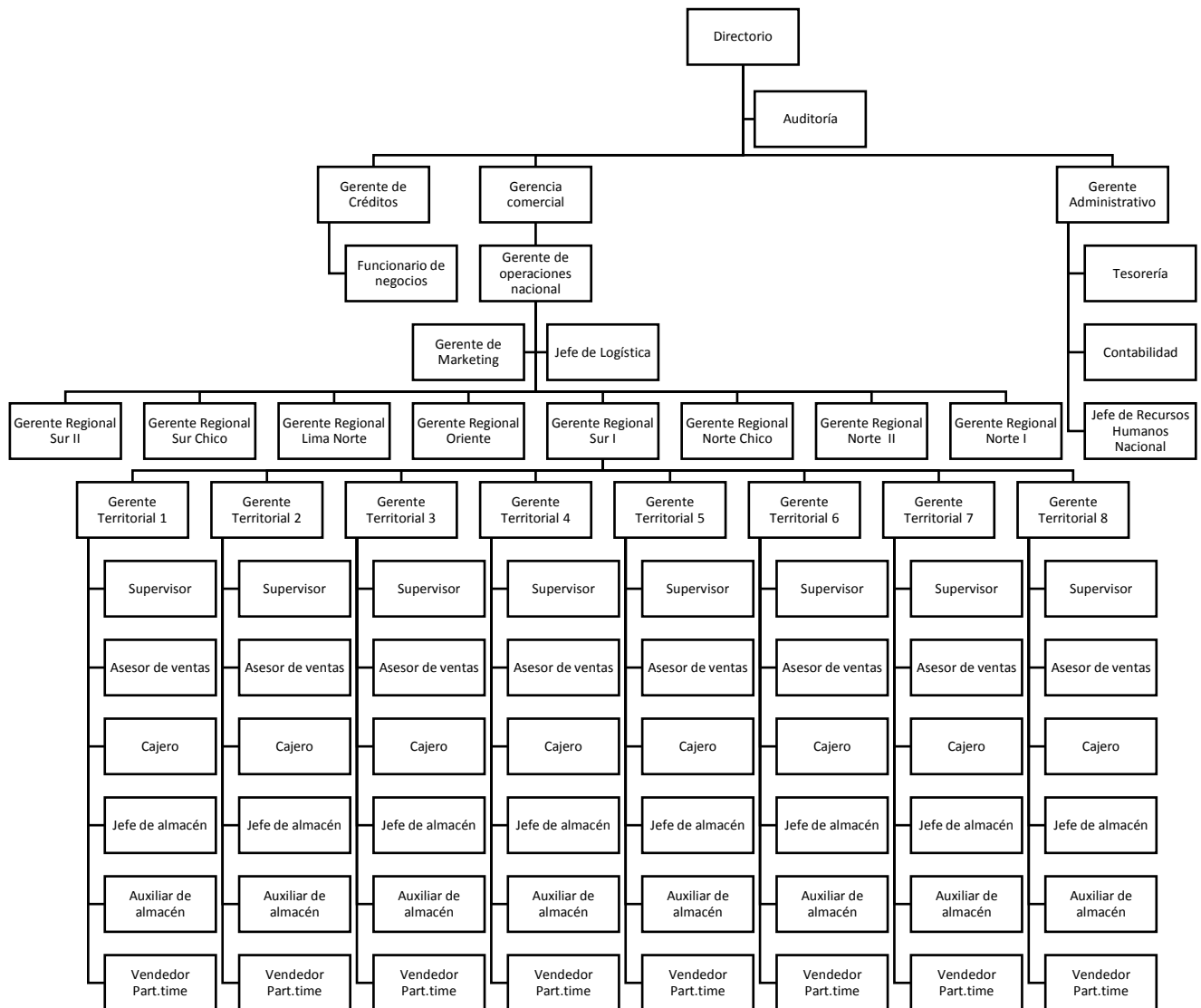


Figura 2: Organigrama de la empresa Conecta Retail S.A

Fuente: Elaboración propia

2.5 Marco conceptual.

2.5.1 Calidad de vida laboral.

Se puede afirmar que “por calidad de vida laboral entendemos el grado de satisfacción y bienestar, físico, psicológico y social experimentado por las personas en su puesto y en su entorno de trabajo” (Blanch, 2003, pág. 67)



2.5.2 Comisión.

(Porret, 2014, pág. 347) menciona dentro de los sistemas de incentivos la comisión:

Consiste en abonar al vendedor un porcentaje, que ha sido previamente pactado sobre la cifra de ventas a realizar. Este método caracteriza más a los profesionales independientes que trabajan para varias compañías y, por tanto, no existe combinación de retribución fija con la variable. Es tan sencillo como que, si no vende nada, tan bajo se percibe nada.

2.5.3 Compensación extra salarial.

Así mismo, se menciona sobre la compensación extra salarial o percepciones no salariales que estas “se entienden como tales aquellos devengos o prestaciones no salariales que se destinan a compensar o suplir gastos del trabajador para realizar encargos ordenados por la empresa” (Porret, 2014, pág. 349).

2.5.4 Confianza.

(Griffin, Philips, & Gully, 2017, pág. 269) Señalan que uno de los factores que determinan el desempeño de los equipos es la confianza:

La confianza es la seguridad de que las demás personas cumplirán su compromiso, en especial cuando el comportamiento de los demás es difícil de observar y controlar. La confianza del equipo se construye mediante experiencias positivas reiteradas, el compromiso con las metas compartidas y la comprensión de las necesidades, motivos e ideas de sus integrantes.

2.5.5 Head Count.

(Cambridge, 2020, pág. 1) menciona lo siguiente:

Número real de personas que se encuentran en la nómina de una empresa, en comparación con el número equivalente calculado a partir de los salarios pagados.



2.5.6 Mercado de trabajo.

(Porret, 2014, pág. 315) Señala que uno de los condicionantes del salario es el mercado de trabajo:

La retribución está influenciada por la ley de la oferta y la demanda del mercado. De manera que situarse en una oferta (tanto interna como externa) por debajo de lo que estipula el mercado en cada momento, significará carecer en el breve tiempo de personas capacitadas al ser atraídas estas por otros ofertantes mejores. Por el contrario, situarse por encima del mercado de trabajo, aunque proporciona rápidamente mejores profesionales y mayor fidelidad de los existentes (disminuyen las dimisiones), hace más difícil la competencia mercantil con respecto a otras organizaciones, y un error en exceso de los costes salariales hace difícil después de regresar a los niveles adecuados.

2.5.7 Responsabilidad social corporativa.

(Griffin, Philips, & Gully, 2017, pág. 69) Explica la responsabilidad social analizando el significado de cada palabra que la compone para concluir lo siguiente:

Las definiciones de responsabilidad social corporativa a menudo incluyen a las empresas que viven y trabajan juntas por el bien común y la valoración de la dignidad humana. Una de sus partes importantes es la forma en que los empleadores tratan a sus empleados.

2.5.8 Retail.

(Llorca, 2018, pág. 1) Asevera en el libro “El código Retail” lo siguiente en cuanto a este vocablo inglés:

Retail es todo espacio que podamos considerar un punto de venta, y lo es tanto en entornos comerciales orientados a consumidores (B2C), como a empresas y profesionales (B2B). No queda limitado al comercio minorista que puedas estar pensando, ni siquiera a la venta de productos, sino que puede darse en situaciones de venta de miles de unidades de producto, así como de servicios intangibles.



2.5.9 Valuación de puestos.

(Bohlander, Snell, & Morris, 2018, pág. 360) Mencionan:

Que es el proceso sistemático que permite determinar el valor relativo de los puestos, a fin de establecer, a qué puestos se les debe pagar más que a otros dentro de la organización. La valuación de puestos ayuda a establecer la equidad interna entre varios puestos.

2.6 Formulación de hipótesis.

2.6.1 Hipótesis general.

Existe una relación positiva entre calidad de vida en el trabajo de Walton y compromiso organizacional en Conecta Retail S. A distrito de Cusco año 2019.

2.6.2 Hipótesis específicas.

- Existe una relación positiva entre la compensación justa y adecuada, y compromiso organizacional en Conecta Retail S. A distrito de Cusco año 2019.
- Existe una relación positiva entre las condiciones de seguridad y salud en el trabajo y el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019.
- Existe una relación positiva entre la utilización y desarrollo de capacidades, y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019.
- Existe una relación positiva entre oportunidades de crecimiento y seguridad, y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019.
- Existe una relación positiva entre la integración social en la organización y el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A en el distrito de Cusco año 2019.
- Existe una relación positiva entre constitucionalismo y el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019.
- Existe una relación positiva entre trabajo y espacio total de vida y el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A en el distrito de Cusco año 2019.



- Existe una relación positiva entre relevancia social de la vida laboral y el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019.

2.7 Variables.

2.7.1 Variables.

V1. CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

V2. COMPROMISO ORGANIZACIONAL

2.7.2 Conceptualización de las variables.

Tabla 1:

Conceptualización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES
<p>CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO (Chiavenato, 2017, pág. 148) menciona que la CVT es un constructo complejo y multidisciplinario que comprende una constelación de factores como: la satisfacción con el trabajo efectuado, las posibilidades de futuro en la organización, el reconocimiento por los resultados alcanzados, el salario percibido, los beneficios obtenidos, la relación humana dentro del equipo y la organización, el ambiente físico y psicológico de trabajo, las posibilidades de comprometerse y participar de forma activa.</p> <p>(Chiavenato, 2017, pág. 148) señala CVT no sólo se define por</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compensación justa y adecuada (Chiavenato, 2017, pág. 149) señala que “la justicia distributiva depende de la adecuación de la remuneración al trabajo que la persona realiza de la equidad interna (el equilibrio entre las remuneraciones dentro de la organización) y de la equidad externa (el equilibrio con las remuneraciones del mercado de trabajo)”. • Condiciones de seguridad y salud en el trabajo (Chiavenato, 2017, pág. 149) menciona sobre las condiciones de seguridad y salud en el trabajo que “incluyen las dimensiones de la jornada de trabajo y el ambiente físico adecuado para la salud y bienestar de la persona”. • Uso y desarrollo de capacidades (Chiavenato, 2017, pág. 149) afirma sobre la utilización y desarrollo de capacidades que “se deben proveer oportunidades para satisfacer las necesidades de uso de habilidades y conocimientos del trabajador, desarrollar su autonomía y autocontrol y de obtener información sobre el proceso total de trabajo, así como retroinformación de su desempeño” • Oportunidades de crecimiento y seguridad “Para proporcionar posibilidades de hacer carrera en la organización en el crecimiento y desarrollo personal y de seguridad de un empleo de forma duradera” (Chiavenato, 2017, pág. 150) • Integración social en la organización “Esto implica la eliminación de barreras jerárquicas determinantes, apoyo mutuo, franqueza interpersonal y ausencia de prejuicios” (Chiavenato, 2017, pág. 150). • Constitucionalismo



características individuales (necesidades, valores, expectativas) o situacionales (estructura organizacional, tecnología, sistema de recompensas, políticas internas), sino sobre todo por la actuación sistémica de dichas características individuales y organizacionales.

“Por esta razón, varios autores presentan modelos de CVT, de los cuales los más importantes son los de Nadler y Lawler, Hackman y Odhan y Walton”. (Chiavenato, 2017, pág. 149)

“Se refiere al establecimiento de normas y reglas de la organización, derechos y deberes del trabajador, recursos contra decisiones arbitrarias y un clima democrático dentro de la organización” (Chiavenato, 2017, pág. 150).

- **Trabajo y espacio total de vida**

“El trabajo no debe absorber todo el tiempo del trabajador en detrimento de su vida familiar y particular, de su tiempo de ocio y sus actividades comunitarias” (Chiavenato, 2009, pág. 495).

- **Relevancia social de la vida laboral**

(Chiavenato, 2017, pág. 150) afirma sobre la relevancia social de la vida laboral que “el trabajo debe ser una actividad social que conlleve orgullo para la persona en participar en una organización. Una organización debe tener una actuación y una imagen delante de la sociedad, responsabilidad social, responsabilidad por los productos y servicios que ofrece, prácticas de empleo, reglas bien definidas de funcionamiento y de administración eficiente.

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Según (Griffin, Philips, & Gully, 2017, pág. 129) el compromiso organizacional se refiere al “grado al cual un empleado se identifica con la organización y sus metas, y desea permanecer en ella. Existen tres formas en las que nos podemos sentir comprometidos con una empresa o empleador: compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso continuo”.

- **Compromiso afectivo**

(Griffin, Philips, & Gully, 2017, pág. 129) lo definen de la siguiente manera:

Apego emocional positivo a una organización y una identificación fuerte con sus metas y valores. Los empleados de un hospital infantil pueden comprometerse afectivamente con la organización por la meta que tiene de ofrecer atención médica de alta calidad a los niños. El compromiso afectivo está relacionado con niveles superiores de desempeño y hace que los empleados permanezcan en la organización porque así lo quieren.

- **Compromiso continuo**

(Griffin, Philips, & Gully, 2017, pág. 130) mencionan que este tipo de compromiso consiste en lo siguiente: La permanencia en una organización porque se perciben los costos económicos (tomar otro empleo significaría perder acciones valiosas) o sociales (amistad con compañeros) altos asociados con salir de ella. El compromiso continuo hace que los empleados permanezcan en la organización porque sienten que deben hacerlo.

- **Compromiso normativo**

(Griffin, Philips, & Gully, 2017, pág. 130) mencionan que el compromiso normativo se conceptualiza de la siguiente manera:

Sentimiento de obligación de permanecer en una empresa por razones éticas o morales. Un empleado que ha concluido una maestría en negocios podría sentir la obligación moral de permanecer en la empresa que pagó



su colegiatura, al menos durante el tiempo necesario para pagar su deuda. El compromiso normativo se relaciona con un desempeño superior y hace que los empleados permanezcan en la organización porque sienten que es su deber.

Fuente: Elaboración propia



2.7.3 Operacionalización de las variables.

Tabla 2:

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO	Compensación justa y adecuada	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración • Equidad interna
	Condiciones de seguridad y salud en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Jornada laboral • Entorno físico (seguro y saludable) • Programas de bienestar
	Uso y desarrollo de capacidades	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad • Autonomía • Autocontrol
	Oportunidades de crecimiento y seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de hacer carrera • Crecimiento profesional • Seguridad en el empleo
	Integración social en la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Jerarquía • Solidaridad
	Constitucionalismo	<ul style="list-style-type: none"> • Normas • Reglas • Derechos
	Trabajo y espacio total de vida	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de ocio • Vida familiar
	Relevancia social de la vida laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad social • Prácticas de empleo
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> • Emociones • Identidad • Satisfacción • Involucramiento con la organización
	Compromiso continuo	<ul style="list-style-type: none"> • Permanencia • Prestaciones • Beneficios
	Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none"> • Lealtad • Reciprocidad • Obligación moral • Responsabilidad

Fuente: Elaboración propia



CAPÍTULO III

MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación.

El presente estudio corresponde a la investigación básica porque investiga la relación entre las variables calidad de vida en el trabajo y compromiso organizacional, diagnostica una realidad en la empresa Conecta Retail S.A, prueba y adapta teorías.

Los autores en el libro “*Metodología de la investigación*” lo señalan lo siguiente: “La investigación cumple dos propósitos fundamentales: a) producir conocimiento y teorías (investigación básica) y b) resolver problemas (investigación aplicada)” (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 25).

3.2 Enfoque de investigación.

La siguiente investigación tiene un enfoque cuantitativo porque utiliza la recolección de datos y estadística para probar su existe una relación positiva entre calidad de vida en el trabajo y compromiso organizacional en la empresa Conecta Retail.

Se toma como base lo referido por (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 4): El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos y se extrae una serie de conclusiones respecto de las hipótesis.



3.3 Diseño de investigación.

La investigación se considera no experimental debido a que no se manipularon las variables de calidad de vida en el trabajo ni el compromiso organizacional en la corporación Conecta Retail S.A distrito de Cusco.

En el libro *Metodología de la investigación*, (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 155) enfatizan lo siguiente acerca del tipo de diseño no experimental elegido para la investigación:

Los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población, El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc, y proporcionar su descripción

3.4 Alcance de investigación.

El alcance de esta investigación es correlacional a razón de que se determinó la relación de las variables calidad de vida en el trabajo y el compromiso organizacional. La conclusión expuesta anteriormente es explicada por (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 93) en el libro *Metodología de la investigación*:

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables.

3.5 Población y muestra de la investigación.

3.5.1 Población.

El universo del presente estudio está comprendido por 76 colaboradores de la corporación Conecta Retail S.A en el distrito de Cusco, el cual está categorizado según el cargo que ocupa el personal de la organización.



3.5.2 Muestra.

La investigación consideró como muestra la totalidad de colaboradores de la corporación Conecta Retail S.A en el distrito de Cusco equivalente a 76 trabajadores como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 3:

Head Count de colaboradores de la empresa Conecta Retail S.A distrito de Cusco

Cargo	Cantidad de trabajadores
Asesor de ventas	30
Vendedor Part-Time	20
Funcionario de negocios	5
Jefe de almacén	2
Auxiliar de almacén	8
Cajero	5
Gerente territorial	2
Supervisor de ventas	4
Total	76

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que se trabajó con una muestra de tipo censal, definida por (Hayes, 1999, pág. 123) como “aquella en donde se muestra toda la población, este tipo de método se utiliza cuando es necesario saber las opiniones de todos los clientes o cuando se cuenta con una base de datos de fácil acceso, sin embargo, los costos al utilizar éste método serían muy altos”.

3.6 Técnica e instrumento de recolección de datos.

3.6.1 Técnica.

La técnica empleada en la investigación fue la encuesta a los colaboradores activos de la corporación Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019.

3.6.2 Instrumento.

El instrumento aplicado a los trabajadores de la corporación Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019 fue el cuestionario.



3.7 Procesamiento de datos.

El software SPSS versión 19 se usó en la investigación para transformar e interpretar los datos recolectados y ,también, se utilizó el programa Microsoft Excel 2019 para tabular la información de manera organizada.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado.

4.1.1 Presentación del instrumento.

La relación entre calidad de vida en el trabajo y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A año 2019 fue descrita mediante un cuestionario dirigido a 76 colaboradores en el que se consideraron 40 ítems repartidos de la siguiente forma:

Tabla 4:

Distribución de los ítems del cuestionario

Variables	Dimensión	Indicadores	Ítems
Calidad de vida en el trabajo	Compensación justa y adecuada	Remuneración	1
		Equidad interna	2
	Condiciones de seguridad y salud en el trabajo	Jornada laboral	3
		Entorno físico (seguro y saludable)	4
		Programas de bienestar	5
	Uso y desarrollo de capacidades	Habilidad	6
		Autonomía	7
		Autocontrol	8
	Oportunidades de crecimiento y seguridad	Posibilidad de hacer carrera	9
		Crecimiento profesional	10
		Seguridad en el empleo	11
	Integración social en la organización	Jerarquía	12
		Solidaridad	
	Constitucionalismo	Normas	14
		Reglas	
Derechos			



		Tiempo de ocio	16
	Trabajo y espacio total de vida	Vida familiar	17
			18
	Relevancia social de la vida laboral	Responsabilidad social	19
		Prácticas de empleo	20
Compromiso organizacional		Emociones	21,22
		Identidad	23,24
	Compromiso afectivo	Satisfacción	25
		Involucramiento con la organización	26,27
			28, 29,
	Compromiso continuo	Permanencia	30,31
		Prestaciones	32
		Beneficios	33
	Compromiso normativo	Lealtad	34
		Reciprocidad	35,36
Obligación moral		37,38	
		Responsabilidad	39,40

Fuente: Elaboración propia

Escala de interpretación descriptiva

Para interpretar las tablas y figuras estadísticas se empleó la siguiente escala de interpretación:

Tabla 5:

Descripción de la Baremación y escala de interpretación

Descripción de la Baremación		Interpretación de la variable	
Medida	Promedio	Calidad de vida en el trabajo	Compromiso organizacional
Nunca	1 – 1.80	Muy malo	Muy bajo
Casi nunca	1.81 – 2.60	Malo	Bajo
A veces	2.61 – 3.40	Regular	Regular
Casi siempre	3.41 – 4.20	Bueno	Alto
Siempre	4.21 – 5	Muy bueno	Muy alto

Fuente: Elaboración propia



Escala de interpretación correlacional

Tabla 6:

Interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Tipo de correlación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa Media
0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.50	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.90	Correlación positiva muy fuerte
1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 305)

4.1.2 Fiabilidad del instrumento.

Con el propósito de calcular la fiabilidad del cuestionario con el que se describió la relación entre calidad de vida en el trabajo y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019, se empleó “la medida de congruencia interna denominada Alfa de Cronbach” (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 208), para lo cual se consideró lo siguiente:

- Siempre que el coeficiente Alfa de Cronbach sea mayor o igual a 0.8; de modo que, el instrumento es fiable; en consecuencia, las mediciones son estables y consistentes.
- Siempre que el coeficiente Alfa de Cronbach sea menor a 0.8; entonces, el instrumento no es fiable; en consecuencia, las mediciones manifiestan viabilidad heterogénea.



El Alfa de Cronbach se consiguió a través del programa estadístico SPSS, con el que se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 7:

Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Calidad de vida en el trabajo	0.931	20
Compromiso organizacional	0.949	20

Fuente: Elaboración propia

Se observa que el Alfa de Cronbach es 0.931 para los ítems considerados en la variable Calidad de vida en el trabajo y 0.949 para los ítems de la variable Compromiso organizacional. Al ser ambos valores superiores a 0.8 se determina que la confiabilidad del instrumento es elevada.



4.2 Calidad de vida en el trabajo.

4.2.1 Resultados de las dimensiones de la variable calidad de vida en el trabajo.

Con la finalidad de describir la Calidad de vida en el trabajo de los colaboradores de la empresa Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019, fueron considerados los resultados de las siguientes dimensiones:

a) **Compensación justa y adecuada**

Tabla 8:

Compensación justa y adecuada en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019

	Indicadores				Dimensión	
	Remuneración		Equidad interna		Compensación justa y adecuada	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy malo	13	17.1%	18	23.7%	13	17.1%
Malo	23	30.3%	24	31.6%	35	46.1%
Regular	40	52.6%	34	44.7%	28	36.8%
Bueno	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Muy bueno	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total					76	100.0%

Fuente: Elaboración propia

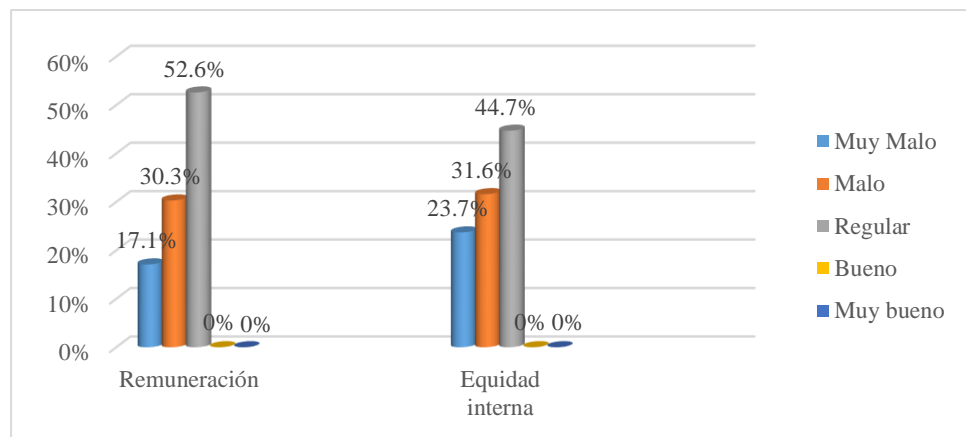


Figura 3: Compensación justa y adecuada

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se visualiza en la figura 3 que en el indicador remuneración revela que ninguno de los colaboradores percibe que un nivel bueno o muy bueno.



Un 52.6% la califica como regular, un 30.3% la califica como mala y un 17.1% la califica como muy mala. El resultado evidencia que los trabajadores están insatisfechos con la puntualidad de los pagos de las comisiones que perciben por parte de la corporación. Asimismo, se evidencia que no reciben a tiempo las compensaciones extra salariales por el trabajo de campo que realizan.

En cuanto al indicador equidad interna, ninguno de los colaboradores señala que un nivel bueno o muy bueno, un 44.7% indica que el nivel es regular, un 31.6% indica que es malo y un 23.7% considera que el nivel es malo. Los hallazgos demuestran que los colaboradores perciben un salario que reciben es incompatible a las funciones y responsabilidades que asumen, pese a que es acorde al mercado laboral.



b) Condiciones de seguridad y salud en el trabajo.

Tabla 9:

Condiciones de seguridad y salud en el trabajo en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019

	Indicadores						Dimensión	
	Jornada Laboral		Entorno físico		Programas de bienestar		Condiciones de seguridad y salud en el trabajo	
	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy malo	10	13.2%	10	13.2%	11	14.5%	11	14.5%
Malo	26	34.2%	26	34.2%	29	38.2%	23	30.3 %
Regular	40	52.6%	40	52.6%	36	47.4%	42	55.3 %
Bueno	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0 %
Muy bueno	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0 %
Total							76	100%

Fuente: Elaboración propia

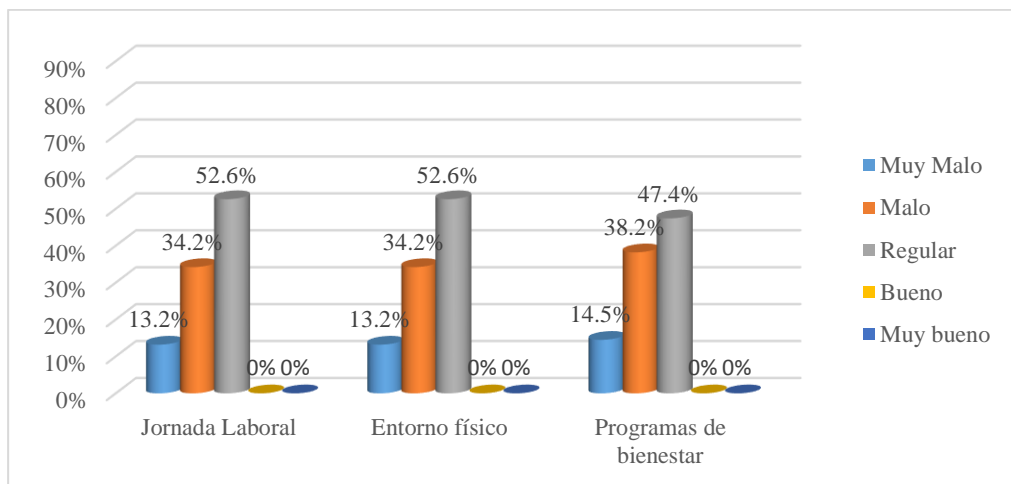


Figura 4: Condiciones de seguridad y salud en el trabajo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

La figura 4 muestra, en referencia al indicador jornada laboral, que ninguno de los colaboradores señala que el nivel es bueno o muy bueno. El 52.6% la califica como regular, el 34.2% la califica como mala y el 13.2% la califica como muy mala. Esto evidencia que los colaboradores están sometidos a horarios excesivos de trabajo sin un adecuado control como es usual en el rubro “retail”.



Referente al indicador seguridad y salud, ninguno de los colaboradores señala un nivel es bueno o muy bueno, el 52.6% indica un nivel es regular, el 34.2% indica que es malo y el 13.2% considera que el nivel es malo. Los hallazgos evidencian que la mayoría de los empleados acepta que existen condiciones regulares en cuanto a las disposiciones aceptables de seguridad y salud que la empresa les ofrece.

En relación a la dimensión programas de bienestar, ninguno de los colaboradores percibe un nivel es bueno o muy bueno. Un 47.4% considera que el nivel es regular, un 38.2% indica que es malo y un 14.5% considera que el nivel es muy malo. Los colaboradores ratifican que cuentan con incentivos materiales como descuentos corporativos; sin embargo, son irremplazables a los programas internos de bienestar a largo plazo generan un bienestar tanto físico como mental en un rubro altamente competitivo como lo es el “retail”.



c) **Uso y desarrollo de capacidades.**

Tabla 10:

Uso y desarrollo de capacidades en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019

	Indicadores						Dimensión	
	Habilidad		Autonomía		Autocontrol		Uso y desarrollo de capacidades	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy malo	12	15.8%	9	11.8%	17	22.4%	13	17.1%
Malo	26	34.2%	23	30.3%	20	26.3%	31	40.8%
Regular	38	50%	44	57.9%	39	51.3%	32	42.1%
Bueno	0	0.0%	0.0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Muy bueno	0	0.0%	0.0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total							76	100.0%

Fuente: Elaboración propia

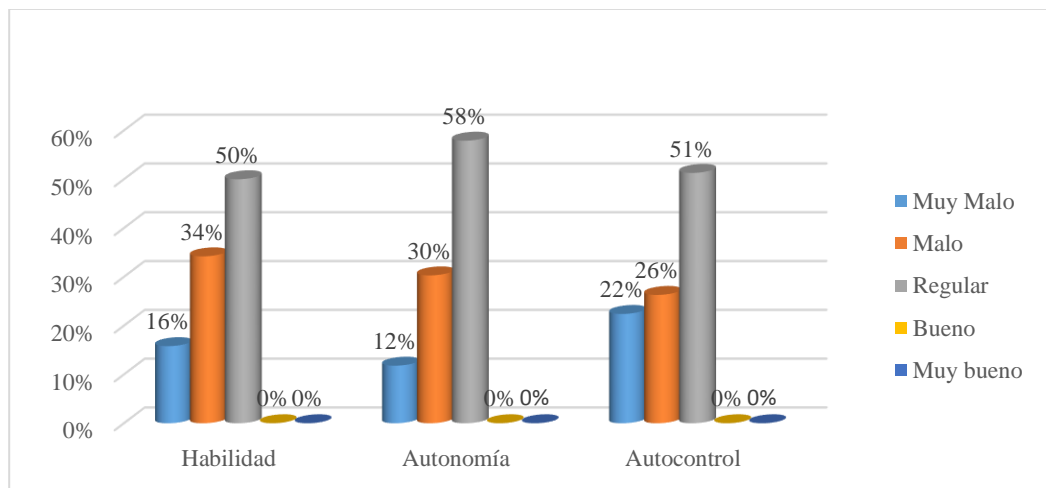


Figura 5: Uso y desarrollo de capacidades

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

La figura 5, en referencia al indicador habilidad, denota que ninguno de los colaboradores indica que el nivel es bueno o muy bueno. El 50% la califica como regular, el 34.2% la califica como mala y el 15.8% la califica como muy mala. Esto evidencia que la mitad de los colaboradores consideran que la empresa ha contribuido al desarrollo de sus habilidades profesionales.

En relación al indicador autonomía, ninguno de los colaboradores señala que el nivel es bueno o muy bueno, el 57.9% determina que el nivel es regular, el



30.3% indica que es malo y el 11.8% considera que el nivel es malo. Los hallazgos mencionados evidencian que los colaboradores dependen de una sucursal principal para efectuar su trabajo.

En relación al indicador autocontrol, ninguno de los colaboradores indica que el nivel es bueno o muy bueno. El 51.3% considera indica que el nivel es regular, el 26.3% indica que es malo y el 22.4% considera que el nivel es malo. Los resultados evidencian que la mayoría de los colaboradores tienen supervisiones que limitan el autocontrol de su trabajo.

d) Oportunidades de crecimiento y seguridad.

Tabla 11:

Oportunidades de crecimiento y seguridad en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019

	<i>Indicadores</i>						<i>Dimensión</i>	
	Posibilidad de hacer carrera		Crecimiento profesional		Seguridad en el empelo		Oportunidades de crecimiento y seguridad	
	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Muy malo	22	28.9%	24	31.6%	24	31.6%	25	32.9%
Malo	18	23.7%	21	27.6%	24	31.6%	23	30.3%
Regular	36	47.4%	31	40.8%	28	36.8%	28	36.8%
Bueno	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Muy bueno	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total							76	100.0%

Fuente: Elaboración propia

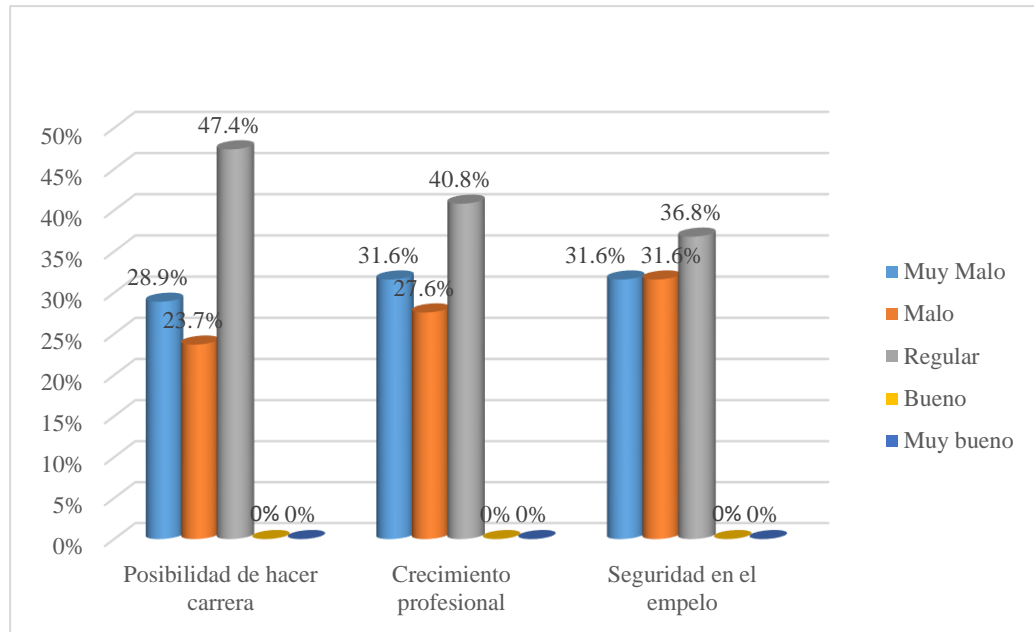


Figura 6: Oportunidades de crecimiento y seguridad

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Dentro de la figura 6, se advierte, en referencia al indicador posibilidad de hacer carrera, que ninguno de los colaboradores indica que el nivel es bueno o muy bueno. El 47.4% la califica como regular, el 23.7% la califica como mala y el 28.9% la califica como muy mala.

Los resultados sugieren que aproximadamente la mitad los colaboradores valoran que la empresa les permite hacer carrera.

Con respecto al indicador crecimiento profesional, ninguno de los colaboradores señala que el nivel es bueno o muy bueno, un 40.8% indica que el nivel es regular, un 27.6% indica que es malo y un 31.6% considera que el nivel es malo. Los resultados demuestran que menos de la mitad de los colaboradores percibe que la empresa promueve el desarrollo de la especialización en el área en el que se desenvuelven. Asimismo, más de la mitad afirma que un crecimiento profesional en la empresa es limitado.

En relación al indicador seguridad en el empleo, ninguno de los colaboradores indica que el nivel es bueno o muy bueno. El 36.8% considera indica que el



nivel es regular, el 30.3% indica que es malo y el 32.9% considera que el nivel es malo.

Los resultados evidencian que más de la tercera parte de los colaboradores no consideran que su puesto de trabajo sea estable. Así también, las dos terceras partes de los trabajadores perciben niveles malos de seguridad en el empleo.

e) Integración social en la organización.

Tabla 12:

Integración social en la organización de la empresa Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019

	Indicadores				Dimensión	
	Jerarquía		Solidaridad		Integración social en la organización	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy malo	22	28.9%	21	27.6%	22	28.9
Malo	25	32.9%	23	30.3%	34	44.7
Regular	29	38.2%	32	42.1%	20	26.3
Bueno	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0
Muy bueno	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0
Total					76	100.0

Fuente: Elaboración propia

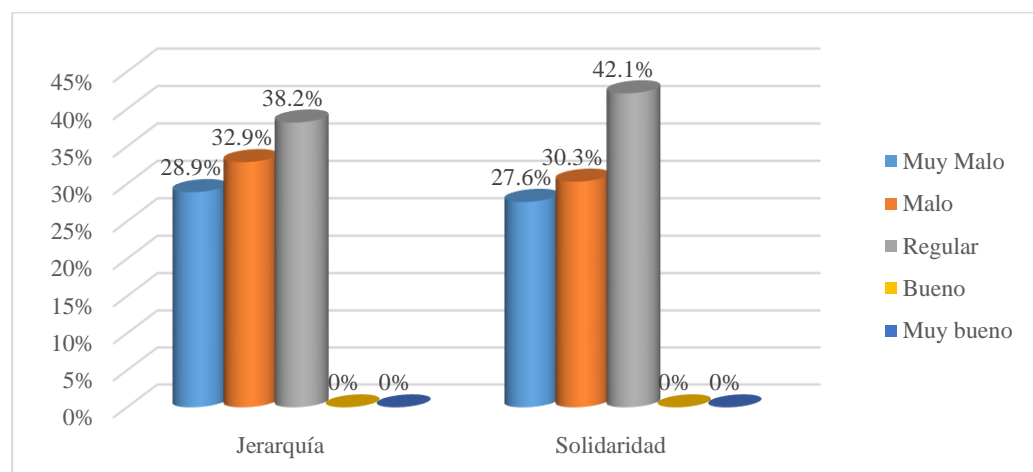


Figura 7: Integración social en la organización

Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis:

En la figura 7, se observa que referente al indicador jerarquía ninguno de los colaboradores indica que el nivel es bueno o muy bueno. El 38.2% la califica como regular, el 32.9% la califica como mala y el 28.9% la califica como muy mala. Los resultados evidencian que más de la mitad los colaboradores consideran que existen barreras de autoridad con sus jefes. Además, demuestra que no consideran que sus jefes les brinden el apoyo necesario en sus funciones.

Con respecto al indicador solidaridad, ninguno de los colaboradores señala un nivel bueno o muy bueno, el 42.1% indica que existe un nivel regular, el 30.3% percibe un nivel malo y un 27.6% considera un nivel muy malo. Los resultados evidencian que más de la mitad de los encuestados percibe que la organización limita la camaradería por la competencia interna existiendo una rivalidad entre ellos.



f) **Constitucionalismo.**

Tabla 13:

Constitucionalismo en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019

	Indicadores						Dimensión	
	Normas		Reglas		Derechos		Constitucionalismo	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy malo	19	25%	17	22.4%	21	27.6%	20	26.3%
Malo	19	25%	14	18.4%	19	25%	15	19.7%
Regular	38	50%	45	59.2%	36	47.4%	41	53.9%
Bueno	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Muy bueno	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total							76	100.0%

Fuente: Elaboración propia

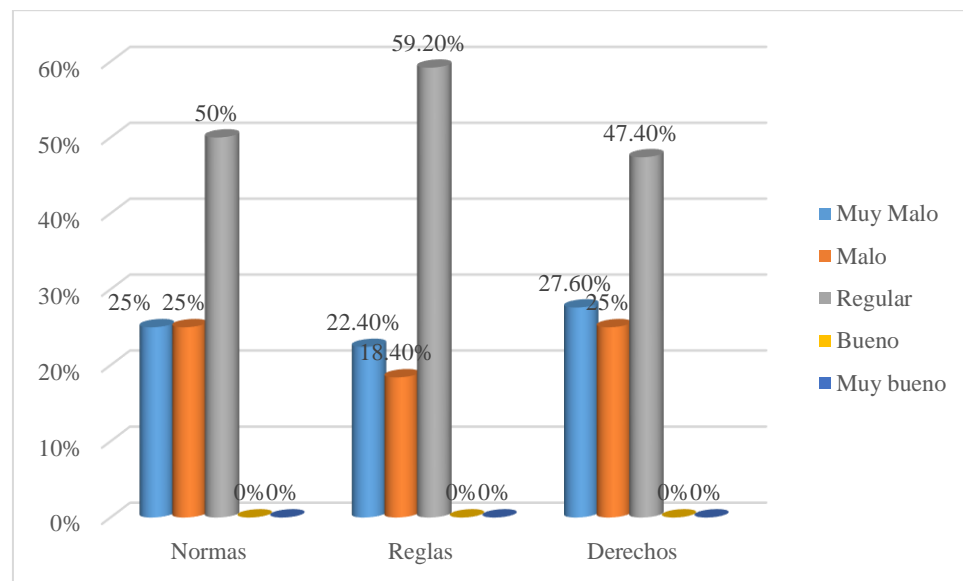


Figura 8: Constitucionalismo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Observando la figura 8, se evidencia que el indicador normas denota que ninguno de los colaboradores percibe un nivel bueno o muy bueno. El 50% las califica como regular, el 25% las califica como malas y el 25% las califica como muy malas. Los hallazgos evidencian que la mitad de los colaboradores perciben un nivel bajo de estas a pesar de que la empresa informa a los colaboradores acerca de las normas internas de la organización.



Con respecto al indicador reglas, ninguno de los colaboradores señala que el nivel es bueno o muy bueno, el 59.2% indica que el nivel es regular, el 18.4% indica que es malo y el 22.4% considera que el nivel es malo. Esto evidencia que no se consideran partícipes de las reglas de la organización.

En relación al indicador derechos, ninguno de los colaboradores indica que el nivel es bueno o muy bueno. El 47.4% considera indica que el nivel es regular, el 25% indica que es malo y el 27.6% considera que el nivel es malo. Esto evidencia que los colaboradores conocen sus derechos en la organización.



g) Trabajo y espacio total de vida

Tabla 14:

Trabajo y espacio total de vida en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019

	Indicadores				Dimensión	
	Tiempo de ocio		Vida familiar		Trabajo y espacio total de vida	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy malo	26	34.2%	22	28.9%	20	26.3%
Malo	23	30.3%	13	17.1%	37	48.7%
Regular	27	35.5%	41	53.9%	19	25.0%
Bueno	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Muy bueno	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total					76	100%

Fuente: Elaboración propia

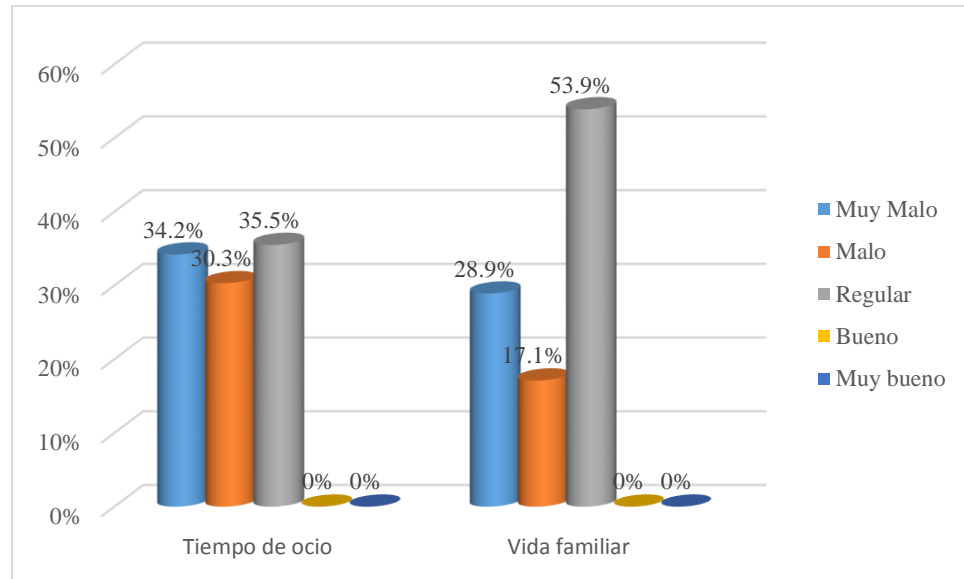


Figura 9: Trabajo y espacio total de vida

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se observa en la figura 9, referente al indicador tiempo de ocio que ninguno de los colaboradores indica un nivel es bueno o muy bueno. El 50% lo califica como regular, un 25% lo califica como mala y un 25% lo califica como muy malo. Los hallazgos denotan que los colaboradores están insatisfechos con el tiempo de ocio que la empresa permite. Las vacaciones se otorgan previa



evaluación de los jefes según la disponibilidad del personal, lo cual limita las opciones de los colaboradores quienes se ven forzados a postergar o adelantar este derecho.

Acerca del indicador vida familiar, ninguno de los colaboradores señala que el nivel es bueno o muy bueno, un 59.2% indica que el nivel es regular, un 18.4% indica que es malo y un 22.4% considera que el nivel es malo. Los resultados evidencian que la empresa es estricta con los permisos de los colaboradores, los cuales eventualmente son necesarios para atender asuntos personales y familiares.



h) Relevancia social de la vida laboral.

Tabla 15:

Relevancia social de la vida laboral en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019

	Indicadores				Dimensión	
	Responsabilidad social		Prácticas de empleo		Relevancia social	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy malo	17	22.4%	18	23.7%	16	21.1%
Malo	22	28.9%	27	35.5%	41	53.9%
Regular	37	48.7%	31	40.8%	19	25.0%
Bueno	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Muy bueno	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total					76	100%

Fuente: Elaboración propia

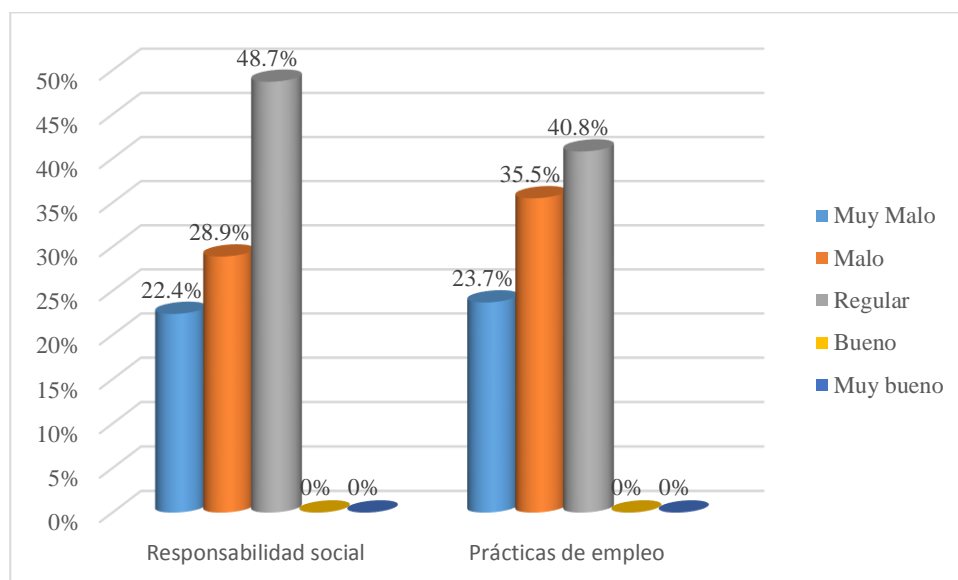


Figura 10: Relevancia social de la vida laboral

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se observa en la figura 10, referente al indicador responsabilidad social se observa que ninguno de los colaboradores indica que el nivel es bueno o muy bueno. El 48.7% la califica como regular, el 28.9% la califica como mala y el 22.4% la califica como muy mala. Los resultados evidencian perciben una aceptable imagen de la organización frente a la sociedad.



Respecto al indicador prácticas de empleo, ninguno de los colaboradores percibe que existe un nivel bueno o muy bueno, un 48.7% indica que el nivel es regular, un 28.9% indica que es malo y un 22.4% considera que el nivel es malo. Los hallazgos evidencian que los colaboradores desconocen acerca de la mejora de sus prácticas laborales como la creación de comités y un sindicato interno representado por ellos.



4.2.2 Comparación promedio de las dimensiones de la variable calidad de vida en el trabajo

Tabla 16:

Comparación promedio de las dimensiones de la variable Calidad de vida en el trabajo en Conecta Retail distrito de Cusco año 2019

	Promedio	Interpretación
Compensación justa y adecuada	2.34	Malo
Condiciones de seguridad y salud en el trabajo	2.77	Regular
Uso y desarrollo de capacidades	2.76	Regular
Oportunidades de crecimiento y seguridad	2.61	Regular
Integración social en la organización	2.12	Malo
Constitucionalismo	2.77	Regular
Trabajo y espacio total de la vida laboral	2.13	Malo
Relevancia social de la vida laboral	2.22	Malo
CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO	2.46	Malo

Fuente: Elaboración propia

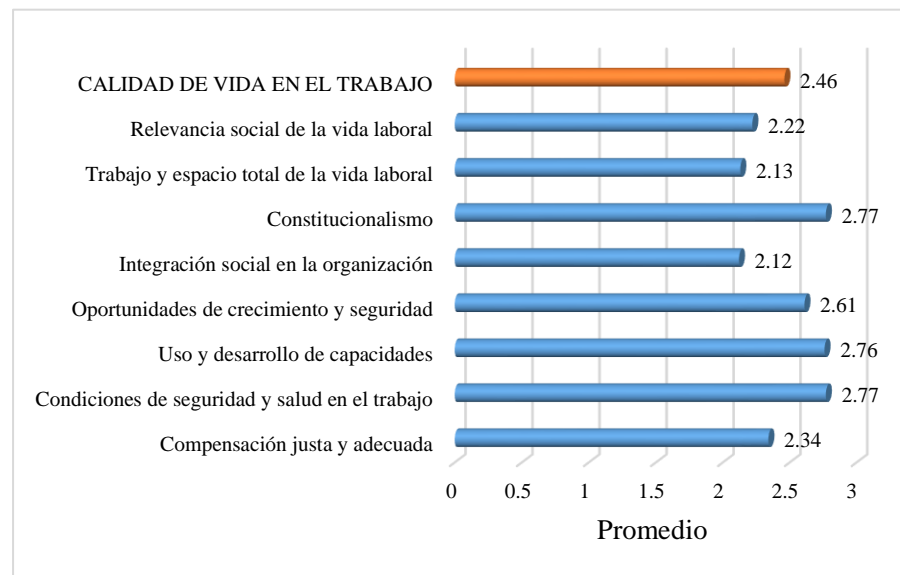


Figura 11: Comparación de la variable Calidad de vida en el trabajo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Los puntajes promedios evaluados en las dimensiones de la variable calidad de vida en el trabajo evidencian que tanto el constitucionalismo



como las condiciones de seguridad y salud en el trabajo presentan una calificación promedio de 2.77 calificándolo como malo, siendo este mayor que los demás; seguido por el uso y desarrollo de capacidades con 2.76 calificándolo también como malo, las oportunidades de crecimiento y desarrollo con un puntaje de 2.61 se califica como malo; continuando con la compensación justa y adecuada que presenta una calificación de 2.34 que califica como malo; asimismo, la relevancia social de la vida laboral califica con 2.22 se considera como mala; por otro lado, tanto el trabajo y espacio total de la vida laboral como la integración social en la organización califican con 2.13 y 2.12 respectivamente se consideran como malas.

4.2.3 Resultados de la variable calidad de vida en el trabajo

Tabla 17:

Calidad de vida en el trabajo en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019

	<i>f</i>	%
Muy malo	21	27.6%
Malo	42	55.3%
Regular	13	17.1%
Bueno	0	0.0%
Muy bueno	0	0.0%
Total	76	100.0%

Fuente: Elaboración propia

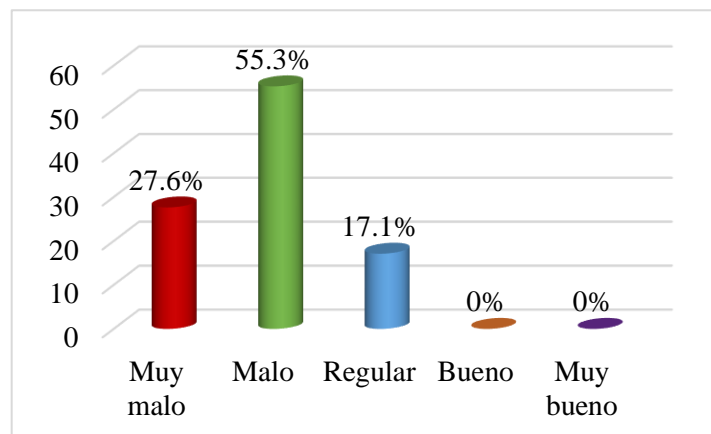


Figura 12: Calidad de vida en el trabajo

Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis:

Los 76 encuestados en la empresa Conecta Retail considera que la calidad de vida en el trabajo no es muy buena o buena, un 17.1% opina que es regular, el 55.3% percibe que es mala y el 27.6% considera que es muy mala. Podemos observar de esta manera que la calidad de vida en el trabajo es mala; así que se recomienda tienen que mejorar varios aspectos para poder conseguir que esta sea buena.



4.3 Compromiso organizacional.

4.3.1 Resultados de las dimensiones de la variable compromiso organizacional.

Con el objeto de describir el compromiso Organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019 se consideraron las dimensiones de: compromiso afectivo, compromiso continuo, y compromiso normativo. Los resultados se enuncian a continuación:

A) Compromiso afectivo.

Tabla 18:

Compromiso afectivo en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019

	Indicadores								Dimensión	
	Emociones		Identidad		Satisfacción		Involucramient o en la organización		Compromiso afectivo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	19	25%	19	25%	22	28.9%	19	25%	21	27.6%
Bajo	23	30.3%	20	26.3%	19	25%	25	32.9%	32	42.1%
Regular	34	44.7%	37	48.7%	35	46.1%	32	42.1%	23	30.3%
Alto	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Muy alto	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total									76	100.0%

Fuente: Elaboración propia

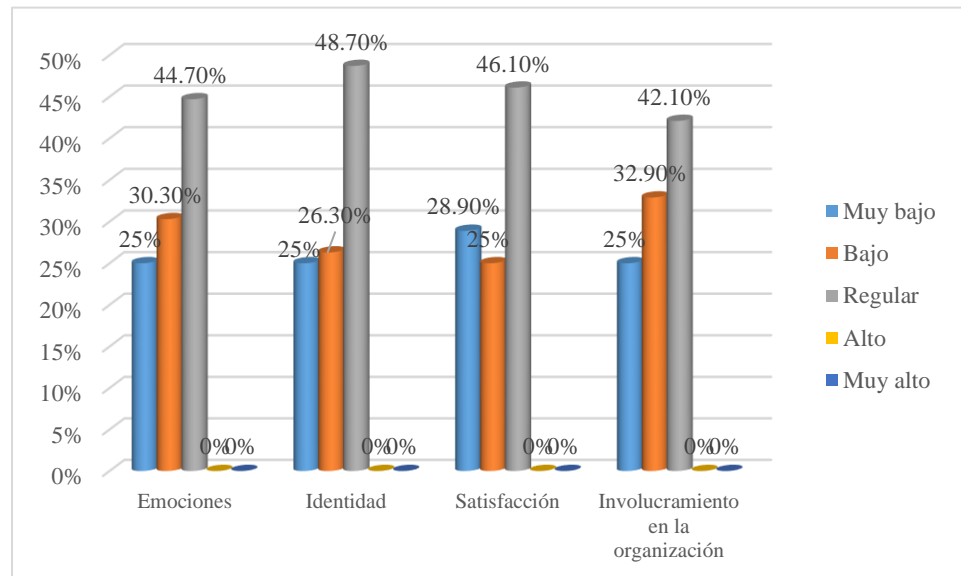


Figura 13: Compromiso afectivo

Fuente: Elaboración propia



Interpretación:

Se observa en la figura 13 respecto al indicador emociones que ninguno de los colaboradores indica que un nivel bueno o muy bueno. Un 44.7% la califica como regular, un 30.3% la califica como mala y un 25% la califica como muy mala. Los resultados evidencian que los colaboradores no perciben un clima de confianza al laborar entre sus compañeros y superiores.

En relación con el indicador identidad, ninguno de los colaboradores señala que el nivel es bueno o muy bueno, un 48.7% indica que el nivel es regular, un 26.3% indica que es malo y un 25% considera que el nivel es malo. Los resultados evidencian que los colaboradores no se identifican con las metas y objetivos de la organización.

Acerca del indicador satisfacción, ninguno de los colaboradores señala que el nivel es bueno o muy bueno, un 46.1% indica que el nivel es regular, un 25% indica que es malo y un 28.9% considera que el nivel es malo. Los hallazgos evidencian que no están conformes con las condiciones de trabajo.

Con respecto al indicador involucramiento en la organización, ninguno de los colaboradores señala que el nivel es bueno o muy bueno, un 42.1% señala que el nivel es regular, un 32.9% indica que es malo y un 25% percibe que el nivel es malo. Los resultados evidencian que los colaboradores perciben que la empresa no acoge sus iniciativas lo que dificulta que se sientan parte integrante de la organización.



B) Compromiso continuo.

Tabla 19:

Compromiso continuo en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019

	Indicadores						Dimensión	
	Permanencia		Prestaciones		Beneficios		Compromiso continuo	
	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy bajo	21	27.6%	15	19.7%	16	21.1%	22	28.9%
Bajo	19	25%	24	31.6%	13	17.1%	24	31.6%
Regular	36	47.4%	37	48.7%	47	61.8%	30	39.5%
Alto	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Muy alto	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total							76	100.0

Fuente: Elaboración propia

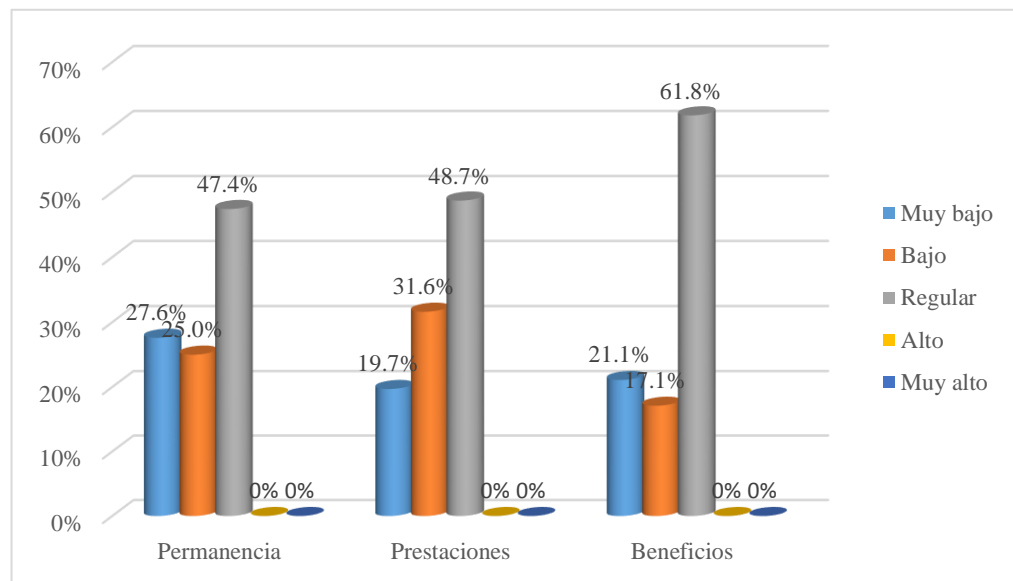


Figura 14: Compromiso continuo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se observa en la figura 14 referente al indicador permanencia que ninguno de los colaboradores señala un nivel es bueno o muy bueno. Un 47.4% la califica como regular, un 25% la califica como mala y un 27.6% la califica como muy mala. Los resultados evidencian los colaboradores que no desarrollaron un deseo de permanencia hacia su puesto de trabajo en la empresa, pero no piensan abandonarla.



En cuanto al indicador prestaciones, ninguno de los colaboradores señala que el nivel es bueno o muy bueno, un 48.7% indica que el nivel es regular, un 31.6% indica que es malo y el 19.7% señala un nivel es malo. Los resultados demuestran que los colaboradores sienten un disgusto respecto a las prestaciones y beneficios que la empresa les ofrece en comparación a otras del mismo rubro.

Considerando el indicador beneficios, ninguno de los colaboradores señala que el nivel es bueno o muy bueno, un 61.8% indica que el nivel es regular, un 17.1% indica que es malo y un 21.1% considera que el nivel es malo. Los resultados prueban que los colaboradores están de acuerdo con los beneficios laborales que les otorgan tales como descuentos y promociones dentro de la corporación.



C) **Compromiso normativo.**

Tabla 20:

Compromiso normativo en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019

	Indicadores								Dimensión	
	Lealtad		Reciprocidad		Obligación moral		Responsabilidad		Compromiso normativo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	19	25%	21	27.6%	28	36.8%	14	18.4%	17	22.4%
Bajo	15	19.7%	28	36.8%	24	31.6%	17	22.4%	40	52.6%
Regular	42	55.3%	27	35.5%	24	31.6%	45	59.2%	19	25.0%
Alto	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Muy alto	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total									76	100.0%

Fuente: Elaboración propia

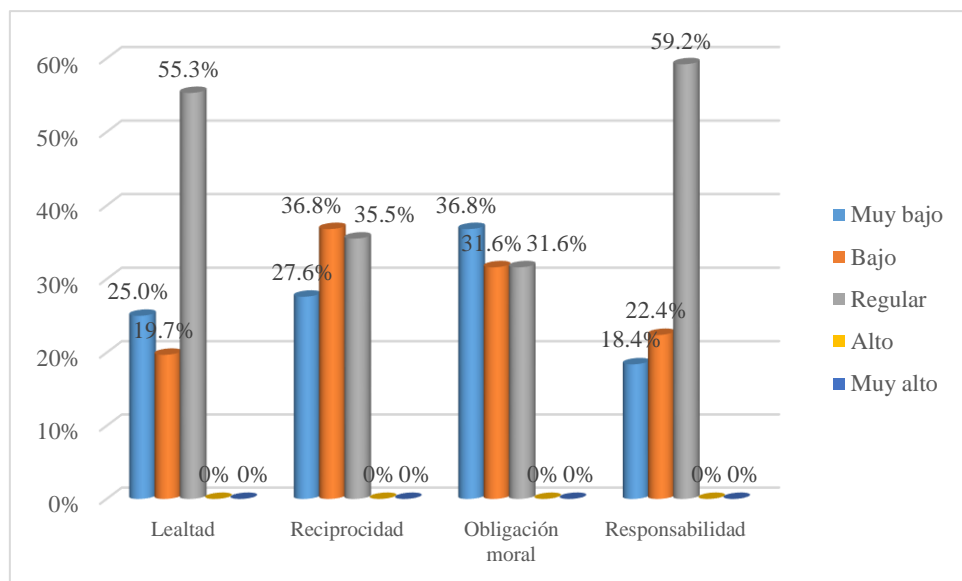


Figura 15: Compromiso normativo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se observa en la figura 15 que en referencia al indicador lealtad ninguno de los colaboradores determina que el nivel es bueno o muy bueno. Un 55.3% la califica como regular, un 19.7% la califica como mala y un 25% la califica como muy **Muy bajo** **Bajo** lencian que más de la mitad se identifica con las metas y valores de la organización.



En relación al indicador reciprocidad, ninguno de los colaboradores señala un nivel es bueno o muy bueno, un 35.5% indica que el nivel es regular, un 36.8% indica que es malo y un 27.6% considera que el nivel es malo. Esto evidencia que los colaboradores no sienten deseos de corresponder a la organización en la relación laboral.

Referente al indicador obligación moral, ninguno de los colaboradores señala que el nivel es bueno o muy bueno, un 59.2% indica que el nivel es regular, el 22.4% indica que es malo y un 18.4% considera que el nivel es malo. Los resultados evidencian que los colaboradores trabajan para los objetivos de la empresa.

4.3.2 Comparación promedio de las dimensiones de la variable compromiso organizacional.

Tabla 21:

Comparación promedio de las dimensiones de la variable Compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019

	Promedio	Interpretación
Compromiso afectivo	2.21	Bajo
Compromiso continuo	2.63	Regular
Compromiso normativo	2.20	Bajo
Compromiso organizacional	2.35	Bajo

Fuente: Elaboración propia

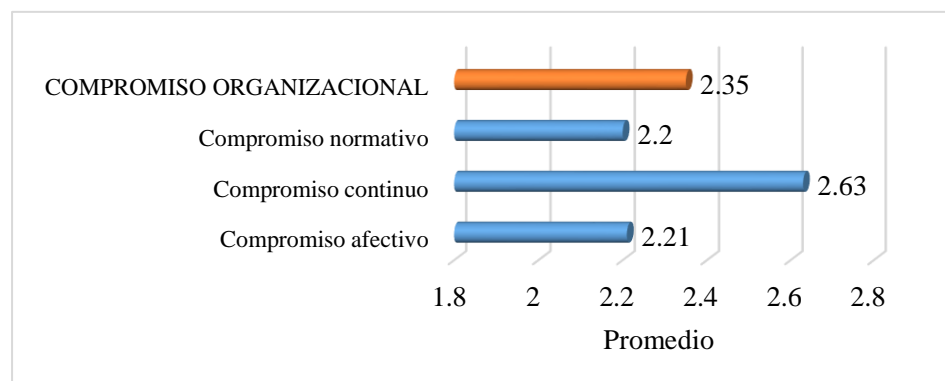


Figura 16: Comparación promedio de las dimensiones de la variable compromiso organizacional

Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis:

Los puntajes promedios evaluados en la figura 16 denotan que las dimensiones de la variable compromiso organizacional presenta una calificación promedio de 2.35 calificándolo como bajo. Se evidencia que el compromiso continuo es regular, siendo este el mayor frente a los demás; seguido por el compromiso normativo con un puntaje de 2.63 calificándolo como bajo; el compromiso afectivo se calificó con un puntaje de 2.21.

Por lo tanto, se puede indicar que los colaboradores poseen un compromiso continuo; es decir que permanecen en la empresa por necesidad económica y por los beneficios que les ofrece. Sin embargo, los colaboradores no se sienten comprometidos normativamente pues no comparten valores con la empresa para la cual laboran. Por otro lado, los colaboradores no se involucran emocionalmente con la empresa. Por consiguiente, los puntajes bajos del compromiso normativo y afectivo demuestran que la variable compromiso organizacional es bajo en los colaboradores de la empresa Conecta Retail.

4.4 Pruebas de hipótesis

Para determinar el nivel de relación entre la Calidad de Vida en el trabajo y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019, se empleó la prueba estadística Chi cuadrado para la toma de decisiones considerando lo siguiente:

- Siempre que el valor obtenido en la prueba estadística Chi cuadrado (valor P) > 0.05 se acepta la hipótesis nula.
- Siempre que el valor obtenido en la prueba estadística Chi cuadrado (valor P) < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Así también, se utilizó coeficiente de correlación de Spearman el cual tiene una variación de -1 a 1 para establecer el grado de relación entre de las dimensiones de la variable calidad de vida en el trabajo.



4.4.1 Resultados para la relación entre las dimensiones de la variable calidad de vida en el trabajo de Walton y la variable compromiso organizacional

A) Compensación justa y adecuada y compromiso organizacional

Hipótesis nula: No existe una relación positiva entre la compensación justa y adecuada, y el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019.

Hipótesis alterna: Existe una relación positiva entre la compensación justa y adecuada, y el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019.

Tabla 22:

Compensación justa y adecuada y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019

Compensación justa y adecuada	Compromiso Organizacional						Total	
	Muy bajo		Bajo		Regular		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Muy malo	9	11.8%	4	5.3%	0	0.0%	13	17.1%
Malo	6	7.9%	21	27.6%	8	10.5%	35	46.1%
Regular	5	6.6%	14	18.4%	9	11.8%	28	36.8%
Total	20	26%	39	51%	17	22%	76	100%
Prueba Chi cuadrado X = 16.679					p =0.002			
Correlación de Spearman = 0.342					p =0.003			

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Ya que $p = 0.002 < 0.05$ en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que existe una relación positiva entre la compensación justa y adecuada, y el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019, en el que el grado de relación mediante la correlación de Spearman es 34.2% con 95% de confiabilidad. De manera que existe una correlación positiva baja, por lo tanto, se confirma la hipótesis alterna.



B) Condiciones de seguridad y salud en el trabajo y compromiso organizacional

Hipótesis nula: No existe una relación positiva entre las condiciones de seguridad y salud en el trabajo y el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019.

Hipótesis alterna: Existe una relación positiva entre las condiciones de seguridad y salud en el trabajo y el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019.

Tabla 23:

Condiciones de seguridad y salud en el trabajo y Compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019

Condiciones de seguridad y salud en el trabajo	Compromiso Organizacional						Total	
	Muy bajo		Bajo		Regular			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy malo	8	10.5%	3	3.9%	0	0.0%	11	14.5%
Malo	7	9.2%	13	17.1%	3	3.9%	23	30.3%
regular	5	6.6%	23	30.3%	14	18.4%	42	55.3%
Total	20	26.0%	39	51.0%	17	22.0%	76	100%
Prueba Chi cuadrado X = 19.537					p = 0.001			
Correlación de Spearman = 0.459					p = 0.000			

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Ya que $p = 0.001 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se afirma que existe una relación positiva entre las condiciones de seguridad y salud en el trabajo y el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019, en la que el grado de relación mediante la correlación de Spearman es 45.9% con 95% de confiabilidad; de modo que existe una correlación negativa media, por lo tanto, se confirma la hipótesis alterna.



C) Uso y desarrollo de capacidades y compromiso organizacional

Hipótesis nula: No existe una relación positiva entre la utilización y desarrollo de capacidades y el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019.

Hipótesis alterna: Existe una relación positiva entre la utilización y desarrollo de capacidades y el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019.

Tabla 24:

Uso y desarrollo de capacidades y Compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019

Uso y desarrollo de capacidades	Compromiso Organizacional						Total	
	Muy bajo		Bajo		Regular		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Muy malo	11	14.5%	2	2.6%	0	0.0%	13	17.1%
Malo	8	10.5%	20	26.3%	3	3.9%	31	40.8%
Regular	1	1.3%	17	22.4%	14	18.4%	32	42.1%
Total	20	26%	39	51%	17	22%	76	100%
Prueba Chi cuadrado X = 39.357					p = 0.000			
Correlación de Spearman = 0.636					p =0.000			

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Ya que $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se afirma que existe una relación positiva entre la utilización y desarrollo de capacidades y el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019, en la que el grado de correlación de Spearman es 63.6% con 95% de confiabilidad. De manera que existe una correlación positiva media, por lo tanto, se confirma la hipótesis alterna.



D) Oportunidades de crecimiento y seguridad y compromiso organizacional

Hipótesis nula: No existe una relación positiva entre la oportunidad de crecimiento y seguridad y el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019.

Hipótesis alterna: Existe una relación positiva entre la oportunidad de crecimiento y seguridad y el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019.

Tabla 25:

Oportunidades de crecimiento y seguridad y Compromiso Organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019

Oportunidades de crecimiento y seguridad	Compromiso Organizacional						Total	
	Muy bajo		Bajo		Regular		f	%
	f	%	F	%	f	%		
Muy malo	17	22.4%	8	10.5%	0	0.0%	25	32.9%
Malo	3	3.9%	19	25.0%	1	1.3%	23	30.3%
Regular	0	0.0%	12	15.8%	16	21.1%	28	36.8%
Total	20	26%	39	51%	17	22%	76	100%
Prueba Chi cuadrado X = 56.080					p =0.000			
Correlación de Spearman = 0.751					p =0.000			

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Ya que $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se afirma que existe una relación positiva entre la oportunidad de crecimiento y seguridad y el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019, en la que el grado de correlación de Spearman es 75.1% con 95% de confiabilidad. De manera que existe una correlación positiva considerable, por consiguiente, se confirma la hipótesis alterna.



E) Integración social en la organización y compromiso organizacional.

Hipótesis nula: No existe una relación positiva entre la integración social en la organización y el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019.

Hipótesis alterna: Existe una relación positiva entre la integración social en la organización y el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019.

Tabla 26:

Integración social en la organización y Compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019

Integración social en la organización	Compromiso Organizacional						Total	
	Muy bajo		Bajo		Regular		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Muy malo	12	15.8%	9	11.8%	1	1.3%	22	28.9%
Malo	8	10.5%	18	23.7%	8	10.5%	34	44.7%
Regular	0	0.0%	12	15.8%	8	10.5%	20	26.3%
Total	20	26%	39	51%	17	22%	76	100%
Prueba Chi cuadrado X = 18.726					p =0.001			
Correlación de Spearman = 0.484					p =0.000			

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Ya que $p = 0.001 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que existe una relación positiva entre la integración social en la organización y el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019, en la que la correlación de Spearman es 48.4%, al 95% de confiabilidad. De manera que existe una correlación positiva media, por ello, se confirma la hipótesis alterna.



F) Constitucionalismo y compromiso organizacional

Hipótesis nula: No existe una relación positiva entre el constitucionalismo y el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019.

Hipótesis alterna: Existe una relación positiva entre el constitucionalismo y el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019.

Tabla 27:

Constitucionalismo y Compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019

Constitucionalismo	Compromiso Organizacional						Total	
	Muy bajo		Bajo		Regular			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy malo	17	22.4%	3	3.9%	0	0.0%	20	26.3%
Malo	2	2.6%	12	15.8%	1	1.3%	15	19.7%
Regular	1	1.3%	24	31.6%	16	21.1%	41	53.9%
Total	20	26%	39	51%	17	22%	76	100%
Prueba Chi cuadrado X = 55.190					p = 0.000			
Correlación de Spearman = 0.718					p = 0.000			

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Ya que $p = 0.000 < 0.05$ en la prueba Chi – cuadrado, se afirma que existe una relación positiva entre el constitucionalismo y el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019, en la que la correlación de Spearman es 71.8%, al 95% de confiabilidad. De manera que existe una correlación positiva media, por lo tanto, se confirma la hipótesis alterna.



G) Trabajo y espacio total de vida y compromiso organizacional

Hipótesis nula: No existe una relación positiva entre el trabajo y espacio total de vida y el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019.

Hipótesis alterna: Existe una relación positiva entre el trabajo y espacio total de vida y el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019.

Tabla 28:

Trabajo y espacio total de vida y Compromiso Organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019

Trabajo y espacio total de vida	Compromiso Organizacional						Total	
	Muy bajo		Bajo		Regular			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy malo	13	17.1%	6	7.9%	1	1.3%	20	26.3%
Malo	7	9.2%	23	30.3%	7	9.2%	37	48.7%
Regular	0	0.0%	10	13.2%	9	11.8%	19	25.0%
Total	20	26%	39	51%	17	22%	76	100%
Prueba Chi cuadrado X = 27.971					p = 0.000			
Correlación de Spearman = 0.555					p = 0.000			

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Ya que $p = 0.000 < 0.05$ en la prueba Chi – cuadrado se afirma que existe una relación positiva entre el trabajo y espacio total de vida y el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019, en la que el grado de correlación de Spearman es 55.5% con 95% de confiabilidad. De manera que existe una correlación positiva media, por lo tanto, se confirma la hipótesis alterna.



H) Relevancia social de la vida laboral y compromiso organizacional

Hipótesis nula: No existe una relación positiva entre relevancia social de la vida laboral y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019.

Hipótesis alterna: Existe una relación positiva entre relevancia social de la vida laboral y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019.

Tabla 29:

Relevancia de la vida laboral y Compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco

Relevancia social de la vida laboral	Compromiso Organizacional						Total	
	Muy bajo		Bajo		Regular		f	%
	f	%	f	%	F	%		
Muy malo	14	18.4%	2	2.6%	0	0.0%	16	21.1%
Malo	6	7.9%	27	35.5%	8	10.5%	41	53.9%
Regular	0	0.0%	10	13.2%	9	11.8%	19	25.0%
Total	20	26%	39	51%	17	22%	76	100%
Prueba Chi cuadrado X = 45.317					p = 0.000			
Correlación de Spearman = 0.645					p = 0.000			

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Ya que $p = 0.000 < 0.05$ en la prueba Chi – cuadrado se afirma que existe una relación positiva entre la relevancia social de la vida laboral y el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019, en la que el grado de correlación de Spearman es 64.5%, al 95% de confiabilidad. De manera que existe una correlación positiva media, por lo tanto, se confirma la hipótesis alterna.



4.4.2 Resultados para la relación entre la variable calidad de vida en el trabajo de Walton y la variable compromiso organizacional

Hipótesis nula: No existe una relación positiva entre Calidad de vida en el trabajo de Walton y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019.

Hipótesis alterna: Existe una relación positiva entre Calidad de vida en el trabajo de Walton y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019.

Tabla 30:

Calidad de vida en el trabajo de Walton y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco

Calidad de vida en el trabajo	Compromiso Organizacional						Total	
	Muy bajo		Bajo		Regular		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Muy malo	17	22.4%	4	5.3%	0	0.0%	21	27.6%
Malo	3	3.9%	30	39.5%	9	11.8%	42	55.3%
Regular	0	0.0%	5	6.6%	8	10.5%	13	17.1%
Total	20	26%	39	51%	17	22%	76	100%
Prueba Chi cuadrado X = 54.731					p =0.000			
Correlación de Spearman = 0.717					p =0.000			

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como $p = 0.000 < 0.05$ en la prueba Chi – cuadrado se afirma que existe una relación positiva entre la Calidad de vida en el trabajo de Walton y el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019, en la que el grado de relación mediante la correlación de Spearman es 71.7% con 95% de confiabilidad. De manera que existe una correlación positiva media, por lo tanto, se confirma la hipótesis alterna.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 Descripción de los hallazgos más significativos.

El estudio permitió establecer el grado de relación existente entre el compromiso organizacional y la calidad de vida en el trabajo en las tiendas de la empresa Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019, en el cual se evidencia que la correlación que existe entre las variables estudiadas es de 71.7% según el coeficiente de correlación de Spearman, donde se halló $p = 0.000 < 0.05$ en la investigación, ello confirma la hipótesis general de la investigación, la cual sustenta que el compromiso organizacional sí se relaciona con la calidad de vida en el trabajo.

Asimismo, es evidente el grado de relación que existe entre una compensación justa y adecuada con el compromiso organizacional en las tiendas de la empresa Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019 es de 34.2% conforme al coeficiente de correlación de Spearman, en el que se halló $p = 0.002 < 0.05$, lo que confirma la hipótesis, la cual sostiene que la compensación justa y adecuada tiene relación con el compromiso organizacional.

De igual manera, se prueba que la integración social en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019 es 48.4% conforme al coeficiente de correlación de Spearman donde se halló que $p=0.000 < 0.05$, lo que confirma la hipótesis que propone que la integración social en la organización tiene relación con el compromiso organizacional.

De la misma forma, se alega que el constitucionalismo en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019 es de 71.8% acorde al coeficiente de correlación de Spearman, se halló que $p = 0.000 < 0.05$, confirmando la hipótesis, la cual sostiene que el Constitucionalismo tiene relación con el compromiso organizacional.



De la misma manera, se verifica que la relevancia social de la vida laboral en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019 es de 64.5% concorde al coeficiente de correlación de Spearman, se halló que $p = 0.000 < 0.05$, lo que confirma la hipótesis, sosteniendo que la relevancia social de la vida laboral tiene relación con el compromiso organizacional.

5.2 Limitaciones del estudio.

Dentro de las limitaciones del estudio se hallaron las siguientes:

Los antecedentes utilizados corresponden a rubros tales como comida rápida, minería y construcción. Incluso en el ámbito local se hace referencia a municipalidades. Asimismo, la variable calidad de vida en el trabajo se denomina en las investigaciones referidas como calidad de vida laboral; es decir, pese a utilizar el modelo de Walton se conoce con otra denominación.

La bibliografía utilizada se adaptó a los libros disponibles biblioteca de Administración de la Universidad Andina del Cusco. De modo que, pese a encontrar libros de especialidad con contenido pertinente y acorde a la investigación, se recurrió a consultas de libros gratuitos que fueron publicados hace más de cinco años debido a que los precios de “e-books” y libros tradicionales tenían precios elevados. Asimismo, en las pocas librerías de la localidad no se encontraron libros relacionados con las variables de estudio que profundicen el estudio.

5.3 Comparación crítica con la literatura existente.

Los estudios previos en los que se estudian las variables indagadas sugieren lo siguiente:

En la tesis titulada “*Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en los empleados de franquicias en el área metropolitana de Caracas 2014*”; se halló que hay una relación positiva y dependiente entre las variables calidad de vida laboral y compromiso organizacional. Los resultados coinciden con la presente investigación en que existe un balance- vida trabajo muy malo, con una diferencia en la denominación, ya que Walton la denomina trabajo y espacio total de vida.



No obstante, se resalta que la población de estudio es notablemente diferente ya que se estudia un grupo de diecinueve franquicias, mientras en este trabajo se estudian dos tiendas pertenecientes a la misma corporación. Esto evidencia la tendencia de las empresas en otorgar poca flexibilidad en los horarios de trabajo. Ante ello, Chiavenato (2017) destaca que estudios recientes sugieren que los empleados prefieren puestos de trabajo con horarios flexibles, apuntando más hacia gestión de resultados. Asimismo, Martínez M. M (2009) menciona la importancia de promover acuerdos laborales flexibles y aumentar los servicios de asistencia social direccionados a la salud integral de los trabajadores.

Así también, el trabajo titulado *“Calidad de vida laboral y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la constructora Perú Obras SRL del distrito de Trujillo, 2017”*; encontró que existe una relación positiva entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional. Asimismo, los resultados de ambas investigaciones en relación a la calidad de vida laboral son diferidos puesto que en el antecedente nacional se califica con un promedio de 2.64 considerándolo regular mientras en la presente investigación con una media de 2.46 considerándose como mala. Sin embargo, las condiciones de seguridad y salud en el trabajo obtuvieron un puntaje “regular”. Considerando lo anterior, es importante resaltar que las condiciones de seguridad en el trabajo no solo tiene incidencia directa en el compromiso con la organización, sino además forma parte de los deberes, y la responsabilidad corporativa de la empresa en concordancia con lo que señala Griffin, Philips, & Gull (2017) la empresa es lugar donde las personas trabajan juntas por el bien común, y la mejora continua en la seguridad y salud integral en el trabajo es una valoración a la dignidad humana. Visto de este modo el trabajador se identificará más afectivamente con la organización.

Del mismo modo, en la investigación titulada *“Factores de la calidad de vida en el trabajo en la Gerencia de Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Echarati – La Convención- Cusco – 2019”*; cuyo alcance fue descriptivo, se evidencia que los factores de la calidad de vida en el trabajo son buenos. El



estudio tiene similitud con este estudio puesto que se estudia desde la perspectiva de Walton; sin embargo, los resultados difieren notablemente ya que en el antecedente nacional los resultados son alentadores, pero en la presente investigación reflejan niveles bajos de calidad de vida en el trabajo. En este aspecto Chiavenato (2017) destaca la importancia de proveer oportunidades de desarrollar las habilidades y los conocimientos del trabajador para desarrollar su autonomía, y autocontrol. Toda vez que esto permitirá retroalimentar el proceso total del trabajo, así como también la obtención de los indicadores para evaluar su desempeño. Es por ello que el desarrollo de las capacidades tiene relación directa con el compromiso organizacional, ya que favorece la creatividad, y con ello la adaptación y la generación de los cambios favorables para la propia organización, y con ello un mayor compromiso organizacional, en el entendido que el autocontrol implica que las personas asuman como propios los objetivos de la organización y consecuentemente se identifiquen con ellos.

5.4 Implicancias del estudio.

El presente trabajo de investigación fue realizado con la aplicación transparente de un instrumento y ciertas técnicas que lograron diagnosticar la calidad de vida en el trabajo, compromiso organizacional y su relación. Por lo que se convertirá en antecedente para investigaciones posteriores.

De igual manera, las implicancias del estudio en la empresa Conecta Retail distrito de Cusco sugieren llevar a cabo otros estudios relacionados con calidad de vida en el trabajo, por ejemplo: la satisfacción laboral, eficiencia organizacional, clima organizacional, entre otros. De igual forma, variables que pudieran repercutir en el compromiso organizacional como, por ejemplo: el cambio organizacional, motivación, productividad laboral, entre otros.



CONCLUSIONES

El objetivo general del siguiente estudio fue determinar la relación existente entre calidad de vida en el trabajo de Walton y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019. Para lo cual, se desarrolló un estudio correlacional en el que se encuestó a 76 colaboradores. En función a los resultados obtenidos, se concluye lo siguiente:

Primero: Se demuestra que la calidad de vida en el trabajo se relaciona con el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019 de acuerdo al resultado de la prueba Chi- cuadrado en la que se obtuvo $p = 0.000 < 0.05$ y el coeficiente de correlación de Spearman al 71.7%. De manera que existe una correlación positiva considerable, por lo que se afirma que mientras mayor sea la calidad de vida en el trabajo, el compromiso organizacional será más favorable; es decir, mientras los colaboradores gocen de una compensación justa y adecuada, condiciones de seguridad y salud en el trabajo, uso y desarrollo de capacidades, oportunidades de crecimiento y seguridad, integración social en la organización, constitucionalismo, trabajo y espacio total de vida y relevancia social de la vida laboral, los colaboradores tendrán actitudes positivas que refuercen el compromiso organizacional.

Segundo: En cuanto a la compensación justa y adecuada se demuestra que esta relaciona con el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019 de acuerdo al resultado de la prueba Chi-cuadrado en la que se obtuvo lo siguiente $p = 0.002 < 0.05$ con un coeficiente de correlación de Spearman al 34.2%. De manera que existe una correlación positiva débil, por lo que se puede afirmar que mientras mayor sea el nivel de compensación justa y adecuada de los colaboradores, el compromiso organizacional será favorable, es decir mientras se les brinde una remuneración adecuada y gocen de una distribución justa de salarios, mayores serán las probabilidades de que los colaboradores se comprometan con la organización.



Tercero: En lo referente a las condiciones de seguridad y salud en el trabajo se demuestra que se relacionan con el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019 de acuerdo al resultado de la prueba Chi-cuadrado en la que se obtuvo $p = 0.001 < 0.05$ con un coeficiente de Spearman de 45.9%. De manera que existe una correlación positiva media, por lo que se puede afirmar que mientras mejor sean las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, el compromiso organizacional será favorable; es decir, mientras se brinde una jornada laboral justa, un entorno saludable para el trabajo, y se promuevan programas de bienestar, mayores serán las probabilidades de que los colaboradores se comprometan con la organización.

Cuarto: Se probó que el uso y desarrollo de capacidades se relacionan con el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco-2019 de acuerdo al resultado de la prueba Chi-cuadrado en la que se obtuvo $p = 0.000 < 0.05$ con un coeficiente de Spearman de 63.6%. De manera que existe una correlación positiva media, por lo que se puede afirmar que mientras se otorgue autonomía a los colaboradores y se promueva el desarrollo de habilidades, mayores serán las probabilidades de que estos se comprometan con la organización.

Quinto: Se demuestra que las oportunidades de crecimiento continuo y seguridad se relacionan con el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019 de acuerdo al resultado de la prueba Chi-cuadrado en la que se obtuvo lo siguiente $p = 0.000 < 0.05$ con un coeficiente de Spearman 75.1%. De manera que existe una correlación positiva considerable, por lo que se puede afirmar que mientras la empresa contribuya al crecimiento profesional de los colaboradores y ofrezca estabilidad laboral, mayores serán las probabilidades de que estos se comprometan con la organización.

Sexto: Se comprobó que la integración social se relaciona con el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019 de acuerdo al resultado de la prueba Chi-cuadrado en la que se obtuvo lo siguiente $p = 0.000 < 0.05$ con un coeficiente de Spearman al 48.4%. De manera que existe una correlación positiva media,



por lo que se puede afirmar que mientras la empresa elimine las barreras jerárquicas y brinde apoyo a los colaboradores, mayores serán las posibilidades de que estos se comprometan con la organización.

Séptimo: Se demuestra que el constitucionalismo se relaciona con el compromiso organizacional en la empresa Conecta Retail distrito de Cusco año 2019 de acuerdo al resultado de la prueba Chi-cuadrado en la que se obtuvo $p = 0.000 < 0.05$ con un coeficiente de Spearman al 71.8%. De manera que existe una correlación positiva media, por lo que se puede afirmar que mientras la empresa informe a los colaboradores acerca de las reglas claras y normas de la organización, existe una mayor probabilidad de que estos se comprometan con la organización.

Octavo: Se demuestra que el trabajo y espacio total de vida se relaciona con el compromiso organizacional en la empresa Conecta Retail distrito de Cusco año 2019 de acuerdo al resultado de la prueba Chi-cuadrado en la que se obtuvo lo siguiente $p = 0.000 < 0.05$ con un coeficiente de Spearman al 55.5%. De manera que existe una correlación positiva media, por lo que se puede afirmar que mientras la empresa permita a los colaboradores tener un tiempo de ocio, mayores serán las posibilidades de que se comprometan con la organización.

Noveno: Se demuestra que la relevancia social de la vida laboral se relaciona con el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019 de acuerdo al resultado de la prueba Chi-cuadrado en la que se obtuvo $p = 0.000 < 0.05$ con un coeficiente de Spearman al 64.5%. De manera que existe una correlación positiva media, por lo que se puede afirmar que mientras la empresa sea responsablemente y mejore continuamente sus prácticas laborales, mayores serán las probabilidades de que los colaboradores se comprometan con la organización.



RECOMENDACIONES

A partir de los resultados obtenidos de la investigación se proponen a continuación las siguientes recomendaciones al Gerente Regional Sur:

Primero: En cuanto a la compensación justa y adecuada, se sugiere al área de operaciones de la empresa Conecta Retail que establezca una comunicación constante y directa con los colaboradores que requieren de presupuestos extra salariales. De manera, que se consiga la aprobación de desembolsos con anticipación y puedan contar con el dinero a tiempo para desempeñar sus funciones.

Segundo: Referente a las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, se le propone al área de recursos humanos mayor control de los horarios de las jornadas laborales, pues de continuar con los sobretiempos podría ser amonestada por el Ministerio de Trabajo. Asimismo, se sugiere equipar los muebles de oficina de manera que estos brinden mayor comodidad a los colaboradores y que favorezcan la ergonomía. Adicionalmente, se recomienda implementar espacios los descanso y de refrigerio.

Tercero: En cuanto al uso y desarrollo de capacidades, se aconseja a la gerencia general que brinde autonomía de manera que se agilicen procesos en las gerencias de la provincia Cusco con auditorías eventuales que únicamente sirvan para asegurar la transparencia en el uso de recursos. También, se propone realizar un reclutamiento interno que fomente la rotación de los colaboradores en distintas áreas de modo que les permita aprovechar su experiencia para mejorar procesos y crecer profesionalmente

Cuarto: Referido a las oportunidades de crecimiento continuo y seguridad, se recomienda a los gerentes de la empresa Conecta Retail que incentiven la comunicación; pues, la empresa cuenta con los recursos para ofrecer buenas condiciones de trabajo; sin embargo, si se implementan cambios a las sucursales de Cusco basadas en los estándares de la central se corre el riesgo de omitir cambios importantes que beneficiarían a los colaboradores.



Quinto: En cuanto a la integración social en la organización, se plantea a las gerencias escuchar más a los colaboradores en las reuniones matutinas, puesto que estos más allá de limitarse a cumplir órdenes, están en la capacidad de proponer soluciones que mejoren procesos a partir de la experiencia de primera mano que muchas veces la gerencia conoce limitadamente.

Sexto: En referencia al constitucionalismo, se incita el uso de plataformas interactivas para enseñar a los colaboradores las políticas de la empresa, puesto que al entregarles un manual o un balotario no existe la garantía de que hayan leído y comprendido la información que se necesita que asimilen para una mejor convivencia dentro de la empresa.

Séptimo: Acerca del trabajo y espacio total de vida, se suscita que las vacaciones de los colaboradores se programen meses antes de iniciar el año próximo, de manera que se pueda coordinar de manera más democrática la distribución de vacaciones.

Octavo: Finalmente, en cuanto a la relevancia social de la vida laboral, se recomienda en cuanto a las prácticas laborales, la creación de comités de seguridad laboral y comités de intervención frente al hostigamiento sexual.



BIBLIOGRAFÍA

- Aguer, H. M. (2010). *Manual de administración y dirección de empresas: Teoría y ejercicios resueltos*. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Arces.
- Alles, M. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Ediciones Gránica.
- Arias, G. L. (2015). *Administración de recursos humanos para el alto desempeño*. México: Trillas S.A.
- Baides, R., & Cucchi, D. (2011). *Herramientas de management para enfrentar la incertidumbre*. Buenos Aires: Cengage Learning Argentina.
- Blanch, R. J. (2003). *Teoría de las relaciones laborales. Fundamentos*. Barcelona: UOC.
- Bohlander, G. W., Snell, S. A., & Morris, S. S. (2018). *Administración de recursos humanos*. México: Cengage Learning.
- Bordas, M. M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: UNED.
- C. d. (20 de febrero de 2020). *Cambridge dictionary*. Obtenido de <https://dictionary.cambridge.org/es/diccionario/ingles/head-count>
- Cabaleiro, P. V. (2006). *Prevención de riesgos laborales (2a Edición ed.)*. Vigo: Ideaspropias Editorial.
- Camejo, R. A. (2018). *La emergente ética y responsabilidad social en las relaciones laborales en el siglo XXI*. Bogotá: Politécnico Grancolombiano.
- Cañada, J. C., Díaz, I. O., Medina, J. C., Puebla, M. H., Simón, J. M., & Soriano, M. S. (2009). *Manual para el profesor de seguridad y salud en el trabajo*. Barcelona: Centro Nacional de Condiciones de Trabajo.
- Casado, J. M. (2011). *El mantra del talento: La cutting edge en gestión de personas*. Madrid: Grupo Planeta Spain.
- CEPAL. (2011). *La calidad del empleo en América Latina*. Santiago de Chile: ONU.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: McGRAW-HILL.



- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A .
- Conecta Retail. (2019). *Tiendas EFE*. Obtenido de <https://www.efe.com.pe/efe/quienes-somos-efe>
- Di Salvo , A. D., & Fernández, C. K. (2014). *Relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional en los empleados de franquicias en el área metropolitana de Caracas 2014*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Elster, J., & Slagstad, R. (2012). *Constitucionalismo y democracia*. México: Fondo de cultura económica.
- Fernández, G. R. (2005). *Administración de la responsabilidad social corporativa*. España: Thomsom.
- Fernández, S. E. (2010). *Administración de empresas: un enfoque interdisciplinar*. Madrid: Paraninfo.
- Flores, V. R. (2014). *Administración de Recursos Humanos*. México: UNID.
- García, M. D. (2007). *Perspectivas Teóricas en Desarrollo Local*. España: Gesbiblio.
- Gonzales, F. R. (2018). *Actividades de ocio y tiempo libre*. Madrid: Paraninfo.
- Griffin, R. W., Philips, J. M., & Gully, S. M. (2017). *Comportamiento organizacional*. México: Cengage Learning Editores S.A.
- Hayes, B. (1999). *Diseño de encuestas, usos y métodos de análisis estadístico*. México: Oxford.
- Humala, O. T., & Villena, J. P. (2012). *Ley de Seguridad y Salud en el trabajo*. Lima.
- Llorca, J. (2018). *El código retail*. Barcelona: Libros de cabecera.
- Lobato , R. D. (2017). *Calidad de vida laboral y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la constructora Perú Obras SRL del distrito de Trujillo, 2017*. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- López, H. J. (2013). *+Productividad*. Bloomington: Palibrio.



- Mamani, C. R. (2019). *Factores de la calidad de vida en el trabajo en la Gerencia de Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Echarati- La Convención - Cusco - 2019*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Martínez, C. J. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Lambayeque: USAT.
- Martínez, M. M. (2009). *Género y conciliación de la vida familiar y laboral: Un análisis psicosocial*. Murcia: EDITUM.
- Mercado, S. (2002). *Administración aplicada*. México: Editorial Limusa.
- Navarro, E. R., & García, S. A. (2007). *Clima y compromiso organizacional*. México: Finanzas, Contaduría y Administración Multidisciplinaria.
- OIT. (2015). *Panorama Laboral 2015*. Lima: OIT.
- Patlán, P. J. (2017). *Calidad de vida en el trabajo*. México D.F: El Manual Moderno.
- Pezo, B. H., & Barreto, V. U. (2019). *Calidad de vida en el trabajo en la empresa minera Yony Baca Casas- Departamento de Madre de Dios- Distrito de Huepetuhe- 2018*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Porret, G. M. (2014). *Gestión de personas*. Madrid: ESIC Editorial.
- Ríos, D. T. (2016). *Calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa inversiones mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016*. Carhuaz: Universidad San Martín de Porres.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.
- Rodríguez Carvajal, R., & De Rivas Herмосilla, S. (2011). *Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (nurnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Rodríguez Jarabo, B. *Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en Educación y Sanidad*. Universidad Miguel Hernández de Elche, Elche.
- Sampieri, R. H., Fernández, C. C., & Baptista, M. L. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F: McGRAW-HILL.



Sanz, G. M., & Gonzáles, L. M. (2005). *Identidad corporativa: claves de la comunicación empresarial*. Madrid: ESIC.

Uribe, P. J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. México: El Manual Moderno.

Valero, C. H. (2012). *La gerencia de la desconfianza*. Bloomington: Palibrio.

Varela, J. R. (2013). *Administración de la compensación sueldos, salarios y prestaciones*. México: Pearson.

Velasquez, M. G. (2008). *Ética en los negocios. Conceptos y casos*. México D.F: Pearson Education.



ANEXOS



Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad de vida en el trabajo de Walton y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019?</p> <p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación que existe entre la compensación justa y adecuada y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019? • ¿Cuál es la relación entre las condiciones de seguridad y salud en el trabajo y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019? • ¿Cuál es la relación entre uso y desarrollo de capacidades y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019? • ¿Cuál es la relación entre oportunidades de crecimiento continuo y seguridad y el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019? • ¿Cuál es la relación entre integración social en la organización y el compromiso 	<p>Objetivo General</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre calidad de vida en el trabajo de Walton y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019 <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación existente entre la compensación justa y adecuada y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019 • Determinar la relación existente entre las condiciones de seguridad y salud en el trabajo y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019 • Determinar la relación entre uso y desarrollo de capacidades y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019 • Determinar la relación entre oportunidades de crecimiento continuo y seguridad y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019 	<p>Hipótesis General</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación positiva entre calidad de vida en el trabajo de Walton y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019. <p>Hipótesis Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Existe una relación positiva entre la compensación justa y adecuada, y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019 ➤ Existe una relación positiva entre las condiciones de seguridad y salud en el trabajo y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019 ➤ Existe una relación positiva entre la uso y desarrollo de capacidades, y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019 	<p>Variable de Estudio</p> <p>Variable dependiente Compromiso organizacional</p> <p>Variable independiente Calidad de vida en el trabajo de Walton</p>	<p>Tipo Investigación Básica</p> <p>Nivel Descriptiva</p> <p>Diseño No Experimental</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Población 76 trabajadores</p> <p>Muestra 76 trabajadores</p>



<p>organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019?</p> <ul style="list-style-type: none">• ¿Cuál es la relación entre constitucionalismo y el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019?• ¿Cuál es la relación entre trabajo y espacio total de vida y el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019?• ¿Cuál es la relación entre relevancia social de la vida laboral y el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019?	<ul style="list-style-type: none">• Determinar la relación entre integración social en la organización y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019• Determinar relación entre constitucionalismo y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019• Determinar la relación entre trabajo y espacio total de vida y el compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019• Determinar la relación entre relevancia social de la vida laboral y el compromiso organizacional en la empresa Conecta Retail Sociedad Anónima distrito de Cusco año 2019	<ul style="list-style-type: none">➤ Existe una relación positiva entre oportunidades de crecimiento y seguridad, y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019➤ Existe una relación positiva entre la integración social en la organización y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019➤ Existe una relación positiva entre constitucionalismo y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019➤ Existe una relación positiva entre trabajo y espacio total de vida y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019➤ Existe una relación positiva entre relevancia social de la vida laboral y compromiso organizacional en la empresa Conecta Retail Sociedad Anónima distrito de Cusco año 2019		
---	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia



Matriz del instrumento de recolección de datos

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	Peso %	Nro. de ítems	Ítems (Índice)	Escala de valoración
Calidad de vida en el trabajo	Compensación justa y adecuada	Remuneración Equidad interna	20%	02 1-2	1. Considera usted que la remuneración que recibe por parte de la empresa lo alienta a seguir trabajando. 2. Considera usted que la empresa proporciona una distribución justa de salarios	Nunca Casi Nunca A veces Casi siempre Siempre
	Condiciones de seguridad y salud en el trabajo	Jornada laboral Entorno físico (seguro y saludable) Programas de bienestar	20%	03 3-5	3. Considera usted que la empresa Conecta Retail brinda una Jornada Laboral que respeta sus derechos como trabajador. 4. Considera usted que la empresa Conecta Retail brinda un entorno seguro y saludable para el trabajo. 5. Considera usted que la empresa Conecta Retail promueve programas de bienestar para los colaboradores.	
	Uso y desarrollo de capacidades	Autonomía Autocontrol Habilidades	10%	03 6-8	6. Considera usted que puede tomar decisiones autónomas en la realización de sus actividades 7. Considera usted que la empresa Conecta Retail le otorga facilidades para controlar su trabajo por sí mismo 8. Ha tenido oportunidad de desarrollar habilidades en la empresa	



	Oportunidades de crecimiento y seguridad	Posibilidad de hacer carrera Crecimiento profesional Seguridad en el empleo	10%	03 09-11	9. Considera usted que la empresa Conecta Retail ofrece la posibilidad de hacer carrera a los colaboradores 10. Considera usted que la empresa Conecta Retail permite el crecimiento profesional de los colaboradores 11. Considera usted que la empresa le da la seguridad en el empleo que necesita	Nunca Casi Nunca A veces Casi siempre Siempre
	Integración social en la organización	Jerarquía Solidaridad	10%	02 12-13	12. Considera usted que la empresa Conecta Retail posee barreras jerárquicas 13. Considera usted que la empresa Conecta Retail genera espacios en los que se fomente la solidaridad de los colaboradores	
	Constitucionalismo	Normas Reglas Derechos	10%	03 14-16	14. Considera usted que la empresa difunde las normas internas de la organización. 15. Considera usted que la empresa difunde las reglas internas de la organización. 16. Considera usted que la empresa le da a conocer sus derechos como colaborador en la organización	
	Trabajo y espacio total de vida	Tiempo de ocio Vida familiar	10%	02 17-18	17. Considera usted que la empresa promueve el tiempo de ocio fuera de su horario de trabajo. 18. Considera usted que la empresa fomenta el equilibrio entre la vida familiar y laboral	
	Relevancia social de la vida laboral	Responsabilidad social Prácticas laborales	10%	02 109-2	19. Considera usted que la empresa posee responsabilidad social 20. Considera usted que la empresa busca la mejora continua en las prácticas laborales	
Total			100%			



Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Emociones Identidad Satisfacción Involucramiento en la organización	50%	07 21-27	21. Se siente en un ambiente de confianza al laborar en la empresa 22. Sus compañeros se sienten a gusto laborando en la empresa 23. Se siente usted identificado con los problemas de la empresa Conecta Retail 24. Considera usted que sus compañeros se identifican con la empresa Conecta Retail 25. Se siente usted satisfecho laborando en la empresa Conecta Retail 26. Considera usted que las iniciativas individuales son acogidas por la dirección 27. Se siente usted parte integrante de la empresa Conecta Retail	Nunca Casi Nunca A veces Casi siempre Siempre
	Compromiso continuo	Permanencia Prestaciones Beneficios	30%	05 28-32	28. Considera usted que la empresa impulsa el deseo de continuar trabajando en la empresa. 29. Tiene usted el deseo de permanecer en la organización por más tiempo 30. Considera usted que si renunciara a la empresa Conecta Retail tendría alternativas de conseguir algo mejor 31. Permanece en la organización por necesidad económica 32. Considera usted que la empresa brinda prestaciones (gratificaciones, bonos, etc) 33. Considera usted que la empresa brinda beneficios adicionales por el desempeño laboral que realiza	

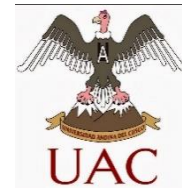


	III. Compromiso normativo	Lealtad Reciprocidad Obligación moral Responsabilidad	20%	07 34-40	34. Siente usted lealtad hacia la empresa Conecta Retail 35. Ha recibido usted algún tipo de apoyo especial por parte de la empresa 36. Considera usted que le debe su realización profesional a la empresa Conecta Retail 37. Se mantiene en la empresa porque siente una obligación hacia ella 38. Considera usted que los valores de la empresa concuerdan con sus valores personales 39. Se compromete usted con las responsabilidades que le encomienda la empresa 40. Se comprometen sus compañeros con las responsabilidades que les encomienda la empresa	
Total			100%	20		

Fuente: Elaboración Propia



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN



La presente encuesta tiene como propósito investigar la relación entre Calidad de vida en el trabajo de Walton y compromiso organizacional en la empresa en la que usted labora CONECTA RETAIL S.A. como parte de una tesis para optar al grado de Licenciada en Administración. Agradeceremos que conteste las preguntas con objetividad puesto que servirá como referencia para una mejora en el Área de Recursos Humanos. Toda la información brindada **es de carácter confidencial**.

Lea detenidamente las preguntas y contéstelas marcando una x en la casilla que mejor describa su elección.

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

DNI: CARGO: EDAD: SEXO F () M ()

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO					
	Compensación justa y adecuada					
1	Considera usted que la corporación Conecta Retail paga puntualmente la remuneración que le corresponde					
2	Considera usted que la corporación Conecta Retail ofrece una distribución justa de salarios					
	Condiciones de seguridad y salud en el trabajo					
3	Considera usted que la corporación Conecta Retail brinda una Jornada Laboral que respeta sus derechos como trabajador					
4	Considera usted que la corporación Conecta Retail brinda un entorno seguro y saludable para el trabajo					
5	Considera usted que la corporación Conecta Retail promueve programas de bienestar para los colaboradores					
	Uso y desarrollo de capacidades					
6	Considera usted que la corporación Conecta Retail fomenta la autonomía en el desempeño del trabajo					
7	Considera usted que la corporación Conecta Retail promueve el autocontrol en el desempeño del trabajo					
8	Considera usted que la corporación Conecta Retail colabora con el desarrollo de sus habilidades					
	Oportunidades de crecimiento y seguridad					
9	Considera usted que la empresa Conecta Retail brinda la posibilidad de hacer carrera					



10	Considera usted que la corporación Conecta Retail permite el crecimiento profesional de los colaboradores					
11	Considera usted que la corporación Conecta Retail da seguridad en el empleo a los colaboradores					
Integración social en la organización						
Constitucionalismo						
14	Considera usted que la corporación Conecta Retail comunica las normas de la organización					
15	Considera usted que la corporación Conecta Retail comunica las reglas de la organización					
16	Considera usted que la corporación Conecta Retail le comunica sus derechos como trabajador de la institución.					
Trabajo y espacio total de vida						
17	Considera usted que la corporación Conecta Retail promueve el tiempo de ocio fuera de su horario de trabajo					
18	Considera usted que la corporación Conecta Retail fomenta el equilibrio entre la vida familiar y laboral					
Relevancia social de la vida laboral						
19	Considera usted que la corporación Conecta Retail posee responsabilidad social					
20	Considera usted que la corporación Conecta Retail busca la mejora continua en las prácticas laborales					
COMPROMISO ORGANIZACIONAL						
Compromiso afectivo						
21	Se siente en un ambiente de confianza al laborar en la corporación					
22	Sus compañeros se sienten a gusto laborando en la corporación					
23	Se siente usted identificado con los problemas de la corporación Conecta Retail					
24	Considera usted que sus compañeros se identifican con la corporación Conecta Retail					
25	Se siente usted satisfecho laborando en la empresa Conecta Retail					
26	Considera usted que las iniciativas individuales son acogidas por la dirección					
27	Se siente usted parte integrante de la empresa Conecta Retail					
Compromiso continuo						
28	Considera usted que la corporación impulsa el deseo de continuar trabajando en la empresa					
29	Tiene usted el deseo de permanecer en la corporación por más tiempo					



30	Considera usted que si renunciara a la corporación Conecta Retail tendría alternativas de conseguir algo mejor					
31	Permanece en la organización por necesidad económica					
32	Considera usted que la corporación brinda prestaciones (gratificaciones, bonos, etc)					
33	Considera usted que la corporación brinda beneficios adicionales por el desempeño laboral que realiza					
Compromiso normativo						
34	Siente usted lealtad hacia la empresa Conecta Retail					
35	Ha recibido usted algún tipo de apoyo especial por parte de la corporación					
36	Considera usted que le debe su realización profesional a la corporación Conecta Retail					
37	Se mantiene en la empresa porque siente una obligación hacia ella					
38	Considera usted que los valores de la corporación concuerdan con sus valores personales					
39	Se compromete usted con las responsabilidades que le encomienda la empresa					
40	Se comprometen sus compañeros con las responsabilidades que les encomienda la corporación					



Procedimiento de la Baremación

La presente investigación utilizo la escala de medida para medir cada uno de los ítems:

Escala de medida	Valor
Nunca.	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Promedio máximo de los ítems del instrumento: $\bar{X}_{max} = 5$

Promedio mínimo de los ítems instrumento: $\bar{X}_{min} = 1$

Rango: $R = \bar{X}_{max} - \bar{X}_{min} = 4$

Amplitud: $A = \frac{Rango}{Numero\ de\ escalas\ de\ interpretación} = \frac{4}{5} = 0.8$

Construcción de la Baremación.

Promedio	Interpretación de a variable	
	Calidad de vida en el trabajo	Compromiso Organizacional
1 – 1.80	Muy malo	Muy bajo
1.81 – 2.60	Malo	Bajo
2.61 – 3.40	Regular	Regularmente
3.41 – 4.20	Bueno	Alto
4.21 – 5	Muy bueno	Muy alto



TABLA DE ABREVIATURAS

Término	Abreviatura
Organización Internacional del Trabajo	OIT
Calidad de vida en el trabajo	CVT
Comisión Económica para América Latina y el Caribe	CEPAL