



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS

LOS NIVELES DE CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SU
RELACIÓN CON LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE PIVECOM 2020

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTORES:

Bach. RAMOS ULLOA BRENDA PAOLA

Bach. VARGAS LAY SEBASTIAN EDUARDO

LIMA-PERÚ

2021

ASESOR DE TESIS

Dra. Ana Consuelo Tineo Montesinos

JURADO EXAMINADOR

Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG

Presidente

Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA

Secretario

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE

Vocal

DEDICATORIA

A Dios, por ser el motor inspirador para seguir en el proceso de cumplir nuestras metas.

A nuestras madres Emma y Sandra, porque ellas estuvieron siempre al lado de nosotros.

A todas las personas que siempre nos apoyaron en este proceso, a nuestros familiares, amigos, profesores y compañeros de trabajo.

AGRADECIMIENTO

A todas las personas hicieron posible la presente tesis.

A la Dra. Ana Consuelo Tineo Montesinos, asesora por su acompañamiento, apoyo y respaldo.

Al Dr. Anaximandro Perales Sánchez, Director de la Oficina de Grados y Títulos, por su asesoría.

A todos nuestros compañeros de trabajo y profesores.

RESUMEN

La presente investigación titulada Los niveles de calidad de vida laboral y su relación con los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de Pivecom 2020, se realizó en el último trimestre del 2020. Tienen enfoque cuantitativo y es de tipo correlacional con diseño cuasi experimental. Tuvo como objetivo determinar cómo es la relación, entre los niveles de la calidad de vida laboral, y los niveles de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pivecom. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta. La hipótesis de investigación se redactó de la siguiente manera: Existe relación directa entre los niveles de calidad de vida laboral y los niveles de satisfacción de los trabajadores. Para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba inversa con el coeficiente de correlación de Pearson en un nivel de significancia al 0,05. El resultado del P-valor fue menor al valor del alfa. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula, y se concluye que existe suficiente evidencia estadística, hasta que se demuestre lo contrario, para afirmar que existe una relación directa y significativa entre las variables de estudio.

Palabras clave: satisfacción, satisfacción laboral, calidad, calidad de vida.

ABSTRACT

The present investigation titled The levels of work life quality and the relation with the levels of satisfaccion labour in the Pivecopm employees 2020, was made in the last trimester of 2020. And had like objective determine who is the relation between the levels of work life quality and the levels of satisfaccion labour in the Pivecopm employees. The hyphotesis was drafted in the following way: Exist direct relación between the levels of work life quality and the levels of satisfaccion labour in the Pivecopm employees. The hypoyhesis proof used the inverse proof with the Pearson coefficient in 0,05 of significance level. The result of P-valor was less than alfa. Therefore, the nule hyphotesis was rejected, and concluded that exist enough evidence to affirm that exist significantly and direct relation between the study variables.

Keywords: satisfaction, labour satisfaction, quality, work life quality.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Formulación del problema.....	14
1.2.1. Problema general.....	14
1.2.2. Problemas específicos.....	15
1.3. Justificación del estudio.....	15
1.4. Objetivos de la investigación.....	16
1.4.1. Objetivo general.....	16
1.4.2. Objetivos específicos.....	16
II. MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. Antecedentes de la investigación.....	17
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	17
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	20
2.2. Bases teóricas de las variables.....	23
2.2.1. El cliente interno.....	23
2.2.2. La calidad de vida laboral.....	25
2.2.3. La satisfacción laboral.....	29
2.2.4. Clima organizacional.....	31
2.3. Definición de términos básicos.....	32
2.3.1. La percepción.....	32
2.3.2. Las emociones.....	32
2.3.3. La satisfacción.....	33
2.3.4. La satisfacción laboral.....	33

2.3.5. Clima organizacional.....	34
III. MÉTODOS Y MATERIALES	36
3.1. Hipótesis de la investigación	36
3.1.1. Hipótesis general	36
3.1.2. Hipótesis específicas	36
3.2. Variables de estudio.....	36
3.2.1. Definición conceptual	37
3.2.2. Definición operacional.....	37
3.3. Tipo y nivel de investigación	38
3.5. Población y muestra.....	39
3.5.1. Población.....	39
3.5.2. La muestra.....	39
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
3.6.1. Técnicas de recolección de datos	39
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	39
3.7. Métodos de análisis de datos	39
3.8. Aspectos éticos.....	40
IV. RESULTADOS.....	41
4.1. Resultados de la encuesta	41
4.2. Resultados de la prueba de hipótesis.....	62
V. DISCUSIÓN.....	68
5.1. Análisis de discusión de resultados.....	68
VI. CONCLUSIONES.....	70
6.1. Conclusiones.....	70
VII. RECOMENDACIONES.....	71
7.1. Recomendaciones.....	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	72
ANEXOS.....	76
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	76
Anexo 2: Matriz de operacionalización.....	77
Anexo 3. Instrumento.....	79
Anexo 4. Validación de instrumentos.....	82
Anexo 5. Matriz de datos.....	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov	62
Tabla 2. Escala de valores de Alfa de Cronbach.	63
Tabla 3. Valor Alfa de Cronbach.....	63
Tabla 4. Prueba de hipótesis general.	64
Tabla 5. Prueba de hipótesis específica 2.	65
Tabla 6. Prueba de hipótesis específica 3.	65
Tabla 7. Prueba de hipótesis específica 4.	66
Tabla 8. Prueba de hipótesis específica 5.....	66
Tabla 9. Interpretación del coeficiente r de Pearson.....	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Existe comunicación permanente con mis superiores.....	41
Figura 2. Mi jefe me indica cuales son mis metas.	41
Figura 3. Mis superiores reconocen públicamente mi buena labor.....	42
Figura 4. Se me incentiva cada vez que hago un buen desempeño.....	42
Figura 5. La supervisión de mi superior es hostil.	43
Figura 6. La política interna de personal es favorable para mí.	43
Figura 7. Se fomenta el compañerismo en el equipo de trabajo.....	43
Figura 8. Siento que mi posición como trabajador es estable.	44
Figura 9. La equidad es un valor que se practica en la organización.	44
Figura 10. La organización me permite hacer línea de carrera.	45
Figura 11. Las condiciones laborales son favorables para mí.	45
Figura 12. El sueldo es justo en contraprestación a mis tareas.....	46
Figura 13. Siento que mi tarea es importante para la organización.....	46
Figura 14. Siento que las tareas asignadas por mi superior son de mucho responsabilidad.	47
Figura 15. Mi superior me da retroalimentación periódicamente.	48
Figura 16. Mi superior me da autonomía para resolver imprevistos en mi labor.....	48
Figura 17. Las estaciones de trabajo son cómodas para realizar mi labor.	49
Figura 18. La tecnología facilita mi trabajo diario.	49
Figura 19. Las instalaciones de uso común para los trabajadores son de calidad.	49
Figura 20. La organización se preocupa de mi salud.	50
Figura 21. Siento que mis superiores me estiman.	50
Figura 22. Me siento orgulloso de pertenecer a la organización.	51
Figura 23. Siento que he realizado cabalmente los objetivos de mi puesto de trabajo.....	52
Figura 24. Estoy satisfecho con mi trabajo.....	52
Figura 25. El sueldo me permite vivir con mi familia con comodidades.....	53
Figura 26. Mi sueldo me permite ahorrar lo suficiente para crear un fondo de emergencia.	53
Figura 27. Mi sueldo es justo.....	54
Figura 28. La organización se preocupa por el perfeccionamiento de sus trabajadores...54	
Figura 29. La organización invierte lo suficiente en capacitación.....	55
Figura 30. Mis competencias han mejorado, estando en la organización.....	55
Figura 31. La organización se preocupa por nuestra salud.....	56
Figura 32. Estamos seguros en nuestras ocupaciones.	56

Figura 33. Mi trabajo me abruma.....	57
Figura 34. Mi trabajo es excesivamente estresante.	57
Figura 35. Me siento identificado con la organización.....	58
Figura 36. Me siento alineado a los valores que practica la empresa.	58
Figura 37. La organización incentiva la camaradería entre los trabajadores de la organización.	58
Figura 38. En la organización, existen buenas relaciones laborales.	59
Figura 39. La organización brinda un buen clima para laborar.....	60
Figura 40. La organización se esfuerza por mejorar el clima laboral.....	60
Figura 41. La organización brinda a los trabajadores calidad de vida laboral.....	60
Figura 42. Escala semáforo y nivel global de satisfacción laboral.....	61
Figura 43. Nivel global de calidad de vida laboral	61

INTRODUCCIÓN

En estos tiempos se ve cada vez más, el descuido y poco interés por la seguridad, que las empresas brindan a sus trabajadores. Este hecho se ve en todos los sectores, desde el macro nivel hasta el micro nivel; en el Estado vemos como en el sector salud a los trabajadores médicos no se les brindan los elementos de seguridad a pesar de la coyuntura en que se vive en todo el mundo por el nuevo coronavirus.

Las empresas medianas y pequeñas no son ajenas a este problema y también muestran el mismo desinterés. Por lo tanto, decidimos abordar este tema álgido. La investigación se desarrolló en el último trimestre del 2020, en tiempos de pandemia por el COVID-19. La investigación se enfocó en medir y relacionar los niveles de satisfacción laboral y los niveles de calidad de vida de los trabajadores de la empresa Pivecom, empresa que se dedica a la comercialización de equipos electrónicos de seguridad. Pivecom se encuentra ubicada en el distrito de San Borja, Lima, Perú.

La investigación se realizó de manera remota, se encuestó de manera virtual al total de la población de trabajadores, y se obtuvo los datos necesarios para poder probar estadísticamente que existe una relación directa considerable.

Esta investigación tendrá utilidad como precedente para que a posteriori, otros investigadores inicien sus estudios, respecto a la gestión de recursos humanos, donde se estudian como variables, los niveles de calidad de vida y los niveles de satisfacción laboral.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema.

En estos tiempos contemporáneos es común ver que las empresas no prestan el debido interés por la calidad de vida laboral de sus trabajadores, un claro ejemplo se ve en la inseguridad y poca preocupación por la salud de sus trabajadores. Esta problemática laboral se ve en el mundo, y lógicamente no es ajena para la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020), que ha elaborado el informe titulado Frente a la Pandemia: Garantizar la Seguridad y Salud en el Trabajo. Donde se menciona que:

Los lugares de trabajo cuentan con un plan integral de preparación para emergencias elaborado para hacer frente a la crisis sanitaria y las pandemias, están mejor preparados para formular una respuesta rápida, coordinada y eficaz, adaptando las medidas a la situación de emergencia concreta a la cual se está enfrentando la empresa (s/n).

En el Perú también se reflexiona sobre esta problemática y para mitigarla se estableció por ley 29783, que la seguridad y salud en el trabajo como un derecho fundamental de todo trabajador ya sea en el sector público o privado.

En el caso concreto de la empresa PIVECOM, que está dedicada a la comercialización e instalación de software y hardware, ubicada en la ciudad de Lima, se observa una problemática laboral que repercute en la satisfacción de sus trabajadores, que se encuentran comprensiblemente estresados e inseguros por la inevitable vulnerabilidad que se tiene, frente a la pandemia del nuevo Coronavirus.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Existe relación significativa entre los niveles de calidad de vida laboral y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de PIVECOM, Lima, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

¿Existe relación significativa entre la dimensión económica y la dimensión comportamiento de los administradores de la empresa PIVECOM, Lima, 2020?

¿Existe relación significativa entre la dimensión educación y la dimensión comportamiento de los administradores de la empresa PIVECOM, Lima, 2020?

¿Existe relación significativa entre la dimensión salud y la dimensión comportamiento de los administradores de la empresa PIVECOM, Lima, 2020?

¿Existe relación significativa entre la dimensión cultura y la dimensión comportamiento de los administradores de la empresa PIVECOM, Lima, 2020?

1.3. Justificación del estudio

La justificación utilitaria de este estudio, va en el sentido que servirá como una guía para otras organizaciones que tengan la intención de medir e incrementar los niveles de satisfacción laboral a través de la implementación de un plan que mejoren la calidad de vida laboral.

Respecto a la justificación social, hay que mencionar que no solamente se beneficiarían las organizaciones, también los trabajadores se sentirán protegidos e incrementarán sus sentimientos de identidad hacia la organización, se sabe que empresas con solida identidad tienen trascendencia social, por poner un claro ejemplo supermercados Wong en Perú, y autos Honda en Japón.

Respecto a la justificación teórica, será un humilde aporte a la teoría de la psicología organizacional con sus variables calidad de vida laboral y satisfacción laboral y la gestión del talento humano.

La justificación metodológica va en el sentido de la utilidad para otros investigadores que necesitan revisar los constructos e instrumentos creados para medir la satisfacción laboral. Así ellos verán la forma como se les concibió

operacionalmente en el presente estudio y en su decisión estará modificar o utilizar el original.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre los niveles de la calidad de vida laboral y los niveles de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa PIVECOM, Lima, 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la economía y el comportamiento de los administradores de la empresa PIVECOM, Lima, 2020.

Determinar la relación que existe entre la educación y el comportamiento de los administradores de la empresa PIVECOM, Lima, 2020.

Determinar la relación que existe entre la salud y el comportamiento de los administradores de la empresa PIVECOM, Lima, 2020.

Determinar la relación que existe entre la cultura y el comportamiento de los administradores de la empresa PIVECOM, Lima, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

a) Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas

La investigación fue realizada por (Duche Pérez & Rivera Galdos, 2019) tuvo como objetivo analizar la relación entre la satisfacción laboral y la felicidad en el personal de enfermería del Hospital Nacional Alberto Seguí Escobedo EsSalud de la ciudad de Arequipa (Perú). Métodos: Mediante el método cuantitativo y el diseño no experimental, transversal-correlacional, se aplicó la escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Palma (1999) y la escala de Felicidad de Alarcón (2006) a una muestra de 83 trabajadoras, entre los 25 a 65 años de edad, que laboran como enfermeras. Resultados: Se encontró que las dimensiones que presentan mayor satisfacción laboral en las enfermeras son el “desarrollo personal” y “desempeño de tareas” (≥ 70 , en ambos casos). En el caso de la variable Felicidad, se identificó que la dimensión “Satisfacción con la Vida”, es la que presenta mayor valoración (≥ 90 , en los tres casos). Por otra parte, el estudio identificó la existencia de correlaciones directas e inversas entre las variables de estudio. Conclusión: Se observaron asociaciones positivas entre dimensiones de la satisfacción laboral y factores de felicidad. El compañerismo y el deseo de alcanzar una meta de desarrollo personal y profesional aumentan el sentido de felicidad que las enfermeras perciben en su vida laboral.

b) Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de La Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Puno Perú, 2013

El estudio fue realizado por (Charaja Incapauta & Mamani Gamarra, 2014), tuvo propósito conocer y describir la actitud que tienen los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Puno sobre la satisfacción laboral y motivación tanto en los aspectos intrínsecos como extrínsecos, para lo cual se aplicó el tipo de investigación descriptiva; se trabajó con una población de 26 trabajadores que fueron sometidos a la aplicación de un cuestionario. Entre los resultados obtenidos

destacan que los trabajadores de la DIRCETUR Puno, tienen una actitud regular, es decir, indican estar ni satisfechos, ni insatisfechos, destacando los indicadores: reconocimiento, seguridad, supervisión y relaciones interpersonales; e indican que a veces se sienten motivados en cuanto a las necesidades fisiológicas y de estima.

Finalmente, podemos decir que existe una diferencia entre los aspectos intrínsecos y extrínsecos, pues los trabajadores se sienten satisfechos y motivados con los indicadores intrínsecos; y, por el contrario, con los indicadores extrínsecos sienten insatisfacción y poca motivación.

c) Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente Villa María en 2019

Investigación realizada en la ciudad de Lima por (Holguin Morales & Contreras Camarena, 2020) tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción laboral del personal del Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. Materiales y métodos: Estudio de tipo analítico. El Servicio de Nefrología cuenta con 76 trabajadores, 40 (52,64 %) participaron en el estudio (entre médicos, licenciados en enfermería, técnicos en enfermería, administrativos, etc.) Se evaluaron las dimensiones extrínseca e intrínseca de la satisfacción laboral. Los datos se procesaron con el software SPSS, versión 24.00. Resultados: La población laboral fue relativamente joven (edad media de 38,8 años y DE: $\pm 6,8$), con discreta predominancia del sexo femenino (67,50 %). El 28 % de los trabajadores tuvo un nivel alto de satisfacción. Los participantes que iniciaron sus labores desde la fundación del hospital (tiempo de servicio ≤ 3 años) tuvieron mayor satisfacción laboral que el personal de salud con tiempo de servicio entre 4 y 6 años. El 86,7 % de los trabajadores con menos de 3 años de servicio mostraron un mayor grado de satisfacción media-alta, comparado con el 68 % obtenido en el grupo que laboraba entre 4 a 6 años. Conclusiones: El 28 % de los trabajadores tuvieron nivel alto de satisfacción laboral, de ellos, los médicos obtuvieron el mayor grado de satisfacción (83,3 %). El 48 % tuvo un nivel medio de satisfacción; además, uno de cada cuatro trabajadores mostró un bajo nivel de satisfacción. Los trabajadores con tiempo de servicio ≤ 3 años fueron los que mostraron el mayor nivel de satisfacción laboral.

Observamos que un menor tiempo de servicio se obtiene un mayor nivel de satisfacción laboral.

d) Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado

Esta investigación fue realizada por (Marín Samanez & Placencia Medina, 2017). El objetivo del estudio fue establecer la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú; asimismo, determinar el nivel de motivación laboral del personal según la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg y determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de acuerdo con las dimensiones del instrumento Font Roja. Materiales y métodos: Estudio descriptivo, observacional, transversal de tipo relacional. La muestra fue de 136 trabajadores quienes realizaron una encuesta auto aplicada entre los meses de febrero y junio del 2016. Resultados: El nivel de motivación laboral fue “medianamente motivado” (49.3%). Respecto a los factores higiénicos, los trabajadores resultaron medianamente motivados (46.3%), y los factores con mayores promedios globales fueron: “Relaciones con el jefe” y “Relaciones con los compañeros de trabajo”, mientras que los de menor promedio fueron: “Prestigio o status” y “Políticas y directrices de la organización”. Respecto a los factores motivacionales, los trabajadores resultaron medianamente motivados (57.4%), y los factores con mayores promedios fueron: “El Trabajo en sí mismo como estímulo positivo” y “Responsabilidad”, mientras que el de menor promedio fue: “Desarrollo profesional”. El nivel de la satisfacción laboral fue “medianamente satisfecho” (56.6%), y el componente con mayor promedio global fue “Relación personal”, mientras que los componentes con menores promedios globales fueron “Presión en el trabajo”, “Variedad de la tarea” y “Distensión en el trabajo”. El coeficiente de Spearman fue de 0.336. Se aceptó que “a mayor grado de motivación laboral, mayor grado de satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú”. Conclusiones: La relación entre la motivación y la satisfacción laboral es de una baja correlación positiva. El nivel de la motivación laboral fue “medianamente motivado”. El nivel de la satisfacción laboral fue “medianamente satisfecho”.

e) La satisfacción laboral como dimensión de la felicidad

La investigación fue realizada por (Gamero Maldonado, 2013), se expone los hallazgos encontrados tras investigar, probar y medir la correlación existente entre la felicidad y la satisfacción laboral en la ciudad de Arequipa, Perú. Para alcanzar dicho objetivo se elaboraron dos modelos hipotéticos de interacción entre la felicidad y la satisfacción laboral y se tomó una muestra aleatoria de 386 personas (de la PEA ocupada) estratificada según los estilos de vida del Dr. Rolando Arellano. Para la recolección de la información se elaboró un cuestionario personalizado que incluía una escala de felicidad y otra de satisfacción laboral. Se encontró que la felicidad y la satisfacción laboral poseen una correlación de 0,51 (Pearson), también que un 28% de trabajadores arequipeños son altamente felices y un 27% está altamente satisfecho con su trabajo. El promedio de felicidad alcanzó un 69%, mientras que el de la satisfacción laboral un 61%; así también se descubrió que tanto la felicidad como la satisfacción laboral poseen fuertes interacciones con la edad, la remuneración, los estilos de vida y la profesión. Se pudo confirmar el dinamismo planteado en los modelos presentados y, finalmente, se observó que la influencia que posee la felicidad sobre la satisfacción laboral es más fuerte que viceversa

2.1.2. Antecedentes internacionales

a) Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes

Según (Pujol Cols & Guillermo, 2018), aun cuando el estudio de la satisfacción laboral ha concentrado un gran interés científico durante buena parte del último siglo, todavía resulta sorprendente cuan fragmentado se encuentra el campo y cuan limitados han sido los esfuerzos de integración. Este artículo se propone identificar los principales factores que han sido señalados en la literatura empírica como determinantes de la satisfacción laboral, a partir de una revisión de investigaciones publicadas en revistas científicas de alto impacto durante las últimas dos décadas. Los resultados revelan una insuficiencia de investigaciones que hayan estudiado de

manera simultánea los efectos de determinantes disposicionales y situacionales sobre la satisfacción laboral. Finalmente, se analizan los principales vacíos existentes en la literatura y se sugieren líneas potenciales de investigación.

b) Nivel de satisfacción laboral de trabajadores profesionales administrativos de una empresa manufacturera ubicada en la región oriental de Venezuela

Esta investigación fue realizada por (Montero, Fernández, Caceres , Almeida, & Caceres, 2015). Tuvo como objetivo determinar el nivel de la satisfacción laboral de trabajadores del departamento de recursos humanos de una empresa ubicada en la región oriental de Venezuela. El trabajo de campo se desarrolló entre junio y julio de 2014. El estudio incluyó a 39 (de un total posible de 65) profesionales administrativos que aceptaron colaborar. Se aplicó un cuestionario ($\alpha = 0,832$) solicitando las características inmodificables más relevantes de los trabajadores, como: género, antigüedad en la empresa, tipo de cargo y educación formal, así como preguntas que reflejaron el sentir del trabajador relacionado con la calidad de vida en el trabajo. El instrumento fue auto aplicado y sin control de tiempo. Se analizó la satisfacción en el trabajo de acuerdo a la escala Overall Job Satisfaction (OJS) que incluye elementos como: conocimiento de tareas, incentivos, remuneración, compañerismo y relación con el jefe. El promedio obtenido de satisfacción de los empleados de la muestra fue cercano a 80%, sobre un máximo del 100%. Se constató a través de la prueba U de Mann-Whitney que el género de los trabajadores de la empresa no modifica su nivel de bienestar. A su vez, las personas con mayor antigüedad y quienes tienen personal a su cargo, exhiben mayor grado de confort en la organización. El perfil del empleado en este estudio, con alta satisfacción laboral, se sintetiza como: hombre o mujer con una antigüedad mayor a siete años y con cargo de supervisión.

c) Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano

Esta investigación fue realizada por (Chiang Vega & San Martín Neira, 2015) tuvo como objetivo medir cómo el desempeño laboral influye en la satisfacción laboral de los funcionarios. Materiales y métodos: se realizó un estudio no experimental, de

diseño transversal, tipo descriptivo y correlacional. La información se obtuvo de 259 funcionarios de la municipalidad a quienes se aplicó un cuestionario estandarizado, personal, anónimo y voluntario. Resultados: La fiabilidad de las escalas varía desde meritorios a excelentes, con tamaño de Alfa de Cronbach entre 0,7 y 0,9. Los valores de desempeño laboral se distribuyen en 6 escalas, situando a los encuestados en una evaluación de “desempeño alto”. Mientras que los valores de satisfacción laboral se distribuyen en 10 escalas, situando a los encuestados en un nivel de “laboralmente satisfechos”, tanto para la muestra femenina como masculina. Conclusiones: El estudio encontró correlaciones estadísticamente significativas entre ambas variables, se destacan las correlaciones positivas entre las escalas de desempeño y satisfacción con la relación con el jefe, para el género femenino. Y las escalas de satisfacción con desempeño en la productividad, para el género femenino.

d) Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos

El estudio fue realizado por (Cernas Ortiz, Mercado Salgado , & León Cázares, 2018), el propósito de este trabajo fue analizar la equivalencia de medición de una escala de satisfacción laboral y de una de compromiso organizacional entre la cultura mexicana y la estadounidense. Los datos se recolectaron por medio de un cuestionario auto administrado que se aplicó a una muestra no probabilística de estudiantes de maestría en ambas naciones (México = 287, Estados Unidos = 273). Los resultados indicaron que las escalas analizadas no son invariantes entre las culturas. Una implicación de este hallazgo es que los estudios transculturales de satisfacción laboral y compromiso organizacional pueden reportar resultados inválidos en cuanto a la comparación directa de los niveles de los conceptos. Para evitarlo, se recomienda tomar ciertas precauciones en la preparación y en el análisis de los datos.

e) Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria

El estudio fue realizado por (Alvarez, de Miguel, & Noda, 2016).

Su objetivo fue diagnosticar la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria.

Métodos: Estudio *cuasi* experimental. La muestra estuvo compuesta por 301 trabajadores que se encuentran vinculados directamente a los servicios de atención de salud en el hospital. Se empleó una metodología, en la cual se integra la utilización de la encuesta para el diagnóstico de la satisfacción laboral, la observación directa y las entrevistas individuales y grupales para profundizar en los resultados. En el estudio se incluyeron el análisis por servicios y categorías ocupacionales.

Resultados: El índice de satisfacción laboral resultante del diagnóstico fue de 74,39 %; las condiciones de trabajo y la estimulación moral y material fueron las dimensiones que más influenciaron en este resultado. En la evaluación por servicios solo 14 adquirieron los valores deseados, y la categoría de enfermeras resultó la más afectada.

Conclusiones: La entidad asistencial hospitalaria presenta niveles no muy favorables de satisfacción laboral. A partir del análisis de las causas que generan los niveles de insatisfacción en los trabajadores, se derivó una estrategia para el progresivo mejoramiento de la organización.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. El cliente interno

Se piensa que la persona más importante en la organización es el cliente. Y así lo afirma (Chiavenato, 2011) “el cliente debe ser la persona más importante de la organización”. Se piensa esto, porque es él, con su dinero, los que conforman la ansiada rentabilidad, y de la rentabilidad se pagan sueldos, proveedores, impuestos etc. Pero también se piensa que en la organización, existen otros protagonistas que son tan iguales de importantes que los clientes, nos referimos a los trabajadores de la organización, a ellos se les denomina de diferente manera que por su gran importancia, algunos los llaman asociados, otros colaboradores y en otros casos se les denomina clientes internos. En este mismo sentido (Dominguez Collins, 2006), afirma que “al personal que labora en la empresa es considerado cliente interno, toda

vez que es el receptor de la misión, de la visión y estrategias formuladas para lograr la satisfacción del cliente externo” (p.4).

Como se puede apreciar en la cita anterior el trabajador tiene un peso importante en la organización. El trabajador tiene que coadyuvar al cumplimiento de la misión empresarial que es una actividad medular dentro de la organización y además de empujar para que las acciones estrategias y los sueños de la organización se cumplan. Entonces ¿alguien podría dudar de su importancia?

En este mismo sentido (Blanchard, Ballard, & Finch, 2005) mencionan lo siguiente “todos saben que los empleados son el recurso más importante. Sin embargo, la mayoría de las organizaciones no tienen personas que se identifiquen con la empresa, personas que estén orgullosas de trabajar ahí (p. 112). Y pensamos que los trabajadores como recurso se agotan, sino pensemos analógicamente en otros recursos como lo es el recurso agua, tarde o temprano se va agotar, otro ejemplo sería el recurso económico, si no se cuida igual que el anterior se agota, y el recurso humano indefectiblemente también.

Este problema de la precaria o casi nula identificación sucede con la mayoría de los trabajadores en las organizaciones, porque se sabe del descontento y malestar que sienten al verse en contextos desfavorables, y si aplicamos la tercera ley de Newton que dice que todo efecto se debe a una causa, la causa que genera la pobre identidad, sería la insatisfacción laboral.

Pero ahondando más aun en este problema de la insatisfacción tenemos la situación que presenta (Albrecht k. , 1997) que afirma:

La idea del servicio o la de desempeñar una labor de servicio, se considera como degradante y significa un status bajo. Muchos ejecutivos y gerentes consideran a los trabajadores de servicios como gente sin importancia y fácilmente reemplazables. Pero en realidad la gente que se ocupa de los servicios es la más importante en la organización. Sin ellos no hay producto, venta ni ganancia (s/n).

Esta situación presentada por Albrecht, no es ajena a nuestra realidad, es común ver como los trabajadores de las organizaciones que ocupan cargos de gerencia, actúan en detrimento de sus trabajadores. Situación negativa y deplorable que tendrá un efecto en la psique del trabajador, que seguramente será un potencial detractor de la empresa que termine hablando mal del negocio o posiblemente buscando la forma de cobrar venganza contra la organización. Esta situación debería ser contraria, lo que debería ser es una situación donde el trabajador se sienta identificado con la organización y hable maravillas de ella, aunque esto parezca una utopía.

Continuando con las afirmaciones de (Albrecht, 1995), presentamos su idea y reflexión sobre la relación que hay entre clientes internos y externos:

Es imposible que una compañía se oriente al cliente, a menos que de hecho esté orientada hacia las personas, particularmente en la industria de servicios. ¿Cómo lograr que nuestros empleados se preocupen por los clientes si ellos no sienten que nos preocupamos por ellos? Los empleados que perciben que se les toma en consideración y que se sienten orgullosos de su empresa desean ver felices a los clientes. (Albrecht, 1995 p.11)

2.2.2. La calidad de vida laboral

La palabra calidad se puede extrapolar a múltiples ámbitos, como, por ejemplo, al ámbito de los productos, al ámbito de los servicios, o a la vida misma, pero también al ámbito laboral, y es de ahí de donde se origina el término calidad de vida laboral, que no es lo mismo que calidad de vida, se parecen, incluso comparten dimensiones con lo son la economía, la salud y la educación.

Brindar calidad de vida, es lo que un padre ejemplar debería procurar con sus hijos. Brindar calidad de vida laboral es lo que una organización ejemplar debería procurar con sus trabajadores. Si bien este camino de la calidad de vida laboral es largo y costoso, traerá frutos a la organización, que no solo se reflejarán en el rédito económico, sino también en la identidad, la lealtad y la reputación empresarial. En este

mismo sentido (Pino Apablaza, 2018) afirma que “los empleados estarán satisfechos si estos perciben que su organización les brinda calidad de vida laboral” (p.33).

En este mismo sentido (Baguer Alcalá, 2008) afirman que:

La meta de cada empresa debe ser alcanzar la calidad de vida en el trabajo. Sin embargo, es mucho el camino por recorrer. Los directivos deben procurar dotar a las organizaciones de unas condiciones de trabajo que conduzcan a la máxima satisfacción de personas, pero los trabajadores también deben tener en cuenta que el concepto de calidad de vida en el trabajo tiene limitaciones lógicas que son de sentido común. (p.171).

(Chiavenato, 2012) afirma que: Si la calidad de vida laboral es pobre, conducirá a la alienación del empleado y a la insatisfacción, a mala voluntad, a la reducción de la productividad, a comportamientos contraproducentes (ausentismo, rotación, robo, sabotaje, militancia sindical, etc.), si la calidad de vida laboral es buena, generará un clima de confianza y respeto mutuo en que el individuo tenderá a aumentar sus contribuciones y elevar sus oportunidades de éxito psicológico, y la administración tenderá a reducir mecanismos rígidos de control (p.408).

La calidad de vida laboral deviene naturalmente del término calidad de vida, ambos se estudian desde la psicología. Sobre la calidad hay un fundamento filosófico profundo que viene desde la antigua Grecia hace aproximadamente 2400 años antes de Cristo. Para Aristóteles, la calidad, que en su tiempo era llamada *poiotés*, que significaba cualidad; uno de los principios naturales, como también los eran: el tiempo, el espacio, etc. Entonces el término era utilizado para describir las cualidades de los objetos y sujetos; todo objeto y sujeto es susceptible a observación, y así identificar sus cualidades. Por ejemplo, una institución, podría definirse en función a sus cualidades como buena o mala. Cualidades que serán particularidades características del objeto o sujeto.

La Organización de las Naciones Unidas (ONU), afirma que para que se genere la calidad de vida laboral deben coexistir las siguientes cualidades en la vida de las

personas: educación, estabilidad económica, salud, cultura, ambiente. Cada una de estas dimensiones son extrapolables al ámbito laboral. Por ejemplo, en el caso de la educación, si la extrapolamos al ámbito laboral, sería la capacitación, un tipo de capacitación y el más utilizado en las empresas es la clase magistral. Una capacitación es un proceso educativo que mejorará la condición del individuo en búsqueda del perfeccionamiento de sus competencias. En este mismo sentido (Montana, 2004) “Las tecnologías crean nuevas demandas educativas y los gerentes descubrirán que necesitan convertirse en educadores de medio tiempo para responder al desafío de la fuerza de trabajo del mañana” (p.560).

Estabilidad económica, imaginen un hogar con poco dinero, sin tener la estabilidad económica para vivir tranquilos sosteniblemente en el tiempo. La pobreza tiene altos índices en nuestro país, y aún más, esto se ha ahondado por la pandemia del COVID-19. Los jefes de hogar tienen que laborar para llevar el dinero que sustentará las necesidades básicas de su familia, y una forma de conseguir el dinero, será trabajando por una remuneración, que se espera sea justa y suficiente para poder brindar calidad de vida en lo familiar y laboral. Según (Chiavenato, 2014) “influye en una persona las recompensas salariales, económicas y materiales. En otras palabras, el hombre no busca trabajar porque le guste, sino porque es un medio para ganarse la vida en razón del salario que le proporciona el trabajo” (p.47). Pero, además, No hay que olvidarse del salario emocional, que es tan importante como el pecuniario.

El término salud, al igual que el caso anterior, se puede extrapolar a lo laboral. Y se le denomina salud ocupacional, término del que existen tratados internacionales, como lo son las normas OSHAS 18 000, y por supuesto tratados más específicos, como lo es, la norma técnica peruana (NTP) 29783. Según (Chiavenato, 2009) “El entorno laboral en sí también puede provocar malestares, por lo que una definición más amplia de salud implica un estado físico, mental y social de bienestar” (p.476).

Cultura es un término polisémico que se explica desde muchas aristas, una de ellas la antropológica que según (Huerta, 2012) “es algo que todos tienen”. Pero, en el ámbito laboral, se habla de una cultura organizacional, que vendría a ser el conjunto

de valores que comparten los trabajadores de la organización. Valores que podrían ser traducidos en respeto, estima, justicia, etc. Según Hellriegel & Slocum, como se citó en (Louffat, 2011) es: “el patrón complejo de creencias, expectativas, ideas, valores, actitudes, conductas compartidas por los integrantes de una organización” (p.198).

Y ambiente es el medio, donde se desenvuelven los trabajadores, donde ejecutan sus labores diarias. Para que el medio ambiente laboral se perciba con altos niveles de calidad y concomitantemente con altos niveles de satisfacción laboral, deberá tener ciertos condicionamientos, como por ejemplo tener un buen clima laboral, que es según (Louffat, 2011) es “la identificación del nivel de satisfacción del empleado en relación a los elementos del proceso administrativo y de la administración del potencial humano y por ende en relación a la empresa donde trabaja” (p.198). Existen consultoras que se dedican a elaborar rankings de clima laboral. Por ejemplo, *The Great Place to Work*; es un ejemplo, ellos miden el clima laboral de empresas de gran magnitud en términos de cantidad.

Lógicamente existen otros factores que inciden en la satisfacción de los trabajadores, según Hellriegel, Jackson & Slocum, existen cuatro factores que sirven para explicar la motivación y la satisfacción de los empleados. Estos factores son: El comportamiento de los administradores, el diseño de puesto, el contexto organizacional y las diferencias individuales. Los autores explican cada uno de estos factores de la siguiente manera:

Los administradores pueden motivar y satisfacer a los empleados de forma directa con la comunicación personal, estableciendo metas realistas, reconocimientos brindando incentivos y supervisión; en el caso del diseño de puestos, el significado de la tarea, la responsabilidad asignada, la ergonomía, la tecnología, la autonomía, y la retroalimentación son aspectos que influyen en la satisfacción laboral; mientras que en el contexto organizacional influyen las políticas, el compañerismo, la estabilidad laboral, la equidad, el avance, las condiciones laborales y el sueldo; y finalmente otro motivador para los trabajadores son la comprensión de sus necesidades fisiológicas,

de seguridad, de estima, de afiliación y de autorrealización, todas estas denominadas como diferencias individuales. (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2009).

Todas estas dimensiones de la calidad de vida laboral, se extrajeron de los diferentes modelos de recursos humanos, como, por ejemplo, el modelo de Nadler y Lawyer; el modelo de Hackman y Oldham; y el modelo de Walton, como se citó en (Chiavenato, 2009). Además de otros autores nacionales e internacionales que se encuentran descritos en los párrafos anteriores.

La satisfacción laboral

Según (Maslow, 1991) “la satisfacción es un estado emocional que tiene que ver con la felicidad”. Por lo tanto, podemos entender a la satisfacción laboral como un estado mental propio de psique del trabajador, que resulta de su percepción en el ámbito laboral. Es paradójico que la satisfacción laboral se vincule con la felicidad, porque en el mundo laboral donde impera el estrés, la felicidad es algo que poco se ve. Sin embargo, las organizaciones deberían hacer esfuerzos para mantener contentos a sus trabajadores, ya que es sabido que la satisfacción laboral tiene relación directa con el rendimiento. En este mismo sentido, Mayo como se citó en (Newell, 2003) menciona en sus investigaciones sobre “la necesidad de considerar la satisfacción del trabajador como un ingrediente clave para comprender el comportamiento en el trabajo. La finalidad de estos consejos era motivar a los trabajadores, mediante la satisfacción, para que aumentarán la producción” (p.26).

Entonces es evidente que la búsqueda de la satisfacción laboral es imperativa en las organizaciones, no es cuestión de soslayarlo o dejarlo al azar, sino más bien de tomar acciones concretas para reforzarlo e incrementarlo gradualmente.

Según (Leal Millán, De Prado Sagrera, Rodríguez Félix , & Román Onsalo, 1999) afirman que:

Los estudios relacionados a la satisfacción laboral son de innegable importancia. Además, afirma que: Uno de los síntomas de mal funcionamiento de la organización es la baja satisfacción de sus empleados. Son muchos y muy importantes

los aspectos relacionados con la satisfacción laboral: rotación, absentismo, rendimiento, estrés, conflictos etc. Teniendo en cuenta los altos costes de estas variables, parece deseable una alta satisfacción laboral, ya que se relaciona con resultados organizacionales positivos (p.116)

En este mismo sentido (Arbaiza Fermini, 2017) afirma que la satisfacción laboral tiene dos perspectivas y las explica de la manera siguiente:

Desde la perspectiva de la organización, la satisfacción laboral es indispensable para atraer y retener al personal talentoso, para lo cual es necesario generar un clima laboral positivo y garantizar condiciones favorables que hagan de la empresa un buen lugar para trabajar.

Desde el punto de vista de la persona, la satisfacción laboral tiene beneficios psicológicos, el trabajador encuentra sentido en su trabajo, se siente contento, mejora su calidad de vida y sus relaciones interpersonales. La insatisfacción por otra parte, afecta su estado de ánimo, su autoestima, su desempeño y puede reflejarse en comportamientos negativos y contraproducentes para la empresa (p.165)

Si bien la satisfacción laboral parece la panacea a todos los problemas organizacionales, no es tan fácil de lograr. Según (Pino Apablaza, 2018), “que los empleados estén satisfechos, es el gran desafío que tienen los directores de recursos humanos” (p.33). Y por supuesto no hay que dejar de mencionar que para lograr que los trabajadores se muestren satisfechos, las organizaciones deberán invertir recursos valiosos que van más allá del dinero. En este mismo sentido (Berry, 2000) afirma que:

Las grandes compañías de servicios invierten en el éxito de los empleados. Estas empresas gastan en un personal que habrá de permanecer. Establecen altos niveles de desempeño y les brindan todo lo que necesitan para satisfacerlos con éxito (p.232).

Por otra parte, hay estudios que demuestran que existe una relación estrecha entre la satisfacción laboral y la satisfacción del cliente. Según (Kotler, Bowen,

Makens, Moreno, & Reina P, 2005) afirman que: “La satisfacción de los empleados y del cliente están directamente relacionadas” (p.210).

Esta relación se puede apreciar con claridad meridiana en las organizaciones de servicios, donde es imperativo que exista el buen trato de los servidores hacia sus clientes, y de no ser así, imagínense un servidor descontento atendiendo a los clientes, seguramente el servidor los maltrataría y esto traería graves consecuencia. Según (Barlow & Moller, 2001) “Los clientes insatisfechos hablarán a unas ocho o diez personas del mal servicio que han recibido. Una de cada cinco personas se lo dirá a veinte personas” (p. 47). Es por eso que se dice que la satisfacción laboral, en este caso la insatisfacción tiene una delicada relación con el rendimiento de los trabajadores.

Por lo tanto si se quiere que los clientes estén satisfechos y repitan su experiencia de compra, y más aún recomienden, se deberá en primer lugar desarrollar acciones con los trabajadores, en este mismo sentido (Chang & Kelly, 1994) afirman que: “Para obtener y conservar la lealtad del cliente mediante un proyecto de satisfacción del cliente es preciso comenzar por el interior de la organización” (pág.5). Esto quiere decir que sí la organización quiere clientes satisfechos primero deberá de tener trabajadores satisfechos.

Un buen ejemplo para redondear todo lo antes mencionado lo explican (Goeldner & Brent Ritchie, 2011), que mencionan el caso de los hoteles Marriot, donde los dueños de la compañía Marriot, J. Willard y Alice S. Marriot, decían “cuiden a sus asociados y éstos cuidarán a sus huéspedes” (p.182). O es lo mismo decir cuiden a sus trabajadores y estos cuidarán a sus clientes.

2.2.4. Clima organizacional

Según (Chiavenato, 2011) “cuando el clima organizacional sube, este se traduce en relaciones de satisfacción, animo, interés, colaboración, etc. (p. 49). Entendamos clima organizacional como la atmosfera donde se encuentran circunscritos los trabajadores de la organización. El clima de la organización esta afecta a manipulación y depende de las condiciones que propicie la alta dirección. Un

clima favorable se traduce en sueldos justos, beneficios, salud, seguridad, igualdad, respeto, incentivos, entre otros servicios y prestaciones que influyan directamente en los trabajadores.

Según (Arias Galicia, 1989) afirma que: Servicios son todas aquellas actividades, costeadas por la organización, que proporcionan una ayuda o beneficio de índole material o social a los empleados; prestaciones, aportaciones financieras con las que la organización incrementa indirectamente el monto por concepto de salario, percibe el trabajador (p. 337).

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. La percepción.

Según (Baron, 1997) es: “La que atañe a la identificación de los procesos por medio de los cuales interpretamos y organizamos la información sensorial para producir nuestra experiencia consciente de los objetos y de las relaciones entre ellos” (pág.96). Sin embargo (Maslow, 1991) afirmaba que: “La percepción está, en gran parte, restringida al estudio del error, la distorsión, la ilusión y otros temas semejantes. Wertheimer habría llamado el estudio de la ceguera psicológica” (p.263)

2.3.2. Las emociones.

Para Eric Rosenberg, como se citó en (Barlow & Maul, 2003) las emociones son: “Cambios psico-fisiológicos agudos, intensos y típicamente breves que resultan de una situación significativa del entorno de uno”. Otra definición encontrada en el libro de Barlow & Maul dice que las emociones son: “Reacciones afectivas equilibradas ante las percepciones de situaciones” (p.21).

Para (Geldard, 1995) la conducta emocional es: El mecanismo de respuesta a los estímulos externos. Entre las primeras emociones se encuentra el gozo y el pesar; más a medida que evoluciona el organismo, se van diversificando e identificando mejor la cólera, el miedo, celos, alegría amor (p. 72).

Para (Maslow, 1991) las emociones positivas son: “La alegría, la calma, la serenidad, la paz de la mente, la satisfacción, la aceptación, la piedad la caridad, la diversión, el regocijo, la piedad, la caridad, etc. “(p.264). Para (Arbaiza Fermini, 2010) la emoción es: “Un sentimiento intenso que se dirige a algo o a alguien” y el estado de ánimo es: “un sentimiento menos intenso que la emoción” (p.49).

2.3.3. La satisfacción.

Para (Kotler & Armstrong, 2008) la satisfacción es: El grado en que el desempeño percibido de un producto concuerda con las expectativas del comprador (p.14).

Para (Soriano, Guillazo Blanch, Redollar Ripol, Torres García, & Vale, 2007), “es un estado emocional posee dos componentes claramente diferenciados; un componente de expresión física o estado corporal y un componente de sensación consciente o de sentimiento” (p.290).

2.3.4. La satisfacción laboral.

Para (Leal Millán, De Prado Sagrera, Rodríguez Félix , & Román Onsalo, 1999):
La satisfacción en el trabajo es una orientación afectiva experimentada por el trabajador hacia su trabajo y como consecuencia del mismo. De esta forma diremos que el trabajador está satisfecho con su trabajo cuando, a raíz del mismo, experimente sentimientos de bienestar, placer o felicidad. Cuando sucede lo contrario, se puede afirmar que un trabajador se encuentra insatisfecho con su trabajo (p.115).

Para (Arbaiza Fermini, 2017) la definición es la siguiente:

La satisfacción laboral se considera una actitud, pero, a diferencia de otras actitudes, en ella el componente emocional es el que más destaca frente al componente cognitivo y conductual; por eso suele definirse como la forma en que la persona se siente con respecto a su puesto de trabajo en la empresa,

además, se refiere a la calidad de vida laboral y al grado de bienestar que el trabajador experimenta en la organización (p.165).

Según Martínez como se citó en (Arbaiza Fermini, 2014) el clima organizacional es:

Un conjunto de percepciones que los empleados tienen sobre la organización y que da significado a las prácticas y las políticas de la empresa; determina la percepción de los empleados sobre su propio trabajo, su rendimiento y su satisfacción laboral en general (p.31).

2.3.5. Clima organizacional.

Es el medio ambiente que tiene cada organización, este dependerá de la percepción del trabajador y de las situaciones, incentivos y motivaciones que experimente el trabajador.

Calidad

Unidad de medida que se utiliza en productos y servicios. Esta puede discurrir desde altos niveles de calidad o bajos niveles de calidad.

Calidad de vida

Unidad de medida que se utiliza para medir el nivel de vida de las personas, de acuerdo a su economía, educación y salud.

Calidad de vida laboral

Unidad de medida que se utiliza para medir la percepción del trabajador en relación a su ámbito de trabajo.

Seguridad

Sentimiento de los individuos que tienen que ver con la percepción de ausencia de peligro o riesgo.

Ergonomía

Acciones dirigidas al confort y seguridad del trabajador, en su ambiente laboral.

Autorrealización

Sentimiento que tiene que ver con la consecución de objetivos personales.

Comunicación

Proceso que se da entre dos personas o más, indispensable para la coordinación de tareas y consecución de objetivos empresariales

Cliente interno

Según Abello (2012) : “es el colaborador de la misma organización, quien de una u otra manera presta servicios a otro compañero o dependencia” (p.39).

Cliente externo

Según Abello (2012). “es el típico cliente que acude a una organización en búsqueda de la satisfacción de sus necesidades y expectativas” (p.39).

Frustraciones

Sentimientos negativos de los individuos que tienen que ver con la no o dificultades sobre realización de objetivos.

Estrés

Tensión provocada por situaciones de inseguridad y zozobra. Y que generan patologías y trastornos psicossomáticos.

Valor

Según DRAE (2020): es el grado de utilidad de las cosas para satisfacer las necesidades, o proporcionar bienestar y deleite.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

Los niveles de calidad de vida laboral se relacionan significativamente con los niveles de satisfacción de los trabajadores de PIVECOM, Lima, 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

La economía se relaciona significativamente con la dimensión comportamiento de los administradores de la empresa PIVECOM, Lima, 2020.

La educación se relaciona significativamente con la dimensión comportamiento de los administradores de la empresa PIVECOM, Lima, 2020.

La salud se relaciona significativamente con la dimensión comportamiento de los administradores de la empresa PIVECOM, Lima, 2020.

La cultura se relaciona significativamente con la dimensión comportamiento de los administradores de la empresa PIVECOM, Lima, 2020.

3.2. Variables de estudio

Las variables que se consignaron para esta investigación fueron:

Variable independiente: Los niveles de calidad de vida laboral y

Variable dependiente: Los niveles de satisfacción laboral.

3.2.1. Definición conceptual

La Organización de las Naciones Unidas (ONU), afirma que para que se genere la calidad de vida laboral deben coexistir las siguientes cualidades en la vida de las personas: educación, estabilidad económica, salud, cultura, ambiente (s/n).

Mientras que para la conceptualización de la variable los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores, utilizamos la definición de (Leal Millán, De Prado Sagrera, Rodríguez Félix , & Román Onsalo, 1999):

La satisfacción en el trabajo es una orientación afectiva experimentada por el trabajador hacia su trabajo y como consecuencia del mismo. De esta forma diremos que el trabajador está satisfecho con su trabajo cuando, a raíz del mismo, experimente sentimientos de bienestar, placer o felicidad. Cuando sucede lo contrario, se puede afirmar que un trabajador se encuentra insatisfecho con su trabajo (p.115).

Para (Leal Millán, De Prado Sagrera, Rodríguez Félix , & Román Onsalo, 1999):

La satisfacción en el trabajo es una orientación afectiva experimentada por el trabajador hacia su trabajo y como consecuencia del mismo. De esta forma diremos que el trabajador está satisfecho con su trabajo cuando, a raíz del mismo, experimente sentimientos de bienestar, placer o felicidad. Cuando sucede lo contrario, se puede afirmar que un trabajador se encuentra insatisfecho con su trabajo (p.115).

3.2.2. Definición operacional

La variable los niveles de calidad de vida laboral, se entiende como los grados de satisfacción que el trabajador percibe sobre las acciones que la empresa le otorga

en términos de economía, salud, educación y cultura. Los grados de satisfacción van desde muy satisfecho hasta muy insatisfecho.

La variable niveles de satisfacción laboral de los trabajadores, se entiende como los grados de satisfacción que sienten los trabajadores, respecto a su quehacer diario en su centro de labores, en relación al comportamiento de los administradores, al contexto organizacional, al diseño de puestos y a las diferencias individuales que existen su ambiente laboral. Los grados de satisfacción laboral van desde muy satisfecho hasta muy insatisfecho.

3.3. Tipo y nivel de investigación

La investigación tiene un enfoque cuantitativo. Las investigaciones cuantitativas hacen uso de mediciones numéricas para describir hechos o fenómenos (Hernández et al., 2014). Es de tipo aplicada, ya que busca solucionar problemas de una organización, es de nivel descriptivo y correlacional, ya que esta buscó describir los niveles de calidad de vida laboral y los niveles de satisfacción laboral, y además, establecer la relación que existe entre ambas variables de estudio y sus dimensiones según las hipótesis planteadas en la tesis (Hernández et al., 2014).

3.4. Diseño de la investigación

Esta investigación es de diseño no experimental, porque no se manipulan las variables, Es transeccional o transaccional porque las variables se recogen en un solo momento, al respecto (Hernández et al., 2014).

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

La población que se consideró para esta investigación son todos los trabajadores operativos de la empresa PIVECOM que suman un total de 44 individuos.

3.5.2. La muestra

Para esta investigación no se ha considerado una muestra, debido a que se trabajó la investigación con toda la población operativa de la empresa PIVECOM, en este caso la muestra resulta censal, porque abarca a toda la población de la empresa, por cuanto la población es pequeña.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Para medir la relación de las variables los niveles de calidad de vida laboral y los niveles de satisfacción laboral, se utilizó la técnica de la encuesta.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Para recolectar los datos sobre los niveles calidad de vida laboral y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de PIVECOM, se utilizó el instrumento de cuestionario elaborado por (Pino Apablaza, 2018), modificado por los autores de esta tesis. Para ver el instrumento ver el anexo 3.

3.7. Métodos de análisis de datos

Se utilizó la estadística descriptiva para conocer las variables e inferencial para probar la hipótesis de investigación. Para ello se utilizó el programa estadístico SPSS versión 20 para procesar la información, producto de la recolección de datos.

3.8. Aspectos éticos

En este proyecto de investigación se citó debidamente a todos los autores que con sus reflexiones y aportes han fortalecido el marco teórico y otros apartados de este documento, reconociendo así su producción intelectual. Así mismo, se resguardará la identidad de las personas que han colaborado con la aplicación de nuestro instrumento para levantar la data y procesarla.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos de la encuesta

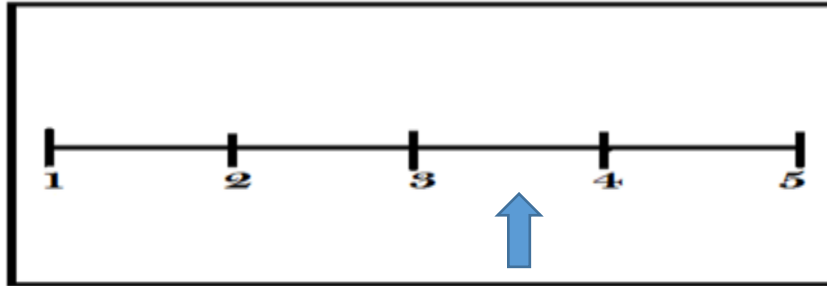


Figura 1. Existe comunicación permanente con mis superiores.

Fuente: Elaboración propia, (2020).

La opinión de los trabajadores fue favorable, la moda fue 4, la mediana fue 4, la media fue 3,88 y la desviación estándar es de 1,10.

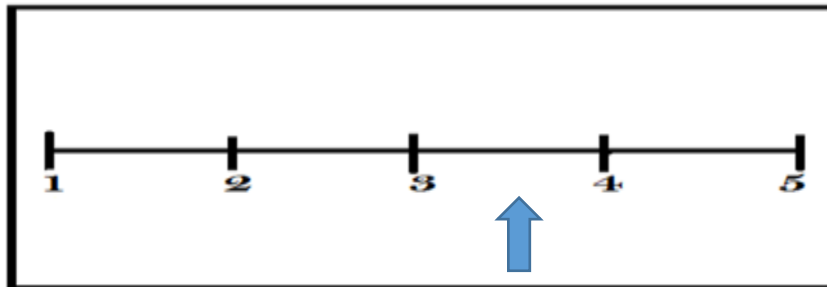


Figura 2. Mi jefe me indica cuales son mis metas.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue favorable, la moda fue 4, la mediana fue 4, la media fue 3,81 y la desviación estándar es de 1,22.

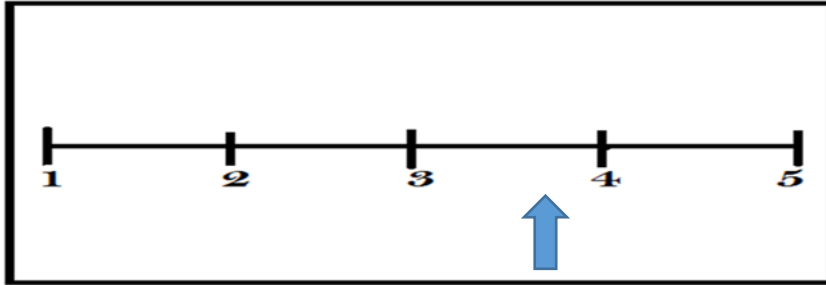


Figura 3. Mis superiores reconocen públicamente mi buena labor.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue favorable, la moda fue 5, la mediana fue 4, la media fue 3,97 y la desviación estándar es de 1,40.

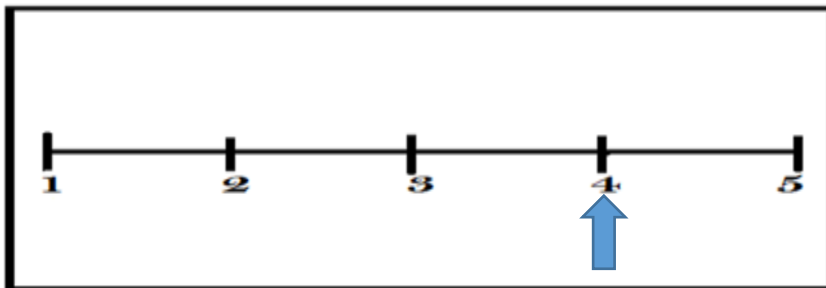


Figura 4. Se me incentiva cada vez que hago un buen desempeño

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue favorable, la moda fue 5, la mediana fue 4, la media 4,09 fue y la desviación estándar es de 1,19.

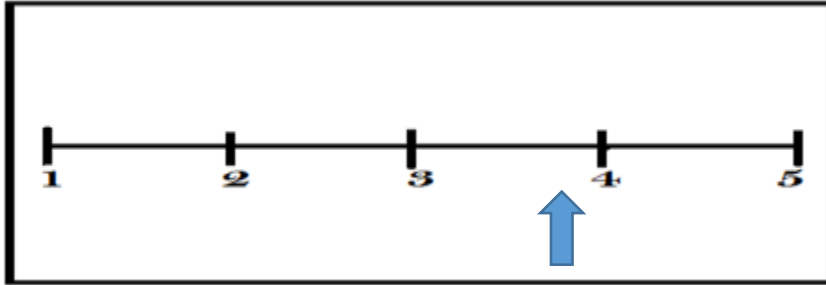


Figura 5. La supervisión de mi superior es hostil.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue favorable, la moda fue 4, la mediana fue 4, la media fue 3,97 y la desviación estándar es de 1,15.

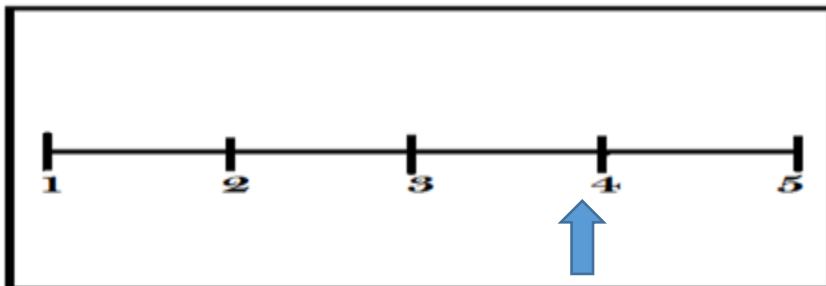


Figura 6. La política interna de personal es favorable para mí.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue favorable, la moda fue 4, la mediana fue 4, la media fue 4,00 y la desviación estándar es de 1,16.

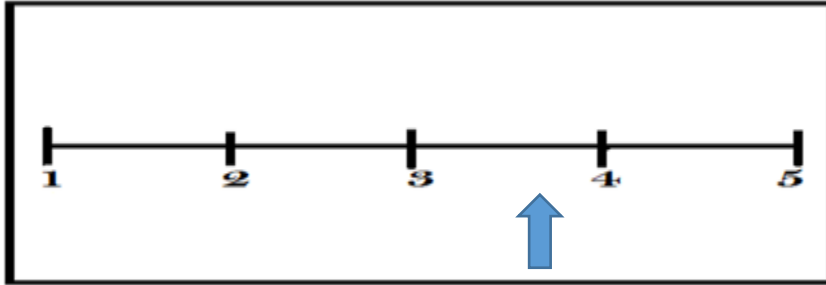


Figura 7. Se fomenta el compañerismo en el equipo de trabajo

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue favorable, la moda fue 5, la mediana fue 4, la media fue 3,97 y la desviación estándar es de 1,22.

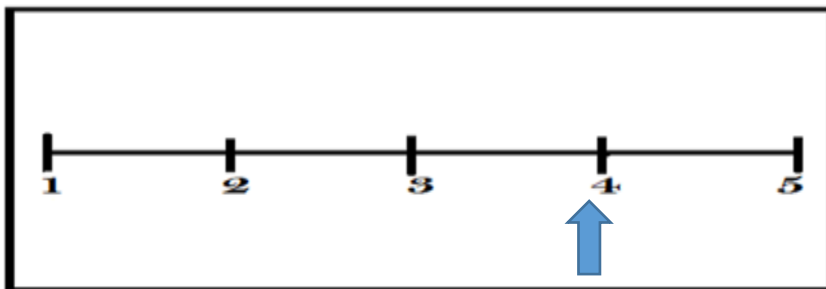


Figura 8. Siento que mi posición como trabajador es estable.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue favorable, la moda fue 4, la mediana fue 4, la media fue 4,00 y la desviación estándar es de 1,16.

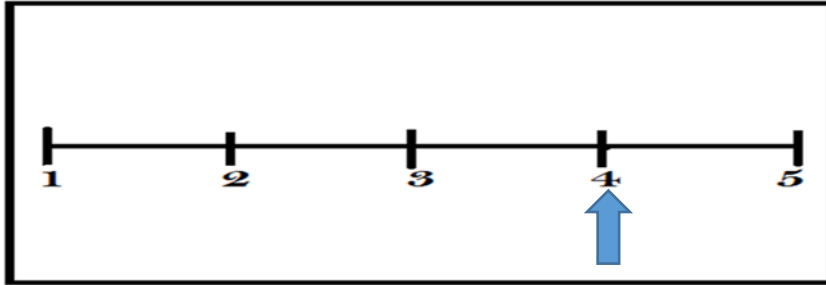


Figura 9. La equidad es un valor que se practica en la organización

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue favorable, la moda fue 4, la mediana fue 4, la media fue 4,09 y la desviación estándar es de 1,16.

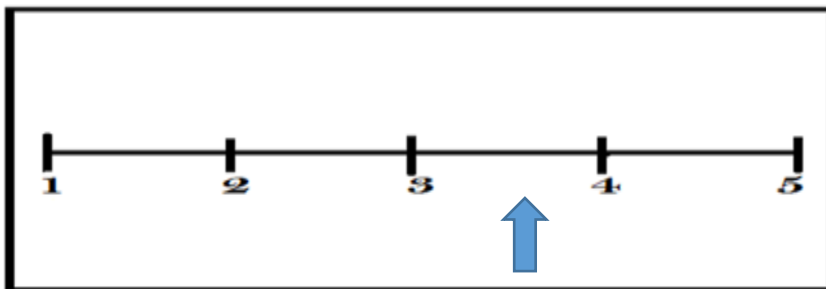


Figura 10. La organización me permite hacer línea de carrera.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue favorable, la moda fue 4, la mediana fue 4, la media fue 3,88 y la desviación estándar es de 1,06.

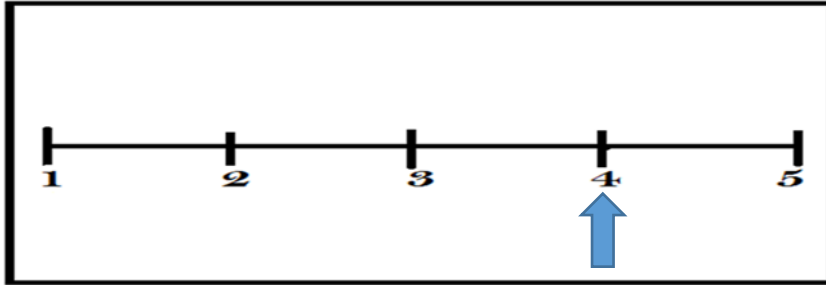


Figura 11. Las condiciones laborales son favorables para mí.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue favorable, la moda fue 5, la mediana fue 4, la media fue 4,06 y la desviación estándar es de 1,18.

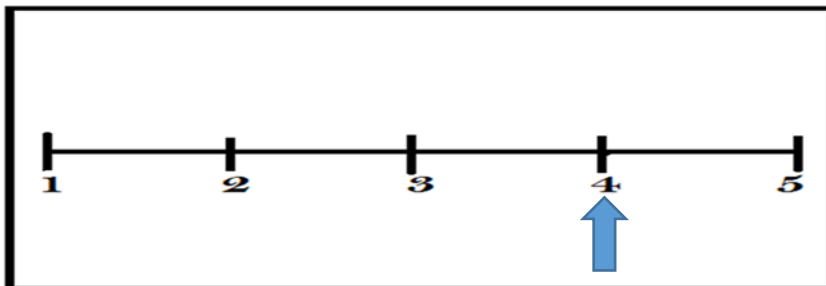


Figura 12. El sueldo es justo en contraprestación a mis tareas.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue favorable, la moda fue 5, la mediana fue 4, la media fue 4,06 y la desviación estándar es de 1,18.

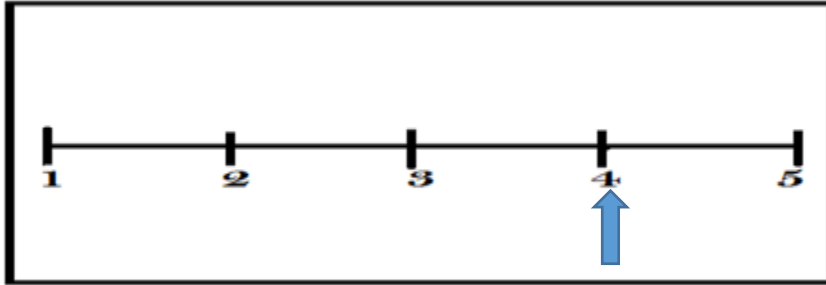


Figura 13. Siento que mi tarea es importante para la organización.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue favorable, la moda fue 4, la mediana fue 4, la media fue 4,09 y la desviación estándar es de 1,11.

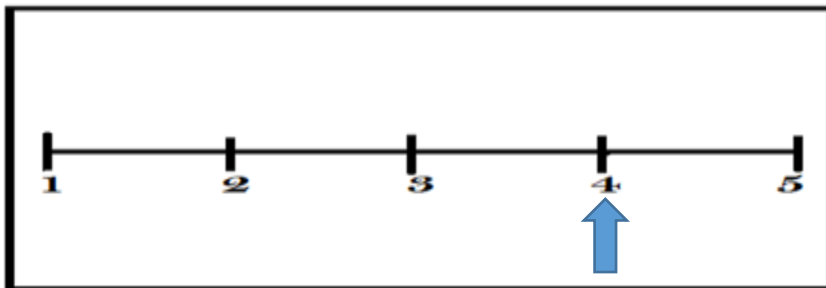


Figura 14. Siento que las tareas asignadas por mi superior son de mucha responsabilidad.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue favorable, la moda fue 5, la mediana fue 4, la media fue 4,09 y la desviación estándar es de 1,19.

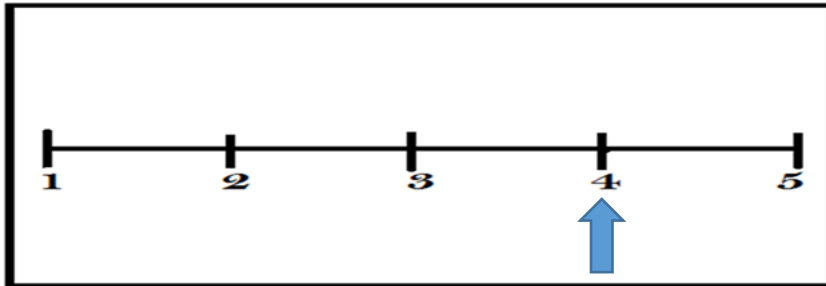


Figura 15. Mi superior me da retroalimentación periódicamente

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue favorable, la moda fue 4, la mediana fue 4, la media fue 4,06 y la desviación estándar es de 1,10.

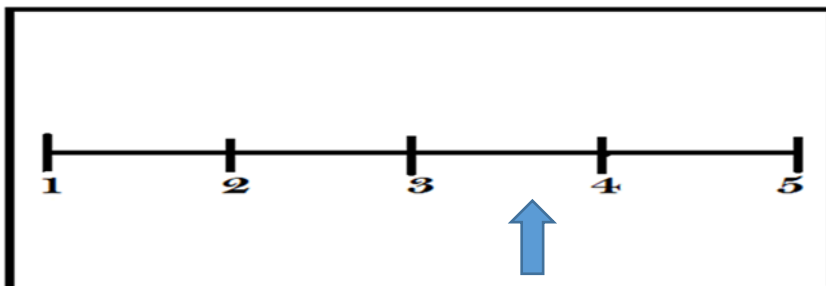


Figura 16. Mi superior me da autonomía para resolver imprevistos en mi labor.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue favorable, la moda fue 5, la mediana fue 4, la media fue 3,97 y la desviación estándar es de 1,22.

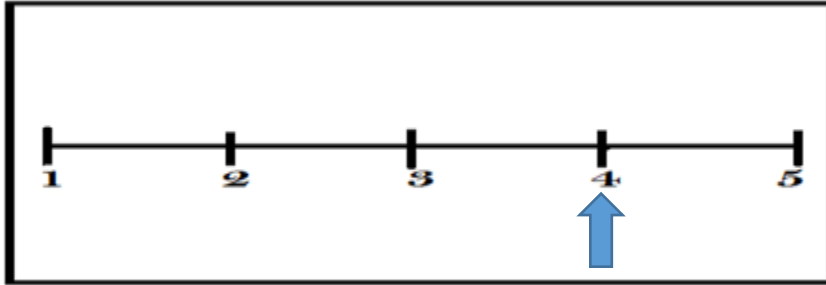


Figura 17. Las estaciones de trabajo son cómodas para realizar mi labor.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue favorable, la moda fue 5, la mediana fue 4, la media fue 4,06 y la desviación estándar es de 1,18.

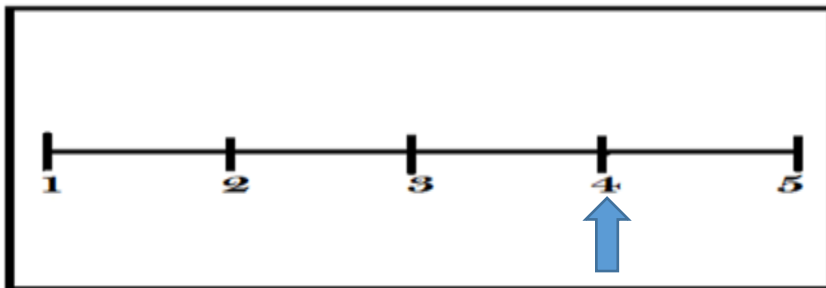


Figura 18. La tecnología facilita mi trabajo diario.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue favorable, la moda fue 5, la mediana fue 4, la media fue 4,09 y la desviación estándar es de 1,19.

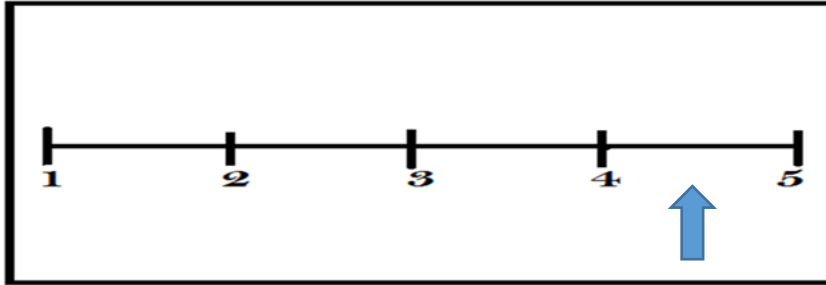


Figura 19. Las instalaciones de uso común para los trabajadores son de calidad.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores muy favorable, la moda fue 5, la mediana fue 4, la media fue 4,59 y la desviación estándar es de 0,692.

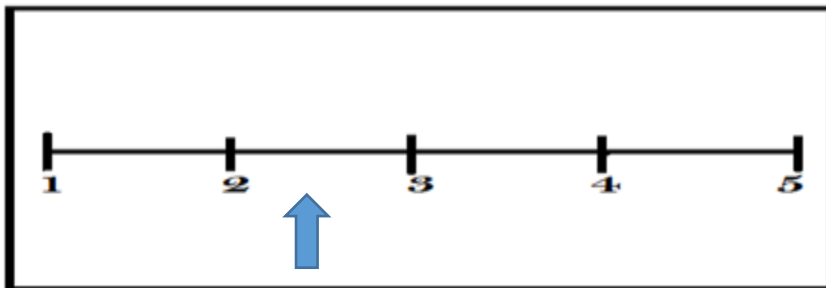


Figura 20. La organización se preocupa de mi salud.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue moderadamente favorable, la moda fue 1, la mediana fue 2, la media fue 2,52 y la desviación estándar es de 1,57.

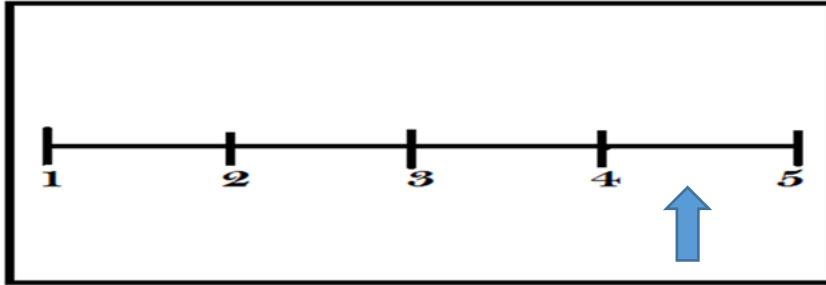


Figura 21. Siento que mis superiores me estiman.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue muy favorable, la moda fue 5, la mediana fue 4, la media fue 4,56 y la desviación estándar es de 0,54.

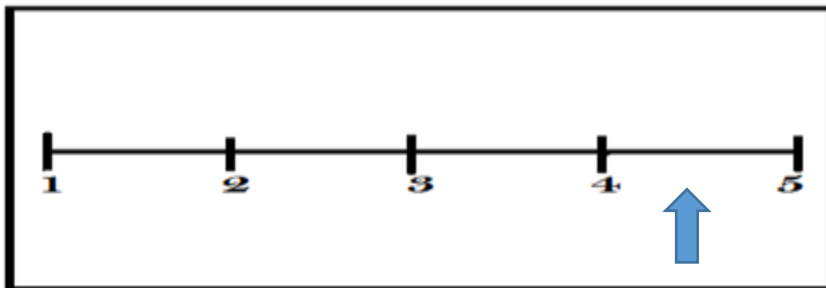


Figura 22. Me siento orgulloso de pertenecer a la organización.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue muy favorable, la moda fue 5, la mediana fue 4, la media fue 4,59 y la desviación estándar es de 0,54

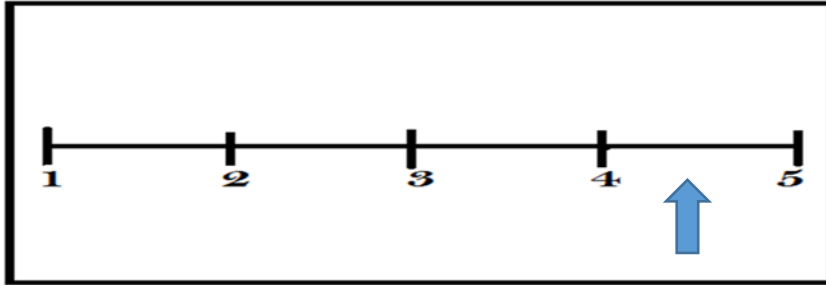


Figura 23. Siento que he realizado cabalmente los objetivos de mi puesto de trabajo.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue muy favorable, la moda fue 5, la mediana fue 4, la media fue 4,50 y la desviación estándar es de 0,69.

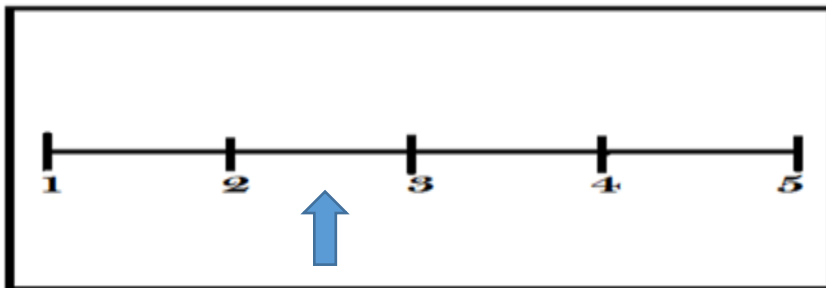


Figura 24. Estoy satisfecho con mi trabajo.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue moderadamente favorable, la moda fue 2, la mediana fue 2, la media fue 2,63 y la desviación estándar es de 1,52.

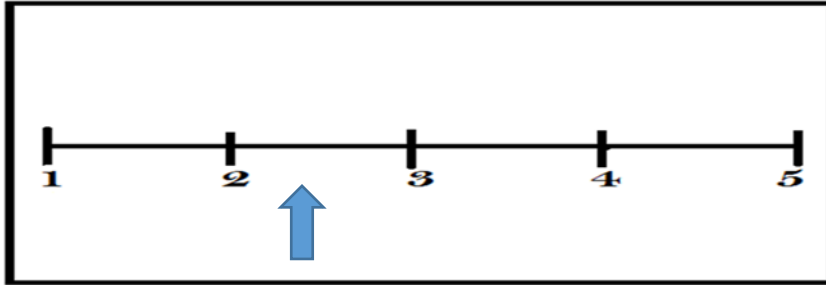


Figura 25. El sueldo me permite vivir con mi familia con comodidades.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue desfavorable, la moda fue 1, la mediana fue 2, la media fue 2,47 y la desviación estándar es de 1,45.

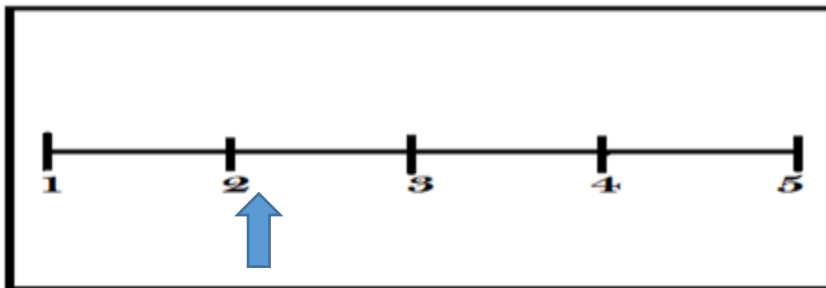


Figura 26. Mi sueldo me permite ahorrar lo suficiente para crear un fondo de emergencia.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue desfavorable, la moda fue 1, la mediana fue 3, la media fue 2,09 y la desviación estándar es de 1,60.

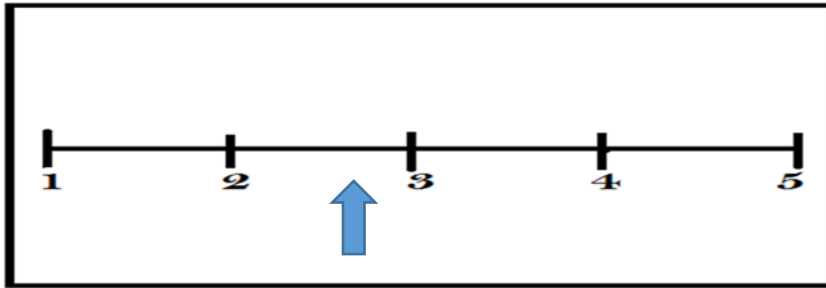


Figura 27. Mi sueldo es justo.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue moderadamente favorable, la moda fue 2, la mediana fue 2, la media fue 2,84 y la desviación estándar es de 1,62.

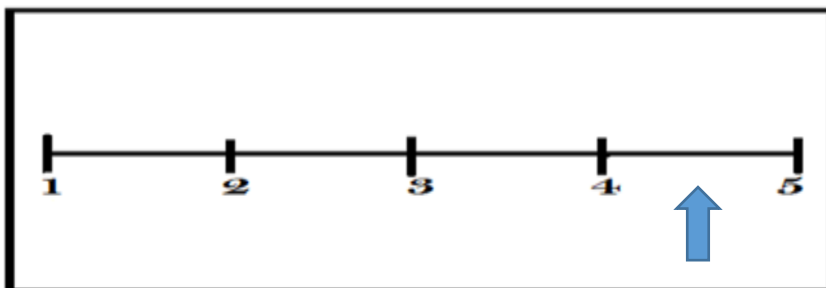


Figura 28. La organización se preocupa por el perfeccionamiento de sus trabajadores.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue muy favorable, la moda fue 5, la mediana fue 4, la media fue 4,56 y la desviación estándar es de 0,54.

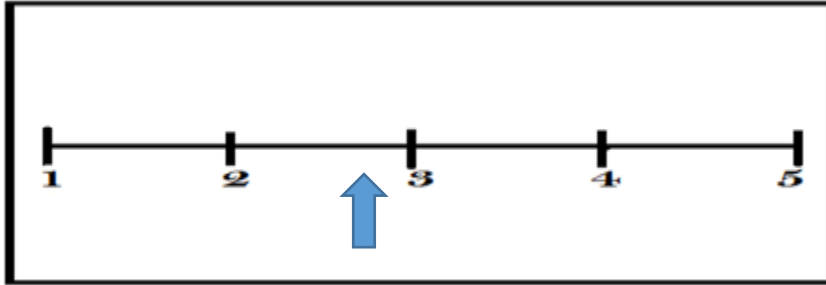


Figura 29. La organización invierte lo suficiente en capacitación.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue moderadamente favorable, la moda fue 1, la mediana fue 3, la media fue 2,90 y la desviación estándar es de 1,53.

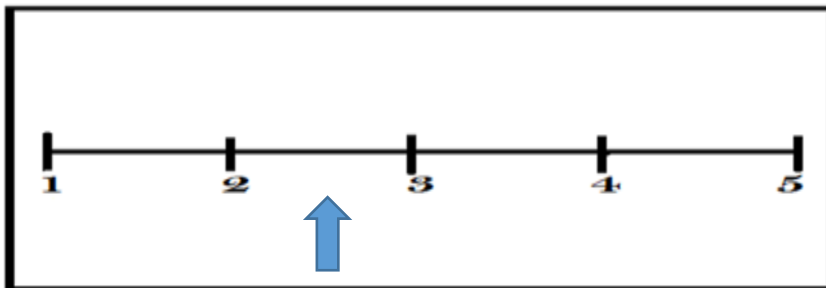


Figura 30. Mis competencias han mejorado, estando en la organización.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue moderadamente favorable, la moda fue 1, la mediana fue 2, la media fue 2,65 y la desviación estándar es de 1,56.

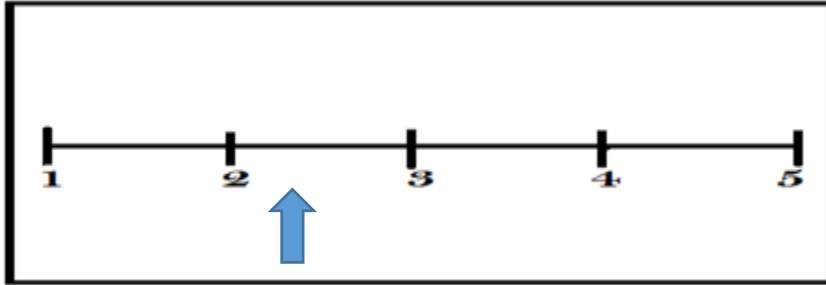


Figura 31. La organización se preocupa por nuestra salud.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue muy favorable, la moda fue 5, la mediana fue 4, la media fue 4,47 y la desviación estándar es de 0,69.

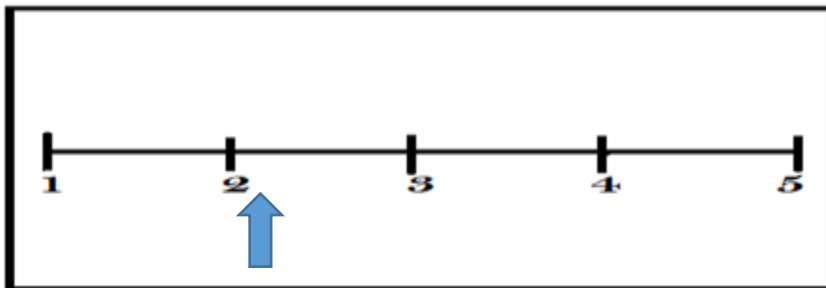


Figura 32. Estamos seguros en nuestras ocupaciones.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue desfavorable, la moda fue 1, la mediana fue 2, la media fue 2,34 y la desviación estándar es de 1,50.

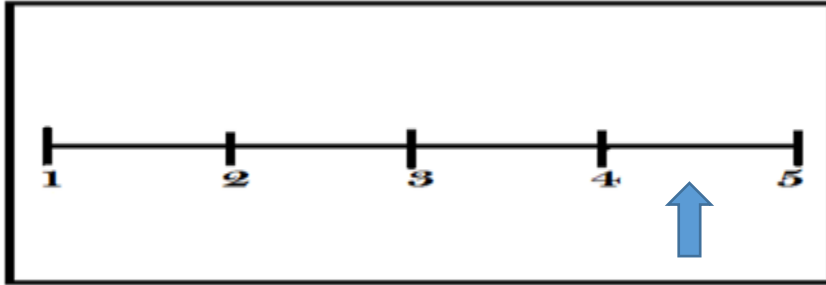


Figura 33. Mi trabajo me abruma.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue muy favorable, la moda fue 5, la mediana fue 4, la media fue 4,59 y la desviación estándar es de 0,54.

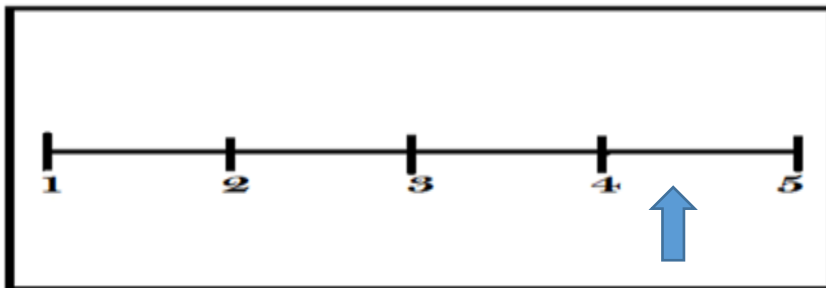


Figura 34. Mi trabajo es excesivamente estresante.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue muy desfavorable, la moda fue 5, la mediana fue 4, la media fue 4,68 y la desviación estándar es de 0,51.

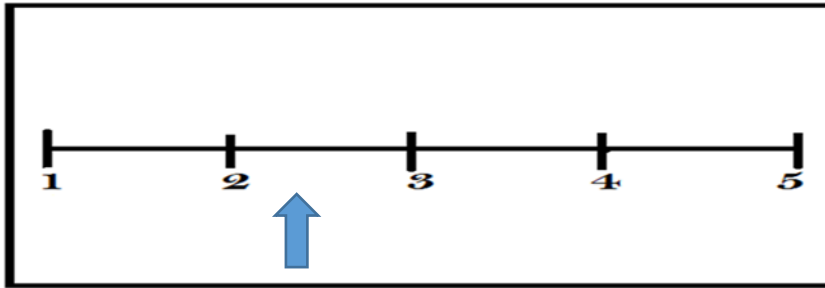


Figura 35. Me siento identificado con la organización

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue moderadamente favorable, la moda fue 2, la mediana fue 2, la media fue 2,84 y la desviación estándar es de 1,62.

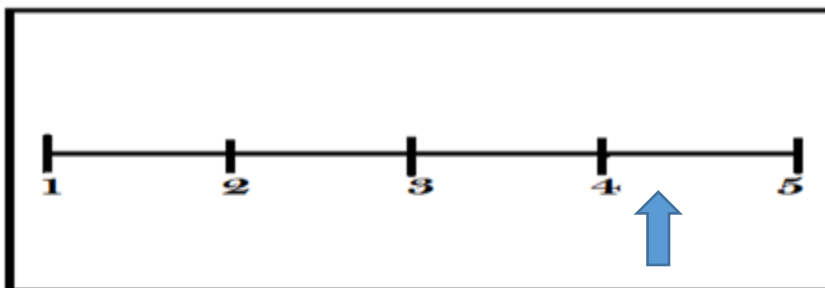


Figura 36. Me siento alineado a los valores que practica la empresa.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue muy favorable, la moda fue 5, la mediana fue 4, la media fue 4,59 y la desviación estándar es de 0,54.

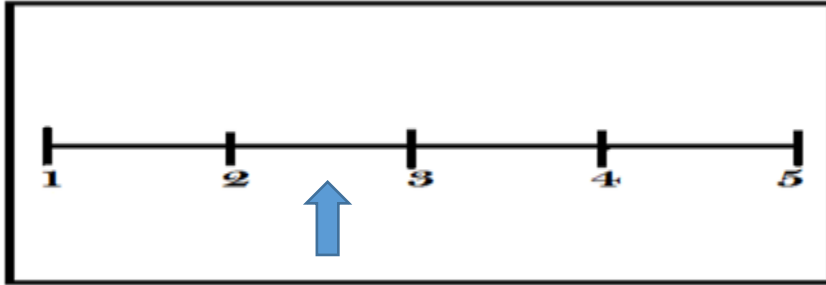


Figura 37. La organización incentiva la camaradería entre los trabajadores de la organización

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue moderadamente favorable, la moda fue 1, la mediana fue 2, la media fue 2,84 y la desviación estándar es de 1,50.

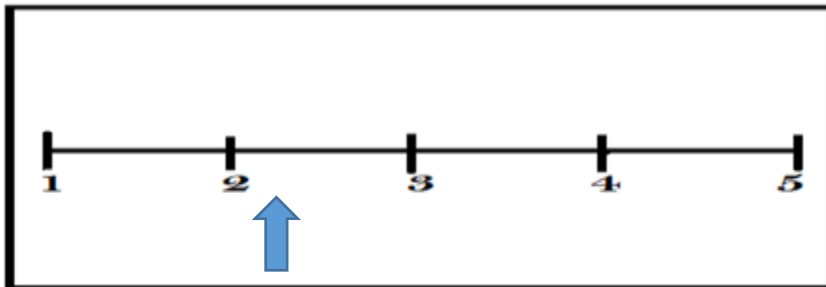


Figura 38. En la organización, existen buenas relaciones laborales.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue desfavorable, la moda fue 1, la mediana fue 2, la media fue 2,47 y la desviación estándar es de 1,42.

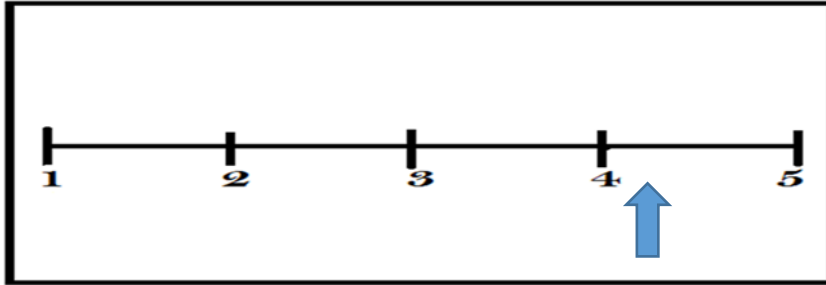


Figura 39. La organización brinda un buen clima para laborar.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue favorable, la moda fue 5, la mediana fue 4, la media fue 4,38 y la desviación estándar es de 0,68.

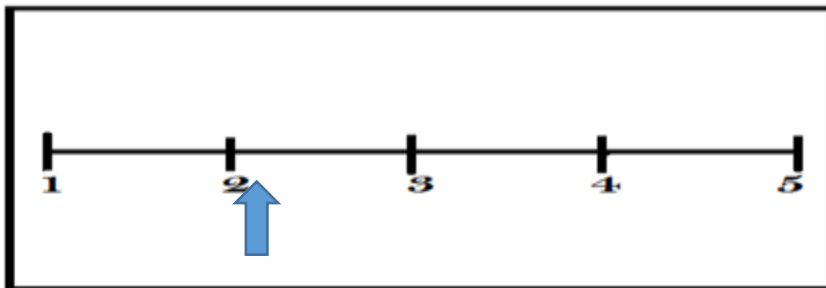


Figura 40. La organización se esfuerza por mejorar el clima laboral.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue desfavorable, la moda fue 1, la mediana fue 2, la media fue 2,22 y la desviación estándar es de 1,32.

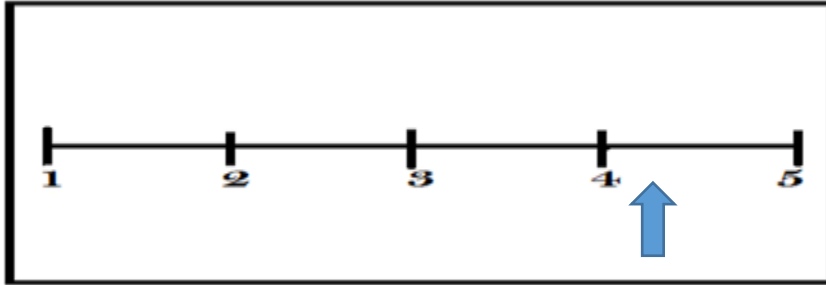


Figura 41. La organización brinda a los trabajadores calidad de vida laboral.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La opinión de los trabajadores fue muy favorable, la moda fue 5, la mediana fue 4, la media fue 4,47 y la desviación estándar es de 0,54.

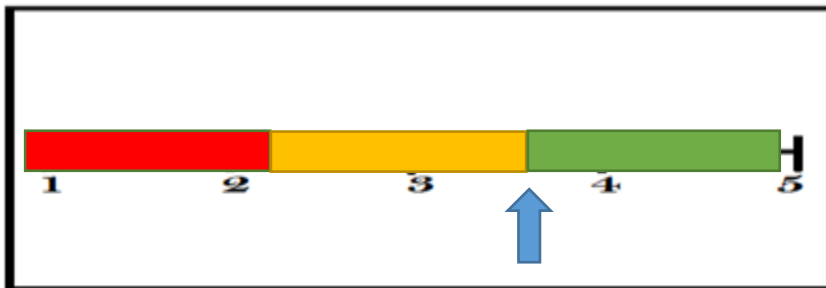


Figura 42. Escala semáforo y nivel global de satisfacción laboral

Fuente: Elaboración propia, 2020.

El resultado global sobre el nivel de satisfacción laboral fue de 3,98. Lo que representa un nivel favorable, que indica que los trabajadores al momento de ser encuestados estaban satisfechos respecto a su situación laboral.

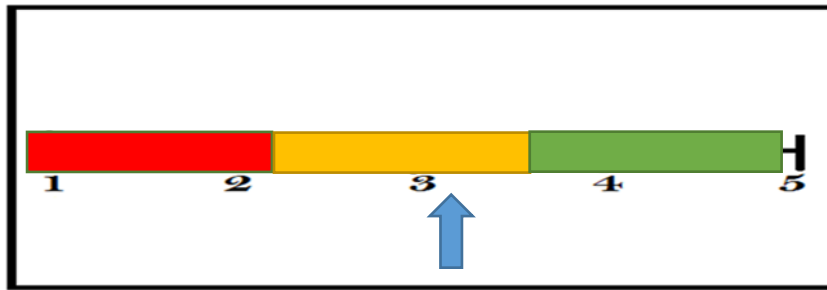


Figura 43. Nivel global de calidad de vida laboral

Fuente: Elaboración propia, 2020.

El resultado global sobre el nivel de calidad de vida laboral fue de 3,30. Lo que representa un nivel moderadamente favorable, que indica que los trabajadores al momento de ser encuestados percibían que PIVECOM les ofrecía moderada calidad de vida laboral.

Tabla 1. Equivalencia de valores.

1	Muy insatisfecho	Muy desfavorable
2	Insatisfecho	Desfavorable
3	Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente favorable
4	Satisfecho	Favorable
5	Muy satisfecho	Muy favorable

Fuente: Elaboración propia, 2020.

4.2. Resultados de la prueba de hipótesis.

Tabla 1. Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov

PRUEBA DE NORMALIDAD		
P= 0,000	<	$\alpha = 0,05$
Conclusión: el P-Valor es menor que el valor de alfa, por lo tanto, los datos provienen de una distribución normal.		

Fuente. Elaboración propia, 2020.

Tabla 2. Escala de valores de Alfa de Cronbach.

No se puede confiar	-1 a 0
Poco confiable	0,01 a 0,49
Moderadamente confiable	0,5 a 0,75
Fuertemente confiable	0,76 a 0,89
Altamente confiable	0,9 a 1

Fuente. Hernández Sampieri, 2014.

Tabla 3. Valor Alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,970	41

Fuente. Elaboración propia, 2020.

En la prueba de consistencia interna el instrumento saco una puntuación de 0,970. Lo que representa alta confiabilidad. Para calcular este valor se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach.

Tabla 4. Prueba de hipótesis general.

PRUEBA DE CORRELACIÓN DE PEARSON		
P=0,000	<	$\alpha = 0,05$
<p>Regla de decisión: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.</p> <p>H0. No existe relación significativa entre los niveles de calidad de vida laboral y los niveles de satisfacción de los trabajadores de PIVECOM 2020.</p> <p>H1. Existe relación significativa entre los niveles de calidad de vida laboral y los niveles de satisfacción de los trabajadores de PIVECOM 2020.</p> <p>CONCLUSIÓN: Existe relación significativa entre los niveles de calidad de vida laboral y los niveles de satisfacción de los trabajadores de PIVECOM 2020</p> <p>La prueba de correlación de Pearson arrojó 0,81 demuestra una correlación positiva considerable</p>		

Fuente. Elaboración propia, 2020.

Tabla 5. Prueba de hipótesis específica 1.

PRUEBA DE CORRELACIÓN DE PEARSON		
P=0,000	<	$\alpha = 0,05$
<p>H0 La economía no se relaciona significativamente con la dimensión comportamiento de los administradores de la empresa PIVECOM, Lima, 2020.</p> <p>H2 La economía se relaciona significativamente con la dimensión comportamiento de los administradores de la empresa PIVECOM, Lima, 2020.</p> <p>La prueba de correlación de Pearson arrojó 0,79 demuestra una correlación positiva considerable</p>		

Fuente. Elaboración propia, 2020.

Tabla 6. Prueba de hipótesis específica 2.

PRUEBA DE CORRELACIÓN DE PEARSON		
P=0,000	<	$\alpha = 0,05$
<p>H0 La educación no se relaciona significativamente con la dimensión comportamiento de los administradores de la empresa PIVECOM, Lima, 2020.</p> <p>H3 La educación se relaciona significativamente con la dimensión comportamiento de los administradores de la empresa PIVECOM, Lima, 2020.</p> <p>Conclusión: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.</p> <p>La prueba de correlación de Pearson arrojó 0,81 demuestra una correlación positiva considerable</p>		

Fuente. Elaboración propia, 2020.

Tabla 7. Prueba de hipótesis específica 3.

PRUEBA DE CORRELACIÓN DE PEARSON		
P=0,000	<	$\alpha = 0,05$
<p>H0 La salud no se relaciona significativamente con la dimensión comportamiento de los administradores de la empresa PIVECOM, Lima, 2020. H4 La salud se relaciona significativamente con la dimensión comportamiento de los administradores de la empresa PIVECOM, Lima, 2020. Conclusión: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.</p> <p>La prueba de correlación de Pearson arrojó 0,77 demuestra una correlación positiva considerable</p>		

Fuente. Elaboración propia, 2020.

Tabla 8. Prueba de hipótesis específica 4.

PRUEBA DE CORRELACIÓN DE PEARSON		
P=0,000	<	$\alpha = 0,05$
<p>H0 La cultura no se relaciona significativamente con la dimensión comportamiento de los administradores de la empresa PIVECOM, Lima, 2020. H5 La cultura se relaciona significativamente con la dimensión comportamiento de los administradores de la empresa PIVECOM, Lima, 2020. Conclusión: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.</p> <p>La prueba de correlación de Pearson arrojó 0,75 demuestra una correlación positiva considerable.</p>		

Fuente. Elaboración propia, 2020.

Tabla 9. Interpretación del coeficiente r de Pearson.

Resultado de r de Pearson = 0,81	
-0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,75	Correlación negativa considerable
-0,50	Correlación negativa media
-0,25	Correlación negativa débil
-0,10	Correlación negativa muy débil
0,00	No existe correlación alguna entre variables
+0,10	Correlación positiva muy débil
+0,25	Correlación positiva débil
+0,50	Correlación positiva media
+0,75	Correlación positiva considerable
+0,90	Correlación positiva muy fuerte
+1,0	Correlación positiva perfecta

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de resultados

Respecto a los resultados de la medición de la calidad de vida laboral. Se observó la media estadística con una puntuación de 3,30. Puntuación ubicada en un nivel moderadamente favorable, pero ligeramente menor en comparación a la puntuación de los niveles de satisfacción laboral. Respecto a los resultados provenientes de la medición de los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de PIVECOM, se observó la media estadística con una puntuación de 3,98. Puntuación ubicada en un nivel favorable, que a su vez representa satisfacción de los trabajadores en su ámbito laboral. Ambas mediciones, son realizadas por primera vez en la empresa PIVECOM. Por lo tanto, no se pueden comparar con resultados precedentes. Dato importante es que, en ambas mediciones, calidad de vida laboral y satisfacción laboral; se obtuvieron resultados con puntuaciones de 3,30 y 3,98 respectivamente, ambas puntuaciones favorables que indican satisfacción respecto a la calidad de vida laboral brindada por PIVECOM, y, además, niveles de satisfacción laboral muy aceptables en su ámbito de trabajo. La dimensión economía obtuvo una media estadística de 2,74. La dimensión educación obtuvo una media estadística de 3,37. La dimensión salud obtuvo una media estadística de 4,02. Y la dimensión cultura obtuvo una media de 3,40.

A nivel correlacional de variables y dimensiones:

Derivado de los resultados de la prueba de hipótesis con el coeficiente de Pearson en un nivel de significancia al 0,05 %, se genera esta discusión. Se compararon los resultados de esta investigación con los resultados de la investigación de Pino (2018), que utilizó también el coeficiente de Pearson para medir la correlación. Dato importante es que en ambas investigaciones el P-valor fue menor al 0,05 por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula. Por consiguiente, en ambas investigaciones se acepta hasta que se demuestre lo contrario, que existe una relación significativa y directa entre la calidad de vida laboral y la satisfacción laboral, en el sentido de que: sí

hay mayor calidad de vida laboral, entonces habrá mayor satisfacción laboral y viceversa.

Derivado de los resultados de las hipótesis específicas, se puede observar que de las 4 dimensiones de la calidad de vida laboral que se relacionaron directamente con la dimensión comportamiento de los administradores de la satisfacción laboral. La dimensión economía obtuvo un valor $r=0,82$ lo que se considera una correlación directa considerable. La dimensión educación, obtuvo un valor de $r=0,78$ lo que se considera una correlación directa considerable. La dimensión salud obtuvo un valor de $r=0,86$ lo que se considera una correlación directa considerable. La dimensión cultura, obtuvo un valor de $r=0,80$ lo que se considera una correlación positiva considerable. El promedio de estos valores da una puntuación de 0.81 lo que representa una correlación directa considerable.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Conclusiones

PRIMERA. - En lo referente al objetivo que buscó determinar si existe relación entre los niveles de calidad de vida laboral y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de PIVECOM. Se concluye que si existe relación entre ambas variables. Además, se determinó estadísticamente que la relación entre las variables de estudio es directa.

SEGUNDA. -En lo referente al objetivo que buscó determinar si existe relación entre la economía y el comportamiento de los administradores Se concluye que si existe relación entre ambas variables. Además, se determinó estadísticamente que la relación entre las variables de estudio es directa.

TERCERA. - En lo referente al objetivo que buscó determinar si existe relación entre la educación y el comportamiento de los administradores. Se concluye que si existe relación entre ambas variables. Además, se determinó estadísticamente que la relación entre las variables de estudio es directa.

CUARTA. - En lo referente al objetivo que buscó determinar si existe relación entre la salud y el comportamiento de los administradores. Se concluye que si existe relación entre ambas variables. Además, se determinó estadísticamente que la relación entre las variables de estudio es directa.

QUINTA. - En lo referente al objetivo que buscó determinar si existe relación entre la cultura y el comportamiento de los administradores. Se concluye que si existe relación entre ambas variables. Además, se determinó estadísticamente que la relación entre las variables de estudio es directa.

VII. RECOMENDACIONES

7.1. Recomendaciones

PRIMERA. - Se recomienda que se mantengan los esfuerzos por mejorar la calidad de vida laboral, ya que se sabe es beneficioso para los trabajadores que responderán de manera positiva ante el esfuerzo de la organización.

SEGUNDA. - Se recomienda crear un plan motivación salarial, donde se incluyan bonos e incentivos para los trabajadores de la empresa, ya que se sabe a través de la investigación existe una correlación directa.

TERCERA. - Se recomienda seguir con los planes de capacitación de manera permanente en la organización. Los trabajadores se sentirán fortalecidos y empoderados por el conocimiento adquirido. Y además se reflejará en su desempeño laboral.

CUARTO. - Se recomienda seguir implementando planes de SST, más aún en tiempos de pandemia.

QUINTA. - Se recomienda seguir implementando planes de fortalecimiento de la cultura organizacional. Es necesario que estos se realicen de manera iterativa, para el fortalecimiento de la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abello Gómez, J. (2012). *Ocho pasos hacia la calidad en el servicio*. Bogotá: ICONTEC.
- Albrecht, K. (1995). *Servicio al cliente interno: Cómo solucionar la crisis de liderazgo en la gerencia intermedia*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.
- Albrecht, k. (1997). *La revolución del servicio: Lo únnico que cuenta es un cliente satisfecho*. Bogotá: 3R EDITORES.
- Alvarez, S. L., de Miguel, G., & Noda, H. (2016). Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 42(3), 407-417.
- Arbaiza Fermini, L. (2017). *Liderazgo y Comportamiento Organizacional*. Lima: Universidad ESAN.
- Arbaiza Fermini, L. (2010). *Comportamiento Organizacional: Bases y fundamentos*. Lima: ESAN.
- Arbaiza Fermini, L. (2014). *Administración y Organización*. Lima: ESAN.
- Arias Galicia, F. (1989). *Administración de Recursos Humanos*. México: EDITORIAL TRILLAS S.A.
- Baguer Alcalá, A. (2008). *Dirección de personas: Un timón en la tormenta*. Madrid: Díaz de Santos.
- Barlow, J., & Maul, D. (2003). *Valor Emocional en el Servicio: Estrategias para crear, conservar y fortalecer las relaciones con sus clientes*. México: Grupo Patria Cultural S.A.
- Barlow, J., & Moller, C. (2001). *Una Queja es un Regalo: Como utilizar la opinión de los clientes para las mejoras continuas*. Barcelona: Berret-Koehler Publishers.

- Baron, R. A. (1997). *Fundamentos de Psicología*. México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Berry, L. L. (2000). *Cómo descubrir el alma del servicio*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Blanchard, k., Ballard, J., & Finch, F. (2005). *Clientemanía: Nunca es demasiado tarde para construir una compañía centrada en el cliente*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Cernas Ortiz, D., Mercado Salgado, P., & León Cázares, F. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. *Contaduría y Administración*, 63(2), 1-23.
- Chang, R. Y., & Kelly, P. (1994). *Satisfacer primero a los clientes internos*. Buenos Aires: Granica S.A.
- Charaja Incapauta, Y., & Mamani Gamarra, J. (junio de 2014). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Puno Perú, 2013. *Comuni@cción*, 5(1), 05-13.
- Chiang Vega, M. M., & San Martín Neira, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la municipalidad de Talcahuano. *Ciencia y Trabajo*, 17(54), 159-165.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2014). *Teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill.
- Dominguez Collins, H. (2006). *El servicio invisible*. Bogotá: ECOE.
- DRAE. (18 de setiembre de 2020). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://www.rae.es/drae2001/plan>

- Duche Pérez, A., & Rivera Galdos, G. (2019). Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Enfermería global*, 18(54), 353-363.
- Gamero Maldonado, H. (2013). La satisfacción laboral como dimensiones de la felicidad. *Ciencia & trabajo*, 15(47), 94-102.
- Geldard, F. A. (1995). *Fundamentos de Psicología*. México: Trillas.
- Goeldner, C. R., & Brent Ritchie, J. R. (2011). *Turismo: Planeación, administración y perspectiva*. México: Limusa Wiley.
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2010). *Administración: un enfoque basado en competencias*. México: Cengage Learning.
- Holguin Morales, Y., & Contreras Camarena, C. (2020). Satisfacción laboral del personal en el servicio de nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente Villa María en 2019. *Horiz. Med*, 20(2).
- Huerta, A. (2012). *You tube*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=CLLVIFA6dJM>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Fundamentos del Marketing*. México: Pearson Educación.
- Kotler, P., Bowen, J., Makens, J., Moreno, R. R., & Reina P, M. D. (2005). *Marketing para Turismo*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN.
- Leal Millán, A., De Prado Sagrera, A., Rodríguez Félix , & Román Onsalo, M. (1999). *El factor humano en las relaciones laborales*. Madrid: PIRAMIDE.
- Louffat, E. (2011). *Administración del potencial humano*. Buenos Aires: CENCAGE.
- Marin Samanez, H. S., & Placencia Medina, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horiz Med*, 17(4), 42-52.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y Personalidad*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.

- Montana, P. J. (2004). *Administración*. México: CECSA.
- Montero, C., Fernández, M., Caceres , E., Almeida, S., & Caceres, S. (2015). Nivel de satisfacción laboral de trabajadores profesionales administrativos de una empresa manufacturera ubicada en la región oriental de Venezuela. *Saber*, 27(4), 586-594.
- Newell, S. (2003). *Creando organizaciones saludables: Bienestar, diversidad y ética en el trabajo*. Madrid: Thomson editores.
- OIT. (2020). *Frente a la pandemia: garantizar la seguridad y salud en el trabajo*. Ginebra: Organización Mundial del Trabajo.
- Pino Apablaza, F. A. (2018). *La satisfacción laboral y la satisfacción del cliente en la atención brindada en el club Arequipa 2018*. Lima: USMP. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4165/3/pino_afa.pdf
- Pujol Cols, L. J., & Guillermo, D. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios gerenciales*, 34(146), 3-18.
- Soriano, M. C., Guillazo Blanch, G., Redollar Ripol, D. A., Torres García, M., & Vale, M. A. (2007). *Fundamentos de neurociencia*. UOC.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Tipo, nivel y Diseño de investigación
<p>¿Existe relación significativa entre los niveles de calidad de vida laboral y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de PIVECOM, Lima, 2020?</p> <p>¿Existe relación significativa entre la dimensión económica y la dimensión comportamiento de los administradores de la empresa PIVECOM, Lima, 2020?</p> <p>¿Existe relación significativa entre la dimensión educación y la dimensión comportamiento de los administradores de la empresa PIVECOM, Lima, 2020?</p> <p>¿Existe relación significativa entre la dimensión salud y la dimensión comportamiento de los administradores de la empresa PIVECOM, Lima, 2020?</p> <p>¿Existe relación significativa entre la dimensión cultura y la dimensión comportamiento de los administradores de la empresa PIVECOM, Lima, 2020?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre los niveles de calidad de vida laboral, y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de PIVECOM, Lima, 2020.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la economía y el comportamiento de los administradores de la empresa PIVECOM, Lima, 2020.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la educación y el comportamiento de los administradores de la empresa PIVECOM, Lima, 2020.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la salud y el comportamiento de los administradores de la empresa PIVECOM, Lima, 2020.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la cultura y el comportamiento de los administradores de la empresa PIVECOM, Lima, 2020.</p>	<p>Existe relación significativa entre los niveles de calidad de vida laboral y los niveles de satisfacción de los trabajadores de PIVECOM, Lima, 2020.</p> <p>La economía se relaciona significativamente con la dimensión comportamiento de los administradores de la empresa PIVECOM, Lima, 2020.</p> <p>La educación se relaciona significativamente con la dimensión comportamiento de los administradores de la empresa PIVECOM, Lima, 2020.</p> <p>La salud se relaciona significativamente con la dimensión comportamiento de los administradores de la empresa PIVECOM, Lima, 2020.</p> <p>La cultura se relaciona significativamente con la dimensión comportamiento de los administradores de la empresa PIVECOM, Lima, 2020.</p>	<p>(X)= los niveles de calidad de vida laboral</p> <p>Economía</p> <p>Educación</p> <p>Salud</p> <p>Cultura</p> <p>(y) = los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de PIVECOM.</p> <p>Comportamiento de los administradores</p> <p>Contexto organizacional</p> <p>Diseño de los puestos</p> <p>Diferencias individuales</p>	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Diseño: No experimental Transversal</p> <p>Nivel: Descriptiva Correlacional</p> <p>Población: 44 trabajadores operativos de PIVECOM</p> <p>Muestra: Muestra censal.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario con escala Likert</p> <p>Paquete Estadístico de Análisis de Datos: SPSS versión 20</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variables	Dimensiones	Indicadores
Los niveles de calidad de vida laboral	Economía	Comodidad Ahorro Justicia
	Educación	Perfeccionamiento Capacitación Competencias
	Salud	Salud Seguridad Frustración Estrés
	Cultura	Identidad Valores Camaradería Relaciones Laborales Clima Laboral

<p>Los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores</p>	<p>Comportamiento de los administradores</p> <p>Contexto organizacional</p> <p>Diseño de los puestos</p> <p>Diferencias individuales</p>	<p>Comunicación</p> <p>Metas</p> <p>Reconocimiento</p> <p>Incentivos</p> <p>Supervisión</p> <p>Políticas</p> <p>Compañerismo</p> <p>Estabilidad laboral</p> <p>Equidad</p> <p>Avance</p> <p>Condiciones laborales</p> <p>Sueldo</p> <p>El significado</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Retroalimentación</p> <p>Autonomía</p> <p>Ergonomía</p> <p>Tecnología</p> <p>Fisiológicas</p> <p>Seguridad</p> <p>Estima</p> <p>Afiliación</p> <p>Autorrealización</p>
--	--	--

Anexo 3. Instrumento

Instrumento para medir los niveles de satisfacción laboral y los niveles de calidad de vida laboral

1	MUY INSATISFECHO
2	INSATISFECHO
3	NI SATISFECHO NI INSATISFECHO
4	SATISFECHO
5	MUY SATISFECHO

N°	ASEVERACIONES	MI	I	NN	S	MS
1	Existe comunicación permanente con mis superiores.					
2	Mi jefe me indica cuales son mis metas					
3	Mis superiores reconocen públicamente mi buena labor					
4	Se me incentiva cada vez que hago un buen desempeño					
5	La supervisión de mi superior es hostil					
6	La política interna de personal es favorable para mí					
7	Se fomenta el compañerismo en el equipo de trabajo.					
8	Siento que mi posición como trabajador es estable					
9	La equidad es un valor que se practica en la organización.					
10	La organización me permite hacer línea de carrera					
11	Las condiciones laborales son favorables para mí					
12	El sueldo es justo en contraprestación a mis tareas					
13	Siento que mi tarea es importante para la organización					

14	Siento que las tareas asignadas por mi superior son de mucha responsabilidad.					
15	Mi superior me da retroalimentación periódicamente.					
16	Mi superior me da autonomía para resolver imprevistos en mi labor.					
17	Las estaciones de trabajo son cómodas para realizar mi labor.					
18	La tecnología facilita mi trabajo diario					
19	Las instalaciones de uso común para los trabajadores son de calidad.					
20	La organización se preocupa de mi salud.					
21	Siento que mis superiores me estiman					
22	Me siento orgulloso de pertenecer a la organización					
23	Siento que he realizado cabalmente los objetivos de mi puesto de trabajo.					
24	Estoy satisfecho con mi trabajo.					
25	El sueldo me permite vivir con mi familia con comodidades.					
26	Mi sueldo me permite ahorrar lo suficiente para crear un fondo de emergencia.					
27	Mi sueldo es justo.					
28	La organización se preocupa por el perfeccionamiento de sus trabajadores					
29	La organización invierte lo suficiente en capacitación.					
30	Mis competencias han mejorado, estando en la organización.					
31	La organización se preocupa por nuestra salud.					
32	Estamos seguros en nuestras ocupaciones.					
33	Mi trabajo me abruma.					

34	Mi trabajo es excesivamente estresante.					
35	Me siento identificado con la organización.					
36	Me siento alineado a los valores que practica la empresa.					
37	La organización incentiva la camaradería entre los trabajadores de la organización.					
38	En la organización, existen buenas relaciones laborales.					
39	La organización brinda un buen clima para laborar.					
40	La organización se esfuerza por mejorar el clima laboral.					
41	La organización brinda a los trabajadores calidad de vida laboral.					

Anexo 4: Validación de instrumentos

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Instrumento de evaluación: Test de satisfacción laboral

1.2. Autores: Bachilleres Brenda Paola Ramos Ulloa y Sebastián Eduardo Vargas Lay

II. ASPECTOS DE VALIDACION

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
Claridad	Está formulado con un lenguaje claro.					96
Objetividad	Está expresado en conductas observadas.					96
Empatía	Se ubica en el lugar del otro.					96
Motivación	Motiva e impulsa a alcanzar las metas.					96
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					96
Optimismo	Ve la realidad positivamente para superar las dificultades.					96
Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos.					96
Coherencia	Presenta coherencia entre los índices, indicadores y las dimensiones.					96
Metodología	La estrategia responde al					96

	propósito de la investigación.					
Pertinencia	El instrumento es útil para la presente investigación.					96
TOTAL						96

III. OPINION DE APLICABILIDAD

El instrumento de recolección de datos es aplicable y cumple con los requisitos de los objetivos planteados en la investigación.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

El promedio de valoración es: Excelente

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EXPERTO: Pino Apablaza Fernando Alonso

GRADO ACADEMICO: Doctor

FECHA: 01-12-2020



FIRMA DEL EXPERTO

CELULAR: 968938728

DNI: 40535962

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Instrumento de evaluación: Test de satisfacción laboral

1.2. Autores: Bachilleres Brenda Paola Ramos Ulloa y Sebastián Eduardo Vargas Lay

II. ASPECTOS DE VALIDACION

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
Claridad	Está formulado con un lenguaje claro.				X	98
Objetividad	Está expresado en conductas observadas.				X	98
Empatía	Se ubica en el lugar del otro.				X	98
Motivación	Motiva e impulsa a alcanzar las metas.				X	96
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	96
Optimismo	Ve la realidad positivamente para superar las dificultades.				X	96
Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos.				X	98
Coherencia	Presenta coherencia entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	96
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	98
Pertinencia	El instrumento es útil para la presente investigación.				X	96
TOTAL						97

III. OPINION DE APLICABILIDAD

El instrumento de recolección de datos es aplicable y cumple con los objetivos planteados en la investigación.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

El promedio de valoración es: Excelente

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EXPERTO: Diaz Zarate Eduardo

GRADO ACADEMICO: Magister

FECHA: 01-12-2020



FIRMA DEL EXPERTO

CELULAR: 961446998

DNI:

