



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**Calidad de vida laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de almacén
de la empresa PANASERVICE SAC – Lurín 2021**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
Bachiller en Administración y Dirección de Negocios**

PRESENTADO POR:

**AÑORGA VILLALOBOS, JUNIOR JUAN CARLOS - Administración y Dirección de Negocios
(ORCID - 0000-0002-6743-2663)**

**MENDOZA GAMBOA, GONZALO SEBASTIAN - Administración y Dirección de Negocios
(ORCID - 0000-0002-2696-4612)**

ASESOR:

**DR. PEDRO ALFONSO VELÁSQUEZ TAPULLIMA
(ORCID - 0000-0003-1966-3392)**

LIMA – PERÚ

2021

MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Dr. Pedro Alfonso Velásquez Tapullima

MIEMBROS DEL JURADO:

Giuliano López Burga

Ángela Quispe Vergara

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN.....	7
ABSTRACT.....	8
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL.....	9
1.1 Título del Proyecto.....	9
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario.....	9
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación	9
1.4 Alcance de la solución	10
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA	11
2.1 Justificación:	11
2.1.1 Planteamiento del problema	11
2.1.2 Formulación del problema	14
2.1.3 Objetivos de investigación	15
2.1.4 Justificación de la investigación	15
2.1.5 Limitaciones de la investigación.....	17
2.1.6 Viabilidad de la investigación	18
2.2 Marco referencial	19
2.1.1 Antecedentes nacionales.....	19
2.1.2 Antecedentes internacionales	21
2.1.3 Marco teórico.....	25
2.3 Atributos del proyecto	41
2.3.1 Variable 1: Calidad de vida laboral.....	41
2.3.2 Variable 2: Satisfacción laboral	42
2.4 Análisis comparativo de atributos.....	42
2.5 Plan de actividades del proyecto.....	43
2.6 Metodología del proyecto.....	44
2.6.1 Técnicas e instrumentos de recopilación de datos	44
2.6.2 Validez y confiabilidad.....	45

2.6.3 Operacionalización de las variables	45
CAPÍTULO III: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN.....	47
3.1 Alcance esperado	47
3.2 Descripción del mercado objetivo real.....	47
3.2.1 Muestra.....	47
3.2.2 Muestreo no probabilístico	47
3.3 Descripción de la propuesta de innovación	48
3.3.1 Análisis de resultados estadísticos	48
3.3.2 Propuesta de valor del proyecto	67
3.3.4 Canales de distribución del proyecto	70
3.3.5 Estrategias de penetración del proyecto	71
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	73
4.1 Conclusiones	73
4.2 Recomendaciones	74
CAPÍTULO V: REFERENCIAS	76
5.1 Fuentes de información.....	76
5.2 Anexos	79
5.2.1 Matriz de consistencia	79
5.2.2 Matriz de operacionalización de variables.....	80
5.2.3 Instrumentos de recopilación de datos.....	82
5.2.4 Validación de expertos.....	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Atributos y beneficios de la calidad de vida laboral	41
Tabla 2.	Atributos y beneficios de la satisfacción laboral	42
Tabla 3.	Comparativo de atributos de Calidad de vida laboral	42
Tabla 4.	Comparativo de atributos de Satisfacción laboral	43
Tabla 5.	Cronograma de actividades	43
Tabla 6.	Operacionalización de la Calidad de Vida Laboral	45
Tabla 7.	Operacionalización de la Satisfacción Laboral	46
Tabla 8.	Confiabilidad de la variable calidad de vida laboral	48
Tabla 9.	Confiabilidad de la variable satisfacción laboral	49
Tabla 10.	Calidad de Vida Laboral.....	50
Tabla 11.	Condiciones Objetivas de la Calidad de Vida Laboral	52
Tabla 12.	Condiciones Subjetivas de la Calidad de Vida Laboral	54
Tabla 13.	Satisfacción Laboral.....	56
Tabla 14.	Condiciones Objetivas de la Satisfacción Laboral	57
Tabla 15.	Condiciones Subjetivas de la Satisfacción Laboral	59
Tabla 16.	Calidad de vida y satisfacción laboral de los trabajadores de almacén de la empresa Panaservice SAC	62
Tabla 17.	Calidad de vida y Condiciones objetivas de la satisfacción laboral de los trabajadores de almacén de la empresa Panaservice SAC.....	64
Tabla 18.	Calidad de vida y Condiciones subjetivas de la satisfacción laboral de los trabajadores de almacén de la empresa Panaservice SAC	65
Tabla 19.	Calidad de vida laboral y Satisfacción Laboral	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Calidad de vida Laboral	50
Figura 2. Condiciones Objetivas de la Calidad de Vida Laboral	52
Figura 3. Condiciones Subjetivas de la Calidad de Vida Laboral	54
Figura 4. Satisfacción Laboral.....	56
Figura 5. Condiciones Objetivas de la Satisfacción Laboral	58
Figura 6. Condiciones Subjetivas de la Satisfacción Laboral	60
Figura 7. Calidad de vida y satisfacción laboral de los trabajadores de almacén de la empresa Panaservice SAC	62
Figura 8. Calidad de vida y Condiciones objetivas de la satisfacción laboral de los trabajadores de almacén de la empresa Panaservice SAC.....	64
Figura 9. Calidad de vida y Condiciones subjetivas de la satisfacción laboral de los trabajadores de almacén de la empresa Panaservice SAC	66

RESUMEN

El propósito de esta investigación fue: “Determinar de qué manera la calidad de vida laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de almacén de la empresa PANASERVICE SAC”. Se aplicó un diseño no experimental y transversal, puesto que no se llegó a manipular las condiciones de la calidad de vida laboral gestionada, se observaron los resultados y falencias se la realidad de la gestión de talento humano dentro del almacén. Se tuvo como unidad de análisis a 32 trabajadores de almacén de la empresa PANASERVICE SAC, de los cuales se consideraron los 32 trabajadores como muestra, debido a que nuestra población era pequeña. Se utilizó como instrumento la lista de cotejo para la correcta medición de la relación significativa entre la calidad de vida y satisfacción laborales. En base al procedimiento estadístico Rho Spearman, se logró comprobar que el valor de significancia es igual a 0.000, demostrando que el nivel de confianza obtenido es de 95%. Por dicho motivo, al rechazar la hipótesis nula, se afirma que la calidad de vida laboral se relaciona significativamente y tiene congruencia con la satisfacción laboral de los trabajadores de almacén de la empresa PANASERVICE SAC, Lurín 2021. En conclusión, la empresa debería implementar un plan integral e innovador en la gestión humana, puesto que la calidad de vida laboral influye directamente en la satisfacción de los trabajadores. Se podrían mejorar estos aspectos mediante planificación y gestión de las condiciones e indicadores estudiados, esto para poder tener un seguimiento más personalizada a cada uno de los trabajadores. **Palabras clave:** Calidad de vida laboral, satisfacción laboral, ambiente labora, desempeño laboral

ABSTRACT

The purpose of this research was: "To determine in what way the quality of work life is significantly related to job satisfaction in warehouse workers of the company PANASERVICE SAC". A non-experimental and cross-sectional design was applied, since the conditions of the quality of managed work life were not manipulated, the results and shortcomings of the reality of the management of human talent within the warehouse were observed. The analysis unit was 32 warehouse workers from the company PANASERVICE SAC, of which 32 workers were considered as a sample, because our population was small. The checklist was used as an instrument for the correct measurement of the significant relationship between quality of life and job satisfaction. Based on the Rho Spearman statistical procedure, it was possible to verify that the significance value is equal to 0.000, showing that the confidence level obtained is 95%. For this reason, by rejecting the null hypothesis, it is stated that the quality of work life is significantly related and is consistent with the job satisfaction of warehouse workers at the company PANASERVICE SAC, Lurín 2021. In conclusion, the company should implement a comprehensive and innovative plan in human management, since the quality of work life directly influences worker satisfaction. These aspects could be improved by planning and managing the conditions and indicators studied, this in order to have a more personalized follow-up to each of the workers.

Keywords: Quality of work life, job satisfaction, work environment, job performance

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Título del Proyecto

Calidad de vida laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de almacén de la empresa Panaservice SAC – Lurín 2021

1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario

La línea de investigación para el proyecto es:

Desarrollar un plan integral de calidad de vida y satisfacción laboral, para los trabajadores de almacén, mediante el análisis de las principales dimensiones que nos brindan resultados de desempeño y productividad, a fin de mejorar el nivel de compromiso y rendimiento de los trabajadores en el logro de los objetivos empresariales, para poder definir un programa integral donde se optimice la gestión de talento humano en la empresa PANASERVICE SAC que vincule la calidad de vida y satisfacción laboral y se establezca de forma equilibrada y transversal en todas las áreas de la empresa.

1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación

Programa laboral específico: Programa Integral de calidad y satisfacción laboral.

Esto permitiría poder mejorar en diversos puntos económicos en el sector donde pertenece la empresa Panaservice SAC, además de esto se sabe que los resultados positivos de este proyecto serán recíprocos con nuestros colaboradores, lo que será visto como oportunidad potencial de mejora para otras empresas de diversos sectores que, con la práctica de este programa dentro de ellas, se convertirá en una fortaleza que sencillamente se puede adaptar en todas las áreas y niveles de las empresas.

1.4 Alcance de la solución

La población de estudio está compuesta por 32 trabajadores del almacén de la empresa PANASERVICE SAC, ubicada en el distrito de Lurín, Lima – Perú 2021.

CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA

2.1 Justificación:

El presente proyecto tiene como objetivo general definir la relación entre la calidad de vida y satisfacción laboral para implementar la oportunidad de optimizar la gestión del talento humano y por consecuencia obtener un plan integral de calidad de vida y satisfacción laboral, y esta sea una fortaleza que se puede aplicar en todas las áreas y niveles de la empresa PANASERVICE SAC.

2.1.1 Planteamiento del problema

El crecimiento y diversificación de las empresas a nivel mundial resisten por la gestión del talento humano y de una organización que mantenga un equilibrio entre la calidad de vida otorgada a los trabajadores de la organización y la medición del nivel de satisfacción en sus labores. Por ellos es relevante estudiar distintos aspectos en la gestión del capital humano, con la finalidad de contribuir con conocimientos a los dirigentes de las organizaciones, para alcanzar una toma de decisión más efectiva en la gestión del personal a cargo (Pedraza, 2018). Esto da a entender que no solo hay que enfocarse en los aspectos tangibles de nuestros trabajadores, sino también fijarnos en los aspectos intangibles que muchas veces son tomados como menos importantes.

Se puede llegar al punto de probablemente decir que no existe relación completa o directa entre la satisfacción de nuestros trabajadores ya que no se está aplicando en todos los niveles de la organización, y es algo valido ya que este problema se genera mucho en las empresas con varios tipos de servicios o en adaptación al mercado meta.

Según menciona, Jimenez y Jimenez (2016), dentro de la organización lo que se busca es satisfacer sus necesidades y a pesar de que no existe un concepto específico, siempre ha existido una preocupación por el bienestar del empleado. Esto nos demuestra que las organizaciones siempre deberían mantener un vínculo y estrecha relación con el bienestar de sus empleados, ya que eleva el nivel de la calidad de vida y la satisfacción de los empleados.

Por lo antes visto tenemos entendido que ambas variables son totalmente dependiente de la otra, tendría fundamento decir que suelen ser en gran parte de los casos, causa-consecuencia, a causa de una óptima gestión de recursos humanos y calidad de vida laboral, obtenemos resultados excelentes en cuanto a satisfacción laboral dentro de nuestra organización, pero lo prioritario se vuelve alarmante si no determinamos y replanteamos las variables para gestionarlas en todas las áreas y niveles directivos de la organización.

Para nuestro estudio nos enfocamos en el crecimiento de la Corporación Panaservice SAC, que es una empresa peruana con más de 25 años de experiencia, la cual brinda servicios de catering, alimentación, limpieza, lavandería, etc. para diferente empresa de los principales proyectos de nuestro país tales como compañías mineras, industrias y grandes empresas de

construcción. Su oficina principal se ubica en el distrito de Santiago de Surco y su almacén logístico en el distrito de Lurín.

Cuentan con diferentes tipos de certificaciones que respaldan el trabajo y servicio que realizan a nivel nacional tales como la certificación Hazard (inocuidad de alimentos), ISO 9001 (procesos), ISO 14001 (medio ambiente), OHSAS 18001 (seguridad y salud ocupacional).

Por otro lado, la empresa Panaservice, ha ido ofreciendo sus servicios a los principales proyectos del país desde 1993, sin embargo, ha ido adaptando los diferentes tipos de servicios a las necesidades de sus clientes, comprometidos a ser un socio estratégico y sobre todo cuidar del activo más importante de las empresas que son los colaboradores, donde se requiere implementar y consolidar los estándares de calidad en los servicios que brinda.

Considerando que los trabajadores de la empresa son el principal recurso para garantizar la excelencia del servicio, con el desarrollo de la investigación planteada se buscar desarrollar implementaciones laborales integrales e innovadoras para mejorar la calidad de vida y satisfacción laboral. Esto se llevará a cabo, realizando en primer lugar un diagnóstico de la situación actual, a través del análisis de las condiciones brindadas por la empresa, la propuesta de objetivos y acciones orientados a mejorar los niveles de nuestras variables de estudio.

Finalmente se implementará la evaluación y control periódica de estas condiciones, así como su impacto en la productividad y el logro de los objetivos

de la empresa para así mejorar e implementar un control de estos índices y poder tener una productividad más eficiente para poder poner en marcha en todas las áreas y niveles de la empresa. Por los motivos expuestos, el propósito principal del estudio se centra en, “Determinar en qué medida la calidad de vida laboral se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de almacén de la empresa Panaservice SAC en Lurín”.

2.1.2 Formulación del problema

2.1.2.1 Problema general

¿En qué medida la calidad de vida laboral se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del almacén de la empresa Panaservice – Lurín, 2021?

2.1.2.2 Problemas específicos

- ¿En qué medida la calidad laboral se relaciona con las condiciones objetivas ofrecidas a los trabajadores del almacén de la empresa Panaservice – Lurín, 2021?
- ¿En qué medida la calidad laboral se relaciona con las condiciones subjetivas ofrecidas a los trabajadores del almacén de la empresa Panaservice – Lurín, 2021?

2.1.3 Objetivos de investigación

2.1.3.1 Objetivo general

Determinar la importancia de implementar un programa integral que vincule y repotencie la calidad de vida y satisfacción laboral del personal del almacén de la empresa Panaservice SAC.

2.1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la calidad de vida laboral y las condiciones objetivas de satisfacción laboral del personal de la empresa Panaservice SAC.
- Determinar la relación entre la calidad de vida laboral y las condiciones subjetivas de satisfacción laboral del personal de la empresa Panaservice SAC.

2.1.4 Justificación de la investigación

2.1.4.1 Justificación teórica

Esta investigación tiene como justificación teórica de Maslow ya que este modelo nos brinda una jerarquía de necesidades que fueron de referencia para poder realizar nuestra elección de indicadores con el propósito incrementar el conocimiento teórico

que se tiene internamente sobre la medición y aplicación de una adecuada calidad de vida laboral en la empresa PANASERVICE SAC. Además, tenemos la teoría del procesamiento de la información y modelo dinámico de la satisfacción laboral de Bruggerman y la teoría de Herzberg, estas son las que verdaderamente logran el propósito de motivar y concientizar a los trabajadores como por ejemplo el desarrollo personal, autorrealización, línea de carrera, reconocimientos, etc. Además, permitirán conocer y establecer los factores que más afectan a la calidad y satisfacción laboral, sino que, además permitirán diseñar y proponer un programa integral de mejora e introducirse como una herramienta de gestión para realizar cambios planificados en la estructura organizacional de la empresa.

2.1.4.2 Justificación metodológica

Este estudio tendrá justificación metodológica, donde se hará uso de una investigación aplicada, con un enfoque mixto, realizando encuestas y entrevista personal a los colaboradores. Esta investigación se requiere hacer con tiempo de prueba para poder determinar la relación entre la calidad y satisfacción en tiempo real. Como resultado se diseña y propone un programa integral con aplicación de instrumentos de medición que pretenden

determinar el nivel de calidad y satisfacción laboral dentro de la organización.

2.1.4.3 Justificación práctica

La argumentación de la tesis tiene una justificación específicamente práctica empresarial, ya que en la medida que se integre un programa integral de clima laboral de calidad y un control de índices de satisfacción o desempeño en el área investigada, generará información selecta y relevante que permita elegir las estrategias adecuadas para mejorar y obtener resultados significativos y positivos para la empresa.

2.1.5 Limitaciones de la investigación

Los factores más resaltantes y de mayor impacto para limitar nuestra investigación será la social interrelacionada con la laboral, ya que al realizar la investigación aplicando los métodos e instrumentos en los trabajadores, tenemos que tomar en cuenta las costumbres y hábitos que constituyen a cada trabajador, lugar donde residen y la vida social que fomentan, donde se debe tener una interrelación con su vida laboral.

Otra limitación en el aspecto práctico es la falta de decisión para poder alterar las condiciones actuales de la empresa y así obtener los resultados con mayor precisión y así llegar a conclusiones más certeras y eficaces.

Además de esa limitación, podemos observar que no se tiene una evaluación periódica de los indicadores que vamos a estudiar dentro de las dimensiones de cada variable que buscamos relacionar. Por parte de la empresa, lo que limita que nuestro diagnóstico inicial sea completamente certero con la actualidad es la falta de una correcta gestión de talento humano dentro del almacén de la empresa Panaservice SAC.

2.1.6 Viabilidad de la investigación

Esta investigación es viable debido a que cuenta con los recursos técnicos y de información teórica para desarrollar la investigación con claridad y sin ningún inconveniente.

También se cuenta con la autorización del Gerente General de la empresa PANASERVICE SAC para permisos con la toma de base de datos y el consentimiento informado de los trabajadores, mas no alterar las condiciones laborales actuales. Además, esta investigación cuenta con materiales y equipos de trabajo propios, como laptop, celular y materiales de escritorio, cabe resaltar que el financiamiento es propio de los tesisistas.

2.2 Marco referencial

2.1.1 Antecedentes nacionales

Ramos (2020) en su investigación de título: Clima Organizacional y Desempeño Laboral de trabajadores del Hospital Provincial de Acobamba, Huancavelica 2018. Cuyo objetivo fue: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Provincial de Acobamba- Huancavelica en el año 2018. Con respecto al clima organizacional según Minsa (2011), es un indicador de gestión de la organización, permite conocer el impacto de los cambios percibidos, las políticas y procedimientos existentes, la comunicación, el estilo de dirección y las condiciones de trabajo. Y el desempeño laboral según Duran, et al. (2006) indicó que este es el comportamiento real de los trabajadores en los servicios de salud, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales y conducta social, comprende su pericia técnica y motivación personal. En cuanto a la metodología utilizada: Se utilizó la técnica de la encuesta y Cuestionario semi estructurado. A una población compuesta por: 110 trabajadores que laboran en el Hospital Provincial de Acobamba. Una muestra de 43 trabajadores. Los resultados mostraron que: Acorde a los resultados de la investigación ha quedado demostrado que no existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral de trabajadores del Hospital Provincial de Acobamba- Huancavelica en el año 2018, por presentar el coeficiente de correlación de Tau b de Kendall de ,013 y un p valor de

0,923, llegando a la decisión de aceptar la hipótesis nula debido a que p valor es mayor a 0,05; y se rechaza la hipótesis alterna.

Machuca (2020) en su investigación de título: Satisfacción laboral entre trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales. Cuyo objetivo fue: Describir y comparar la satisfacción laboral entre los trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada del rubro de servicios generales de Lima. La presente investigación se sustenta de acuerdo con las bases teóricas y científicas provenientes de las investigaciones sobre el planteamiento motivacional de la satisfacción laboral hechas por Álvarez y Guillermo (2017): teoría de la higiene, teoría del ajuste en el trabajo, teoría de la discrepancia, teoría de la satisfacción por facetas, teoría de las necesidades jerarquizadas y la teoría de los eventos situacionales. Las que se describen a continuación. En cuanto a la metodología utilizada se utilizaron: Encuesta y Cuestionario semi estructurado. A una población compuesta por: 5300 trabajadores administrativos y operarios de la empresa del sector privado del rubro de servicios generales de Lima Metropolitana. Una muestra de 213 trabajadores (50 administrativos y 163 operarios). Los resultados mostraron que: Con respecto al análisis de los datos referidos al tipo de distribución estadística, se utilizó la prueba Kolmogorov – Smirnov. Se puede apreciar que al analizar los datos estadísticos con la prueba Kolmogorov – Smirnov, se obtuvieron los valores menores a 0.05 respecto a algunas dimensiones de la prueba, lo cual indica que difieren de la curva

normal. Estas son; la dimensión de Significación de la tarea para ambos grupos de administrativos como operarios, asimismo para la dimensión de Condición de trabajo para el grupo de operarios, además de la dimensión de Reconocimiento personal y/o social en el grupo de operarios y por último para la dimensión de Beneficios económicos, para el grupo de operarios. Por ende, se usó el análisis estadístico de la prueba no paramétrica U de MannWhitney. Además de lo anteriormente mencionado, se puede agregar que también se hizo uso de la prueba t de Student para los valores mayores a .05, respecto a las cuatro dimensiones de las cuales está compuesta; en la dimensión de condición de trabajo para el grupo de administrativos, asimismo en la 36 dimensión de reconocimiento personal y/o social para el grupo del personal administrativo y por último en la dimensión de beneficios económicos nuevamente para el grupo administrativo.

2.1.2 Antecedentes internacionales

Para Frías y Acuña (2020) en su investigación de título: Calidad de vida del trabajador: El caso de Latinoamérica. Cuyo objetivo fue: El propósito de la investigación es conocer la calidad de vida laboral que tiene el trabajador en Latinoamérica. Estudios previos afirman que se los directivos brindan más importancia al cliente externo antes que al cliente interno, dejando de lado la CVL del personal; el omitir prácticas de CVL en el personal repercute directamente en la calidad de servicio que recibirá el

cliente externo. La CVL involucra condiciones tanto subjetivas (condición laboral, vida laboral, satisfacción laboral,) como también condiciones objetivas (seguridad laboral, higiene laboral), para comprender la CVL estas condiciones tienen que trabajar de manera integrada ya que un componente depende del otro. En cuanto a la metodología utilizada se utilizaron: Análisis comparativo de encuestas y Cuestionario. A una población compuesta por: La población que ha sido tomada en consideración, es la población económicamente activa. Una muestra de 15 a 64 años. Los resultados mostraron que: Relación de la Participación Laboral en la Formalidad, se puede determinar que se ha tomado en cuenta la relación entre los indicadores de participación laboral y de la formalidad pertenecientes a las dimensiones de cantidad y de calidad sobresaliendo Uruguay con el 83,48% de participación laboral y con el 59,73% de formalidad, y con el menor índice a Guatemala con el 68,64% de participación laboral y con el 13,21% de formalidad. Relación de la Ocupación con el Salario suficiente, es de destacar que al haber tomado en cuenta la relación entre los indicadores de la Ocupación y del Salario Suficiente pertenecientes a las dimensiones de cantidad y de calidad, sobresaliendo Perú con el 78,46% de ocupación y Uruguay con el 67,38 % de salario suficiente y con el menor índice a Guatemala con el 67,16% de ocupación y Honduras con el 26,15% de salario suficiente.

Pedraza (2020). En su investigación de título: Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. Cuyo objetivo fue: El objetivo de este estudio fue analizar la relación de prácticas en la gestión del personal, como son las variables de satisfacción laboral, compromiso organizacional, competencia del capital humano, y sus efectos en el desempeño de instituciones de educación superior. Este estudio es particularmente interesante en concreto por el planteamiento del tema de investigación trazado. Puesto que se relaciona con variables antecedentes para abordar la gestión del capital humano en instituciones educativas. Entre esos factores, señalan a la satisfacción laboral y el compromiso organizacional como elementos que contribuyen en la administración de los recursos humanos y que pueden favorecer un ambiente de trabajo para el intercambio del conocimiento, lo cual impacta en la retención del personal y su contribución hacia la organización, mediante la capacidad de innovación en los procesos, servicios y productos. Se ha encontrado en estudios previos que la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los docentes muestran relaciones positivas significativas. En cuanto a la metodología utilizada se utilizaron: Cuestionario y Cuestionario estructurado. A una población compuesta por: Directivos de Instituciones públicas y privadas. Una muestra de Se conformó una muestra final de 84 encuestados. Los resultados mostraron que: Se observó que en el constructo de capital humano todos valoran de manera positiva los aspectos de que los empleados cuenten con

experiencia, mejoren sus habilidades y conocimientos constantes, cuenten con las competencias para su puesto, que sean los mejores del sector, que den su mejor esfuerzo, que aprendan de los demás, que tengan la oportunidad de expresarse con libertad, que den su máximo rendimiento y tienen en alta estima el equipo porque se fomenta la confianza y la colaboración.

En relación con la variable de satisfacción laboral, se identificó que los aspectos valorados por los encuestados precisan prácticas de gestión del personal que los directivos de las IES debiesen tomar en cuenta, porque representan indicadores muy bien calificados por los encuestados.

Respecto al constructo del desempeño educativo, los administrativos y docentes encuestados calificaron también de manera favorable los resultados que ellos aprecian del desempeño de su institución.

Entre los resultados descriptivos a destacar están la importancia otorgada en materia de desempeños en los aspectos de imagen institucional, calidad de los procesos y servicios, la formación de calidad de los alumnos, la consecución de objetivos e indicadores académicos y un factor que es de interés actualmente, el referente a la vinculación de las IES con el sector productivo y la sociedad en general.

2.1.3 Marco teórico

2.1.3.1 Calidad de vida Laboral

2.1.3.1.1 Concepto de Calidad de vida Laboral

La calidad de vida laboral presenta complejidad conceptual, por ello tenemos una diversidad interpretativa, ya que los estudios relacionados demuestran diferentes enfoques. Por otro lado, es importante saber cómo el término calidad de vida laboral es percibido por los trabajadores, como las condiciones del trabajo, el ambiente laboral y la sinergia entre la vida laboral, personal y familiar. Los beneficios por lograr una calidad de vida laboral óptima pueden resolver muchos de los problemas de este ámbito en muchas empresas (Abril y García, 2017).

Aunque la idea de lograr una CVL óptima suene irrealizable, el objetivo no es llegar a generar trabajadores dependientes y de veneración plena a su centro de trabajo, sino por el contrario es crear en ellos un sentimiento de implementación, donde su centro de trabajo sea percibido como un medio para poder realizarse en equilibrio con los ámbitos relacionados con sus labores.

Según (Reyes, 2017) “la CVL se refiere a un proceso dinámico y continuo en el que la actividad laboral está organizada objetiva y subjetivamente, tanto en aspectos operativos como relacionales, en ordena contribuir al más completo desarrollo del ser humano” Esto en parte nos confirma que

la gestión de la CVL es una combinación equilibrada entre las experiencias laborales y objetivos organizacionales de cada trabajador.

En resumen, podemos decir que la CVL presenta distintas características como conceptualizarse a través de las evaluaciones de las condiciones laborales, además se pueden medir buscando la congruencia entre la percepción y la evaluación hecha por el mismo trabajador. Los resultados de una CVL óptima se expresan con una excelente satisfacción laboral.

Según (Granados, 2011) “Las dimensiones que componen a la calidad de vida en el trabajo pueden ser clasificadas en dos grandes grupos; aquellos que se refieren al entorno en el que se realizan las actividades de trabajo (condiciones objetivas) y aquellas que tienen que ver con la experiencia psicológica de los trabajadores (condiciones subjetivas)”.

2.1.3.1.2 Condiciones Objetivas

Medio ambiente físico

En todos los trabajos existen condiciones que comprenden los espacios y el ambiente donde se realizan las actividades. Estos espacios si bien es cierto son de ayuda para el trabajador, también se deben tomar en cuenta los riesgos que este ambiente puede tener. Según estudios mencionan que los riesgos y debilidades laborales comprenden riesgos físicos (fatiga física), químicos, biológicos entre otros para el trabajador,

además de estos factores de riesgo tenemos los propios accidentes laborales en el medio ambiente físico debido a falta de espacio físico, inadecuado mobiliario, iluminación, etc. (Granados, 2011).

Medio ambiente tecnológico

En todos los trabajos existen cambios tecnológicos, hay que ir a la vanguardia creando nuevas formas de hacer empresa. Por ello este medio ambiente es tanto una fortaleza como una debilidad si no se sabe capacitar a nuestros colaboradores.

Según menciona (Alfaro, 2009) el incremento de la calidad de vida laboral es influenciado por el avance y desarrollo de nuevas tecnologías en los centros de trabajo. Por otro lado, se menciona debido a este avance tecnológico el aumento creciente de los niveles de estrés laboral puesto que la presión para mantenerse actualizados es mayor y llegar a dominar estas nuevas formas de trabajar ejerce un ritmo y tensión que muchas personas no pueden superar. De todo esto se concluye que tanto la dependencia excesiva al ambiente tecnológico, como el rechazo al mismo, da lugar a comportamientos disfuncionales en los trabajadores.

Medio ambiente contractual

El salario es un tema de prioridad en el trabajo, tiene un efecto motivador para mantener una estabilidad laboral. Según estudios (Uribe, Garrido, Rodríguez, 2011) se concluye que el tipo de contratación es de directa

influencia en la calidad de vida laboral, debido al establecido capitalismo organizacional en nuestra actual sociedad, convirtiéndose en un factor de riesgo psicosocial. Esto puede afectar al mercado laboral, ya que toma en consecuencia la inestabilidad y sobrecarga laboral que se ve reflejada en la calidad de vida de los trabajadores.

Medio ambiente productivo

Un factor muy importante es poder valorar de forma adecuada el trabajo y buscar un equilibrio entre la carga laboral y horarios de los trabajadores.

(Durán, 2010) En situaciones laborales donde prima la productividad nos basamos en 3 factores que son; Recursos personales, que básicamente son las capacidades y habilidades del trabajador; Recursos laborales, que son características que estimulan al trabajo, al aprendizaje y al cumplimiento de metas; y las demandas laborales, que son entendidas por el esfuerzo mental, físico y emocional de los trabajadores.

2.1.3.1.3 Condiciones Subjetivas

Esfera privada y mundo laboral

Los problemas dentro de la esfera laboral abarcan muchas dimensiones y repercuten de manera directa en la calidad de vida de quien las

experimenta, por ello es por lo que se quiere llegar a un equilibrio entre las exigencias y metas del trabajo con las responsabilidades familiares.

Individuo y actividad profesional

Las condiciones que se brindan para lograr una completa satisfacción del trabajo implica desarrollar conocimientos en base a nuestras capacidades y habilidades para poder alcanzar nuestras metas profesionales. Esto crea autonomía y una dependencia productiva para tomar decisiones.

Individuo y grupo laboral

Básicamente mantenemos planos estructurados de forma conjunta. (Reyes, 2017) Tenemos un plano humano, que nos orienta para mantener una relación de compañerismo y amistad, además tenemos un plano técnico y organizativo que nos brinda un soporte mutuo entre los colaboradores involucrados laboralmente y, por último, pero no menos importante tenemos el plano jerárquico que nos permite saber nuestro nivel de liderazgo y superación conjunta manteniendo una comunicación horizontal. La confianza, comunicación espontánea y el apoyo mutuo constituye un rol importante en la CVL y juega un rol importantísimo en el éxito de la organización.

2.1.3.2 Satisfacción laboral

2.1.3.2.1 Concepto de Satisfacción laboral

Arbaiza (2010) define a la satisfacción laboral como la actitud que percibe el trabajador frente al trabajo diario que realiza, de acuerdo con sus costumbres y valores. Esta misma actitud está determinada por las diferentes características del mismo puesto de trabajo y en como el trabajador piensa y asume que debería ser.

Por otro lado, existen 3 factores fundamentales que afectan el pensamiento del trabajador: las necesidades, los valores que posee y las características personales. Además, aparecen 3 factores que determinan el cómo se siente el trabajador respecto al cómo debería ser. Los cuales son los siguientes: Comparaciones sociales frente a otros empleados, en este aspecto ocupamos diferentes aspectos dentro de la empresa y beneficios que perciben unos frente a otros (preferencias) ; características de empleados antiguos, en donde existen comparaciones frente a trabajadores antiguos sabiendo que no todas las personas son iguales y cada una tiene un pensamiento y características de trabajo distintas; grupos de referencia, en donde encontramos tres puntos importantes como los grupos de membresía , grupos aspiracionales y grupos disociativos.

Además, se puede establecer tipos de niveles de análisis relacionadas a la satisfacción laboral tales como: satisfacción general, el cual es un indicador promedio en donde influye el sentir del trabajador respecto a las múltiples facetas en el trabajo:

- Condiciones de trabajo, en el cual se toman diferentes variables e indicadores como la supervisión de superiores.
- Reconocimientos por un buen desempeño laboral.
- Políticas de empresa.
- Beneficios propios de la empresa hacia su trabajador.

Por otro lado, encontramos las características de puesto las cuales influyen en las condiciones del trabajador tales como: condición de trabajo, supervisión, compañeros de trabajo, seguridad en el trabajo y oportunidades de crecimiento.

Finalmente, podemos establecer ciertos niveles de análisis en cuanto a la satisfacción de los trabajadores tales como:

- Satisfacción general: Indicador común en el cual influye el cómo se siente el trabajador respecto al trabajo y la carga laboral.
- Satisfacción por facetas: de mayor o menor grado de satisfacción relacionado a los aspectos específicos del trabajo.

Diversos autores señalan algunas definiciones acerca de la satisfacción laboral en donde se pueden encontrar en los siguientes párrafos. En resumen, es una expresión verbal del trabajador sobre una evaluación consciente de su trabajo. Así mismo, destaca que para Wanous y Lawyer (Arbaiza, 2010) la satisfacción laboral es la percepción de toda persona respecto a su trabajo diario y las tareas que ello implica, así como también

el sentimiento frente a ese cargo laboral y principales motivaciones en cuanto a su cargo.

Además, se afirma que la satisfacción es el grado en el que las personas aceptan su trabajo. Siendo la satisfacción laboral el sentimiento positivo que resulta a la evaluación de las características del trabajador. Igualmente, Locke (Citado en Arbaiza, 2010) sostiene que la satisfacción es el estado emocional que causa agrado y sentimiento a favor de este, siendo el resultado de la evaluación que un empleado le da a su trabajo diario.

Por otro lado, se añade que se basa en el conjunto de sentimientos y buenas y malas emociones que genera dicho empleo. Se argumenta que la satisfacción es sinónima a los sentimientos positivos a partir de los cuales el trabajador percibe las tareas que realiza diariamente.

2.1.3.2.2 Teorías de la Satisfacción Laboral

Dentro de este marco se pueden apreciar diversas teorías, enfocadas en la satisfacción laboral como las siguientes:

2.1.3.2.2.1 Teoría de Herzberg

En referencia a la teoría bifactorial de Herzberg, la satisfacción laboral está compuesta por 2 principales factores generales. Factores de contenido o motivaciones, son los que verdaderamente logran el propósito de motivar y concientizar a los trabajadores como por ejemplo el desarrollo personal, autorrealización, línea de carrera,

reconocimientos, etc. Y factores de contexto, los cuales se definen como motivadores externos como ambiente laboral, en donde proporcione al trabajador un buen lugar de trabajo, cómodo, para un buen desarrollo; salario bien remunerado, etc.

2.1.3.2.2 Teorías situacionales de la satisfacción laboral

Señalan que las teorías situacionales se observan más enfocadas a factores situacionales como los que establecen en la satisfacción, apartando de lado los factores personales o de disposición. Por lo que, se considera de relevancia el entorno laboral y no la personalidad la que influye en la satisfacción laboral. En las cuales se abordan diferentes teorías: La teoría del procesamiento de la información y modelo dinámico de la satisfacción laboral de Bruggerman. La teoría mencionada por Ovejero (2006), señala que la satisfacción laboral se relaciona directamente con las actitudes que el trabajador haya absorbido durante su periodo de trabajo y situación personal. Un ejemplo de ello sería la situación ante un desempleo generalizado, bajo salario, condiciones precarias de labores, una persona calificada que consiga un empleo con estas características estará insatisfecha y decepcionada, ya que toda persona siempre busca estar en el lugar óptimo para poder desarrollarse de la mejor manera y explotar sus habilidades. Hoy en día, la insatisfacción laboral es cada vez más grande, debido a las necesidades de las personas, las cuales optan

por tomar trabajos informales en donde no brindan el salario y comodidades justas.

2.1.3.2.2.3 Teoría basada en la discrepancia

En dicha teoría y mencionado según Aguilar (2012), menciona que existen teorías basadas en la discrepancia. La cual refiere a la falta de acuerdo y compromiso entre dos o más personas. La teoría de la discrepancia intrapersonal , en donde existen varias teorías que se relacionan con la teoría principal mencionada, un claro ejemplo de ellas es la teoría de la discrepancia de Locke, la teoría del ajuste en el trabajo de Dawis y colaboradores, en donde se argumenta que la presencia o ausencia de la satisfacción laboral es el resultado de la divergencia individual de las expectativas entre las necesidades y valores que el trabajador desea de su trabajo y de la realidad en la que se desempeña como trabajadora, la cual se determina por factores importantes como las habilidades para un puesto en partículas, habilidades individuales que posee cada trabajador y por el cual fue elegido para dicho puesto, en otras palabras, una persona que sobrepase las habilidades para un puesto específico, difícilmente sentirá un buen nivel de satisfacción. Ya que sentirá que el como persona y profesional puede desarrollarse en otro puesto que cumpla sus expectativas. Por otro lado, en este caso opuesto en que la persona no posea las habilidades requeridas para cierto puesto específico, se sentirá tranquilo y satisfecho en el trabajo.

Es por ello, se determinan tres variables fundamentales: la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral, habiendo una interacción muy pequeña entre ellos, en donde los resultados satisfactorios y habilidades predispuestas están totalmente determinadas por la satisfacción laboral. Finalmente, se determinan dos tipos de procesos: El primero de comparación intrapersonal y otro de comparación interpersonal, en donde se menciona que la satisfacción laboral discrepa del pensamiento del empleado de lo que debería recibir en base a su puesto de trabajo. Tales como, la exigencia del trabajo toma de resultados específicos y alcances del puesto.

2.1.3.2.1 Importancia de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral dentro de toda organización es de suma importancia, ya que traerá múltiples beneficios tanto para el empleado como para la empresa. Este creara un vínculo muy relevante para que el trabajador de desempeñe de la mejor manera y pueda aprovechar los recursos que le brinda la empresa para así poder lograr los objetivos comunes, así de como potenciar la cultura organizacional de la misma. Sin embargo, Robbins (2004) plantea 3 principales razones por las que esta variable es importante:

En primer lugar, existen evidencias las cuales indican que los trabajadores insatisfechos cuentan con más faltas al trabajo y suelen renunciar, un trabajador insatisfecho siempre va a buscar motivos y

excusas para ausentarse al trabajo por el mismo hecho que no se siente a gusto en su centro de labores. En segundo lugar, se ha demostrado que los trabajadores satisfechos poseen una mejor salud y viven más años. Tercero, la satisfacción laboral se refleja en la vida de cada trabajador, es decir que la satisfacción laboral repercute en el día a día de la persona, en actitudes, emociones, etc.

Por otro lado, Garcia (2007) menciona la relevancia en cuestión a cada área:

- Trabajador: La satisfacción laboral es un factor importante tanto para el desarrollo profesional como personal. En este va a permitir que el trabajador tenga un equilibrio en la salud y trabajo, la cual va a permitir que pueda ejercer sus funciones de manera óptima. También, otro factor importante es el estado emocional en cual se encuentra el trabajador, considerado como un elemento importante en la prevención y/o desarrollo de algunas enfermedades: demostrando que las emociones negativas como la ira, el miedo, el estrés, la depresión, etc. Tienen un efecto directo sobre la salud. (Perea, 2002)
- Empresa: La satisfacción laboral dentro de toda organización es necesaria para un logro colectivo de todos los objetivos, la relación tanto entre los gerentes y trabajadores como entre los trabajadores mismos es importante para el desarrollo de la empresa. Una buena relación y comunicación entre ellos, va a afianzar todo proceso de la empresa y permitirá un óptimo trabajo en conjunto. Además de tener

un buen ambiente y clima laboral dentro de la organización. Tener un buen clima laboral es la clave para que una empresa aumente su productividad y tenga trabajadores eficientes, leales y felices. (Romero, 2020)

- Equipo de trabajo: La satisfacción laboral va de la mano con un buen clima laboral, si los trabajadores poseen una buena satisfacción laboral, ellos van a poder formar buenos equipos de trabajo, van a poder llegar a un clima saludable para realizar todas las tareas diarias. En donde la comunicación y respeto son claves para que una empresa aumente su productividad y tenga trabajadores eficientes, leales y felices.

- Clientes: La satisfacción laboral va a potencial la calidad del servicio o producto que la empresa ofrezca. Tener a un trabajador en óptimas condiciones va a permitir poder solucionar de manera más eficiente todos los problemas que aparezcan dentro de las operaciones de la empresa. Este va a poder tener una mejor relación con el cliente y así mismo poder obtener mayor beneficio y por otro lado el cliente va a ver a una empresa comprometida con sus clientes.

La importancia de la satisfacción laboral dentro de una organización ha sido reconocida como un componente del compromiso organizacional de modo que desde la literatura especializada en la dirección y gestión de los recursos humanos se postula que disponer de trabajadores satisfechos y motivados será uno de los factores

determinantes al éxito empresarial mientras que si el personal no se siente satisfecho ni identificado con la empresa, esta no podrá alcanzar los niveles de calidad competitivos ni el producto ni el servicio al cliente.

2.1.3.2.2 Condiciones objetivas.

Dentro de las condiciones objetivas podemos encontrar distintas dimensiones las cuales miden y evalúan dichas condiciones. Estas son de suma relevancia, ya que juegan un rol importante dentro del desarrollo del personal y sus condiciones sean las más propicias y adecuadas.

Ambiente de equipo laboral

Caracterizado por las interacciones de cada integrante, la disposición del lugar, y el modelo de liderazgo el cual emplean. Siendo este uno de los factores de mayor importancia, ya que es en el en donde cada colaborador se desenvuelve de distintas maneras. Un óptimo ambiente laboral permitirá tener más confianza en sí mismo y emplear sus conocimientos de la manera más eficiente.

Naturaleza de trabajo

Dentro de la naturaleza del trabajo, se desarrollan diferentes aspectos dentro del puesto laboral. En donde el cargo laboral sea el indicado a la hora de la práctica, cada persona ingresa a un centro de trabajo con

una expectativa de poder aprender, crecer y mejorar. Por lo que si este se desvía de a alguna u otra manera y necesita poder cubrir algún otro puesto con asignaciones laborales fuera de su línea puede causar frustración y poca satisfacción para el personal.

Ambiente físico

El espacio físico y ambiental que rodean el trabajo inciden en el desarrollo del personal. El tener un buen espacio físico, como ventilación, iluminación, aseo, orden, seguridad y otros factores importantes permiten que el ambiente laboral sea positivo o negativo según sea el caso. Partiendo de ese aspecto puede afectar en la satisfacción laboral del personal afectando el confort y ánimo del colaborador, llegando a determinar el rendimiento laboral.

Crecimiento profesional

Uno de los puntos importantes que un colaborador toma en cuenta para la toma de decisión sobre elegir un puesto de trabajo sobre otro es el crecimiento profesional y la línea de carrera que aquella ofrece. Para una persona es importante el desarrollo y crecimiento profesionalmente hablando, ya que permite a colaborador poder obtener mayor responsabilidad dentro de la empresa, ascendiendo cargos y aumentando por ende los ingresos salariales.

2.1.3.2.3 Condiciones subjetivas.

Según diferentes conceptos, la subjetividad se asocia a la incorporación de sentimientos y emociones al expresar ideas, pensamientos o percepciones sobre objetos, experiencias, fenómenos o personas. En este caso, las condiciones subjetivas dentro del marco teórico determinan la satisfacción del colaborador.

Condiciones de bienestar.

El bienestar laboral dentro de una organización es el término que muchas personas refieren a la situación de equilibrio emocional de cada colaborador, que condicionan la opinión que un empleado se forma sobre su entorno de trabajo. Es decir, es el sentir del trabajador frente a su condición laboral. Cada colaborador debe sentirse a gusto en su centro de labores, en lo personal, económico y profesional para poder obtener una buena satisfacción y mejor cumplimiento de obligaciones.

Resultados individuales.

Los resultados individuales para cualquier colaborador son importantes, el reconocimiento directo por el cumplimiento de objetivos son acciones que reflejan y valoran cada uno de ellos.

Relación con jefes y directivos.

Dentro de toda organización debe haber planificaciones para eventos extralaborales. Organizar algún tipo de evento, celebración, fiesta, reunión con todos los colaboradores va a permitir que se conozcan entre ellos. Poder hablar de distintos temas que no sean laborales permitirá que los trabajadores y jefes puedan tener una mejor conexión y posterior amistad. Es ahí en donde en el ambiente laboral puedan expresarse de manera más abierta hacia algún colaborador o jefe directo, poder mejorar la comunicación interna permitirá ofrecer mejores servicios a los clientes y satisfacción entre ellos.

2.3 Atributos del proyecto

2.3.1 Variable 1: Calidad de vida laboral

Tabla 1. Atributos y beneficios de la calidad de vida laboral

ATRIBUTOS	BENEFICIOS
INTERÉS LABORAL	Permite retroalimentar y repotenciar de forma continua nuestra lista de mejoras
RESULTADOS Y METAS	Permite motivar y asegurar la satisfacción laboral con reconocimientos
CONTROL	Genera eficiencia y eficacia en el trabajo
SOPORTE	Mantiene una mayor interacción de forma colectiva

Nota: Elaboración propia

2.3.2 Variable 2: Satisfacción laboral

Tabla 2. Atributos y beneficios de la satisfacción laboral

ATRIBUTOS	BENEFICIOS
FACTORES LABORALES	Permite una mejor concientización hacia el trabajador para un mejor desarrollo laboral.
COMPROMISO	Genera un mayor compromiso por parte del trabajador hacia la empresa.
ROTACIÓN	Permite disminuir un considerable % de rotación de personal y afianzar a los valores importantes dentro de la empresa.
INTERÉS	Promueve el interés por parte de otras personas

Nota: Elaboración propia

2.4 Análisis comparativo de atributos

Tabla 3. Comparativo de atributos de Calidad de vida laboral

Calidad de Vida Laboral		
Atributos	Antes	Después
Interés laboral	Se mantenía una gestión colectiva	Se gestiona la calidad de vida laboral de forma personal.
Resultados y metas	No se realiza una concreta gestión de metas	Se determina metas por área y tiempo
Control	Control respecto a resultados	Control continuo de forma aleatoria y evaluada
Soporte	Soporte mediante solicitud	Soporte colectivo de forma integral

Nota: Elaboración propia

Tabla 4. Comparativo de atributos de Satisfacción laboral

Satisfacción Laboral		
Atributos	Antes	Después
Factores laborales	No se realizaba un estudio de satisfacción laboral en base a las teorías presentes	Hoy en día existen teorías las cuales permiten analizar al trabajador y satisfacción de este para un mejor desempeño.
Compromiso	No existía un compromiso por parte de los trabajadores por falta de satisfacción.	El trabajador posee una satisfacción laboral en cuanto a labores y desempeños
Rotación	Existía un gran porcentaje de rotación de personal debido a insatisfacción laboral	La rotación disminuyó considerablemente, lo que se logró tener un menor índice de rotación.
Interés	Poco interés de circulo privado	Mayor control y comunicación horizontal

Nota: Elaboración propia

2.5 Plan de actividades del proyecto

Tabla 5. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE	
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2
Elección del tema a investigar	■																	
Elección del título a investigar		■																
Elección de la localización donde se llevará a cabo la investigación			■															
Redacción del planteamiento del problema				■														
Redacción de la pregunta de investigación					■													
Formulación de los objetivos generales y específicos						■												
Redacción de los antecedentes, justificación, limitaciones y viabilidad de la investigación							■											
Elaboración del cronograma de actividades								■										
Presentación del 1er avance									■									
Elaboración del marco conceptual y marco teórico										■								
Formulación de las hipótesis											■							
Elaboración del diseño e instrumentos de investigación												■						
Presentación del 2do avance													■					
Identificación de la muestra a estudiar														■				
Elección del tipo de muestreo															■			
Redacción de fuentes y referencia bibliográficas																■		
Recolección de datos																	■	
Procesamiento y análisis de datos																		■
Presentación del 3er avance																		
Descripción y discusión de los resultados obtenidos																		
Redacción de conclusiones y recomendaciones																		
Redacción de fuentes, anexos, y referencias bibliográficas																		
Principios éticos de la investigación																		
Verificación de redacción académica																		
Elaboración del informe final																		
Presentación del 4to avance																		
Exposición final - Sustentación																		

Nota: Elaboración propia de acuerdo con calendario de actividades

2.6 Metodología del proyecto

Este proyecto de investigación tiene un enfoque cuantitativo y es de tipo aplicada, debido a que se utilizó como instrumento una lista de cotejo por cada variable para obtener datos numéricos sobre el análisis de la calidad de vida y satisfacción laboral, mediante escalas de medición. No se llegaron a cambiar las condiciones actuales de las variables a estudiar, se observaron sucesos de la realidad que maneja la empresa aplicando su gestión de la calidad de vida laboral con posibles cambios en el tiempo, es por lo que el diseño es no experimental y transversal. Tiene un alcance descriptivo correlacional puesto que se quiere una relación entre las variables a estudiar. Se tuvo como unidad de análisis los 32 trabajadores del almacén, en este caso se utilizó el total, la población total, debido a la reducida población de los trabajadores del almacén.

2.6.1 Técnicas e instrumentos de recopilación de datos

Para esta investigación, la técnica para recopilar los datos fue la de la lista de cotejo, Pérez (2018) dicho instrumento fue elegido para poder observar y relacionar el problema general entre ambas variables. La lista de cotejo es válida ya que puede recopilarse información de manera rápida y fácilmente, además de eso es de fácil manejo, ya que implica solo marcar lo observado y formar parte de una evaluación periódica con escalas de medición desde el 1 (Nunca), 2 (Casi Nunca), 3 (A veces), 4 (Casi Siempre) y 5 (Siempre).

2.6.2 Validez y confiabilidad

Con el enfoque cuantitativo de esta investigación, según Moreno (2017), se entiende como validez como la congruencia cercana y directa relación entre la naturaleza del objeto o variables que se miden y el instrumento de medición. Con el mismo enfoque se da la confiabilidad que es el valor de verdad, que es básicamente la credibilidad de los descubrimientos realizados en esta investigación, que en este caso obtenemos estabilidad en nuestros datos debido a que las condiciones y variables a estudiar no se alteran en el tiempo de estudio.

2.6.3 Operacionalización de las variables

Tabla 6. Operacionalización de la Calidad de Vida Laboral

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
CALIDAD DE VIDA LABORAL	Proceso dinámico y continuo en el que la actividad laboral está organizada objetiva y subjetivamente (Reyes, 2017).	Condiciones Objetivas	Ambiente Físico	1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre
			Ambiente Tecnológico	
			Ambiente Contractual	
		Ambiente Productivo		
		Condiciones Subjetivas	Esfera privada y mundo laboral	
			Individuo y actividad profesional	
Individuo y grupo laboral				

Nota: Se realizó la operacionalización de la Calidad de Vida Laboral

Tabla 7. Operacionalización de la Satisfacción Laboral

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
SARISFACCIÓN LABORAL	Actitud que percibe el trabajador frente al trabajo diario que realiza, de acuerdo con sus costumbres y valores (Arbaiza, 2010).	Condiciones Objetivas	Ambiente de equipo laboral	1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre
			Naturaleza de Trabajo	
			Ambiente Físico	
		Condiciones Subjetivas	Crecimiento profesional	
			Condiciones de bienestar	
			Resultados individuales	
Relación con jefes y directivos				

Nota: Se realizó la operacionalización de la Satisfacción Laboral

CAPÍTULO III: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN

3.1 Alcance esperado

El universo o población es el conjunto de personas (organizaciones, ciudades, otros) que comparten aquellas características que son unidades de análisis para una investigación de estudio (Cárdenas, 2018).

La población de esta investigación está conformada por 32 trabajadores de almacén de la empresa Panaservice, ubicada en Lurín – Lima, Perú.

3.2 Descripción del mercado objetivo real

3.2.1 Muestra

La muestra es una porción o un número reducido tomado de una población (Cárdenas, 2018). La muestra en este estudio va a ser toda la población debido al reducido número de nuestra población total, en este caso nuestra muestra también sería de 32 trabajadores de almacén de la empresa Panaservice, ubicada en Lurín – Lima, Perú.

3.2.2 Muestreo no probabilístico

El investigador elige los actores que van a intervenir en el estudio y no deja nada al azar (Cárdenas, 2018). En este caso de estudio se tomó los factores de conveniencia ya que teníamos el permiso y disponibilidad de poder elaborar nuestro estudio dentro del almacén más cercano de la empresa Panaservice, ubicado en

Lurín – Lima, Perú. Esto se debió a que no todos los almacenes de la empresa están en Lima y utilizamos la cercanía geográfica y disponibilidad de información y facilidades de estudio.

3.3 Descripción de la propuesta de innovación

3.3.1 Análisis de resultados estadísticos

3.3.1.1 Análisis de resultados descriptivos

Tabla 8. Confiabilidad de la variable calidad de vida laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,883	21

Nota: Procesamiento de datos a partir de la lista de cotejo para medir la variable calidad de vida laboral

Interpretación: En la Tabla 1 luego del procesamiento de datos estadísticos de acuerdo con el procedimiento de confiabilidad *Alfa de Cronbach*, se ha determinado un valor de 0.883, cuya interpretación según las escalas de confianza, esto representa un valor de excelente confiabilidad. Por lo tanto, se puede confirmar que el instrumento que se ha diseñado para el presente estudio es muy bueno.

Tabla 9. Confiabilidad de la variable satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,878	21

Nota: Procesamiento de datos a partir de la lista de cotejo para medir la variable satisfacción laboral

Interpretación: En la Tabla 2 luego del procesamiento de datos estadísticos de acuerdo con el procedimiento de confiabilidad *Alfa de Cronbach*, se ha determinado un valor de 0.878, cuya interpretación según las escalas de confianza, esto representa un valor de excelente confiabilidad. Por lo tanto, se puede confirmar que el instrumento que se ha diseñado para el presente estudio es muy bueno.

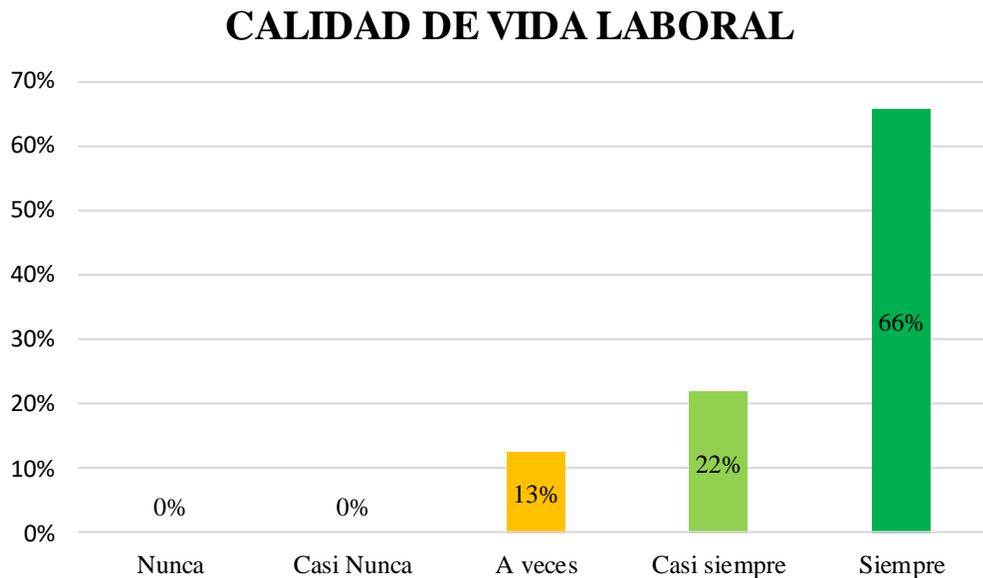
3.3.1.2 Análisis descriptivo de las variables y dimensiones

Tabla 10. Calidad de Vida Laboral

Calidad de vida laboral		
Escala	f	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	4	13%
Casi siempre	7	22%
Siempre	21	66%
Total	32	100%

Nota: Procesamiento de datos a partir de la lista de cotejo para medir la variable calidad de vida laboral

Figura 1. Calidad de vida Laboral



Nota: Procesamiento de datos a partir de la lista de cotejo para medir la variable calidad de vida laboral

Interpretación: Analizando los resultados obtenidos, se observa que el 66% de nuestra población estudiada está recibiendo una excelente y adecuada gestión de calidad de vida laboral, esto también muestra que la empresa está respondiendo a las condiciones necesarias para los tipos de labores dentro del almacén.

También podemos observar que 22% de la población está conforme con la calidad de vida laboral recibida, aunque da la impresión de que mantienen una retroalimentación de mejora por manifestar. Esto es positivo porque a pesar de ello se mantienen con las óptimas condiciones que les brinda la empresa.

Con respecto al 13% de la población que estuvo ni a favor ni en contra con la gestión de calidad de vida laboral recibida, nos permite reordenar algunos puntos de nuestras dimensiones, para poder crear un vínculo de *confort* entre los trabajadores y las condiciones del almacén donde se realiza el estudio.

Como punto importante cabe resaltar que no se está evaluando la gestión de calidad de vida laboral de forma periódica, si bien existen protocolos que sí se cumplen, aún hay que mejorar o implementar en las dimensiones de estudio para poder tener resultados positivos de gestión dentro del almacén de la empresa.

Tabla 11. Condiciones Objetivas de la Calidad de Vida Laboral

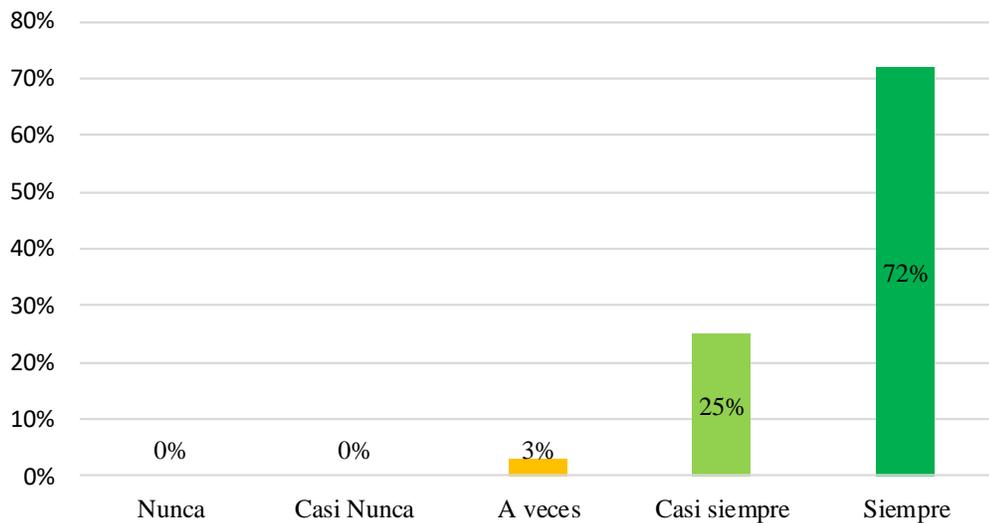
Condiciones objetivas V1

Escala	f	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	1	3%
Casi siempre	8	25%
Siempre	23	72%
Total	32	100%

Nota: Procesamiento de datos a partir de la lista de cotejo para medir la dimensión Condiciones Objetivas de la calidad de vida laboral

Figura 2. Condiciones Objetivas de la Calidad de Vida Laboral

CONDICIONES OBJETIVAS V1



Nota: Procesamiento de datos a partir de la lista de cotejo para medir la dimensión Condiciones Objetivas de la calidad de vida laboral

Interpretación: Analizando los resultados obtenidos con la dimensión de condiciones objetivas, podemos observar que el 72% de nuestra población percibe una óptima gestión de calidad de vida laboral dentro del almacén de la empresa. Esto debido a que, las instalaciones del almacén son modernas, el indicador operacional de ambiente físico y tecnológico está en constante mejora y eso se percibe en los resultados.

También, se observa, que el 25% está contento con la gestión, aunque mantiene una ausencia con algún indicador, además se tiene un 3% que no está plenamente conforme con la gestión, que quizá se puede ver que el ambiente contractual es bastante aceptado en la población estudiada con una pequeña porción que mantiene objeciones.

Esto último se puede dar debido a los indicadores de mayor ausencia dentro de las condiciones objetivas que necesitan los trabajadores del almacén, como, por ejemplo, el ambiente productivo que involucra capacitaciones, horarios y carga laboral de los trabajadores del almacén de la empresa. En este punto se puede observar ver las limitaciones que se pone la empresa para poder mejorar y concretar un equilibrio dentro de este indicador operacional.

Tabla 12. Condiciones Subjetivas de la Calidad de Vida Laboral

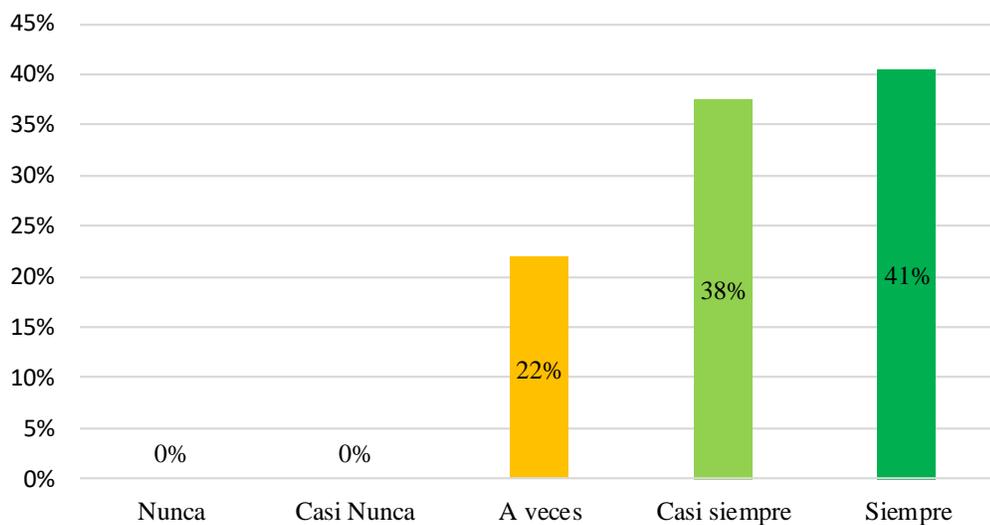
Condiciones subjetivas V1

Escala	f	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	7	22%
Casi siempre	12	38%
Siempre	13	41%
Total	32	100%

Nota: Procesamiento de datos a partir de la lista de cotejo para medir la dimensión Condiciones Subjetivas de la calidad de vida laboral

Figura 3. Condiciones Subjetivas de la Calidad de Vida Laboral

CONDICIONES SUBJETIVAS V1



Nota: Procesamiento de datos a partir de la lista de cotejo para medir la dimensión Condiciones Subjetivas de la calidad de vida laboral

Interpretación: Analizando las condiciones subjetivas de la calidad de vida laboral se dieron los siguientes resultados, el 41% de nuestra población considera que las condiciones subjetivas son las adecuadas para sus labores, y un 38% que está casi conforme con las condiciones. Esto nos demuestra que la población está considerando aceptables estas condiciones ya que la empresa muestra un buen manejo del indicador de esfera privada y mundo laboral ya que mantiene una óptima gestión para los problemas laborales, la empresa utiliza esto como meta sumando cada día sin accidentes laborales dentro del almacén.

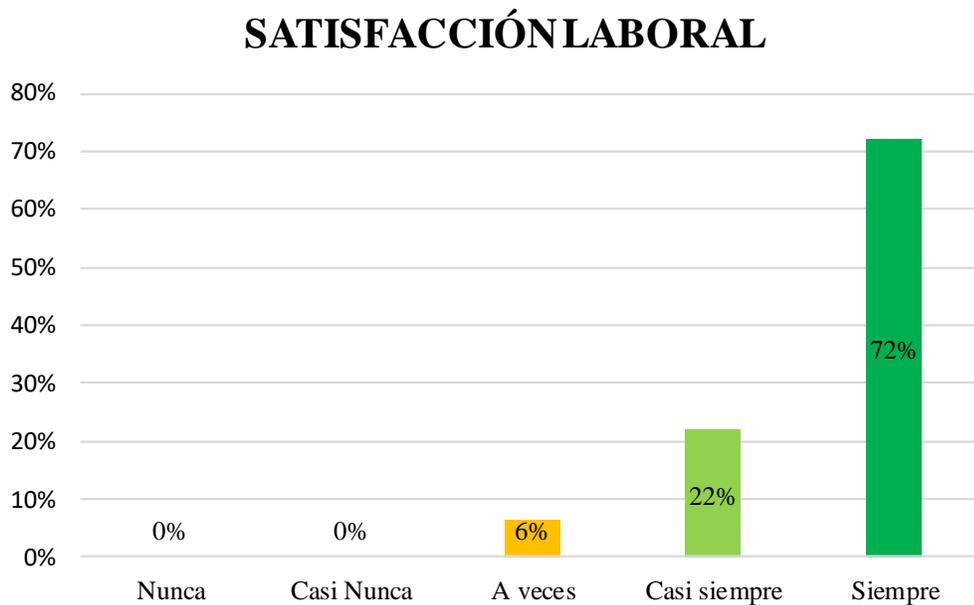
También, se puede observar, que un 22% esta con tan conforme con las condiciones subjetivas recibidas, esto se debe a que la empresa no tiene o no hace efectiva la importancia de certificar a sus trabajadores por las labores de las cuales son capacitados, ofrecer y crear sinergia con estudios especializados para los trabajadores para mejorar las funciones dentro del almacén. Además de ello, se tiene entendido que la empresa ha descuidado la integración del grupo laboral y es algo que se refleja en el indicador del individuo, actividad profesional y grupo laboral.

Tabla 13. Satisfacción Laboral

Satisfacción laboral		
Escala	f	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	2	6%
Casi siempre	7	22%
Siempre	23	72%
Total	32	100%

Nota: Procesamiento de datos a partir de la lista de cotejo para medir la variable Satisfacción Laboral

Figura 4. Satisfacción Laboral



Nota: Procesamiento de datos a partir de la lista de cotejo para medir la variable Satisfacción Laboral

Interpretación: Analizando los resultados obtenidos, podemos observar que el 72% de la población, está considerando estar siempre satisfecha con las condiciones laborales que le brinda la empresa, esto demuestra un alto índice de satisfacción laboral dentro del almacén. Un 22% de nuestra población afirma que casi siempre está completamente satisfecha en sus labores y condiciones estudiadas.

Por otro lado, se tiene un 6% de nuestra población que no está satisfecha en sus labores dentro del almacén y esto puede ser consecuencia de una mala gestión de la calidad de vida laboral.

Algo muy importante para tomar en cuenta, es que casi toda la población está satisfecha en sus labores, lo único que se debe completar es mantener un equilibrio entre las condiciones objetivas y subjetivas que se ofrecen a los empleados del almacén.

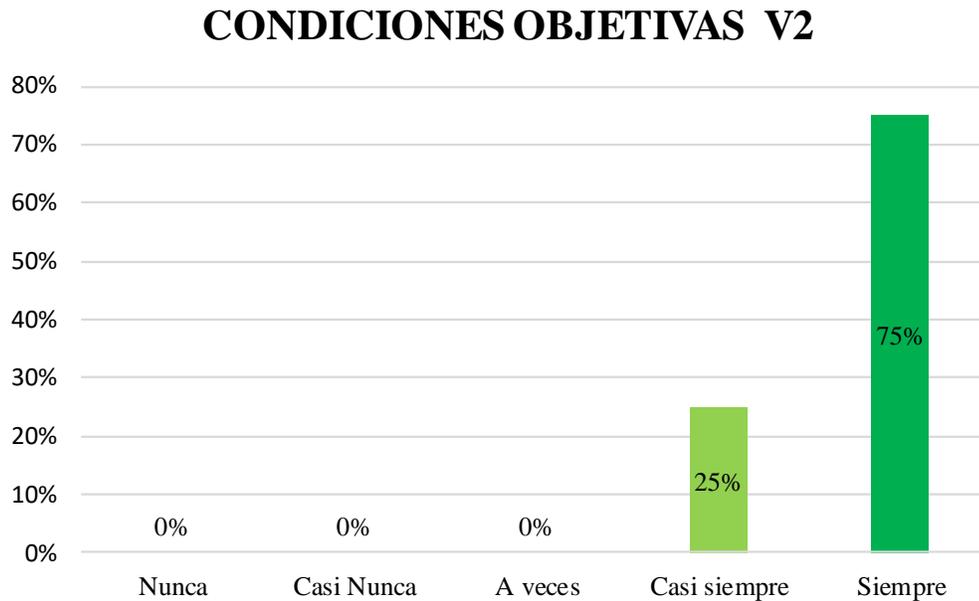
Tabla 14. Condiciones Objetivas de la Satisfacción Laboral

Condiciones objetivas V2

Escala	f	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	8	25%
Siempre	24	75%
Total	32	100%

Nota: Procesamiento de datos a partir de la lista de cotejo para medir la dimensión de Condiciones Objetivas de la satisfacción laboral

Figura 5. Condiciones Objetivas de la Satisfacción Laboral



Nota: Procesamiento de datos a partir de la lista de cotejo para medir la dimensión de Condiciones Objetivas de la satisfacción laboral

Interpretación: Analizando los resultados obtenidos, se puede observar que el 75% de nuestra población tiene una excelente satisfacción laboral y un 25% mantiene esa satisfacción calificando de estar casi siempre satisfecho con las condiciones objetivas que brinda la empresa dentro del almacén.

Algunos puntos importantes en estos resultados obtenidos fue el correcto ambiente laboral y ambiente físico que debe brindar facilidades y debe reunir las condiciones objetivas adecuadas para que la empresa pueda asignar el personal calificado de acuerdo con el área donde corresponda o desempeñe sus funciones específicas, utilizando todo el ambiente físico otorgado por la empresa.

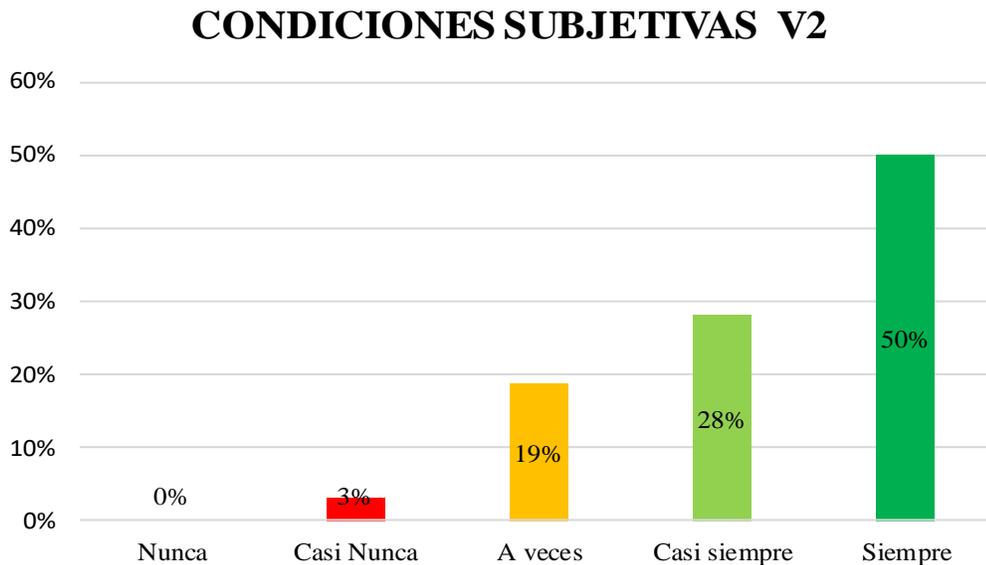
Si bien es cierto dentro del almacén desempeñan distintas funciones, el grupo de trabajo en general debe mantener un clima laboral totalmente abierto y empático con todos, poniendo en práctica los valores de la empresa como la integridad, confianza, la mejora continua y la eficiencia operativa dentro del almacén.

Tabla 15. Condiciones Subjetivas de la Satisfacción Laboral

Condiciones subjetivas V2		
Escala	f	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	1	3%
A veces	6	19%
Casi siempre	9	28%
Siempre	16	50%
Total	32	100%

Nota: Procesamiento de datos a partir de la lista de cotejo para medir la dimensión de Condiciones Subjetivas de la satisfacción laboral

Figura 6. Condiciones Subjetivas de la Satisfacción Laboral



Nota: Procesamiento de datos a partir de la lista de cotejo para medir la dimensión de Condiciones Subjetivas de la satisfacción laboral

Interpretación: Analizando los resultados obtenidos se puede resumir que el 50% de nuestra población considera que siempre tiene una óptima satisfacción laboral respecto a las condiciones subjetivas que brinda la empresa, además un 28% confirma la buena gestión de las condiciones mencionadas. Por otro lado, el 19% muestra que no está muy de acuerdo con las condiciones brindadas y mantiene un criterio un poco inseguro en su labor, y por último observamos que un 3% casi nunca está satisfecho en sus labores.

Las condiciones subjetivas presentadas son representadas por las condiciones de bienestar de nuestros trabajadores, que tan a gusto se sienten laborando en la empresa y a de alguna forma trascender los valores que representan a la empresa, demostrar resultados personales

en base al desempeño de cada trabajador y la relación con todo el grupo de trabajo y superiores.

Un punto importante donde se vio ausencia y poca prioridad es en el proceso de ascensos y/o promociones dentro del almacén, si bien es cierto está en auge y en crecimiento esta área de la empresa se necesita aportar con reconocimientos en base al desempeño laboral.

3.3.1.3 Análisis de resultados de hipótesis

Hipótesis general

Paso 1: Planteamiento de la hipótesis

H0: La calidad de vida laboral no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de almacén de la empresa Panaservice Lurín – Lima, Perú 2021.

H1: La calidad de vida laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de almacén de la empresa Panaservice Lurín – Lima, Perú 2021.

Paso 2: Selecciona nivel de significancia: $0.05 = 5\%$ (Error máximo permitido)

Regla de decisión:

Si $p\text{valor} > 0.05$ Acepto H0 = Hipótesis nula

Si $p\text{valor} < 0.05$ Rechazo H0 = Hipótesis nula

Paso 3: Seleccionar el procedimiento estadístico de contrastación de hipótesis.

Tabla 16. Calidad de vida y satisfacción laboral de los trabajadores de almacén de la empresa Panaservice SAC

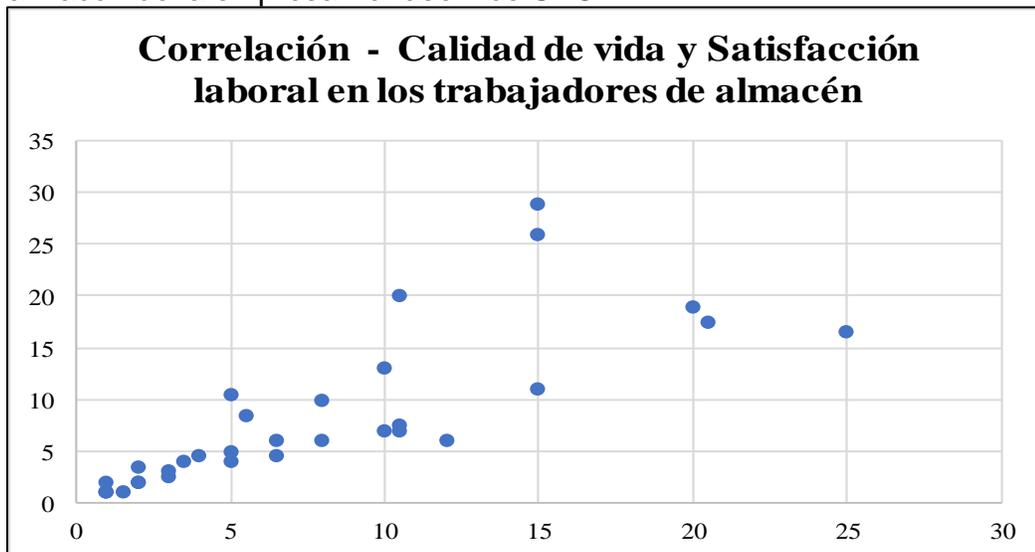
CORRELACIÓN - GENERAL

			Correlaciones	
			Calidad de Vida Laboral	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Calidad de Vida Laboral	Coefficiente de correlación	1.000	0.883
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	32	32
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	0.883	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	32	32

**La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Nota: Procedimiento estadístico *Rho de Spearman* para medir la correlación entre las variables calidad de vida y satisfacción laboral de los trabajadores de almacén de la empresa Panaservice SAC.

Figura 7. Calidad de vida y satisfacción laboral de los trabajadores de almacén de la empresa Panaservice SAC



Nota: Procedimiento de datos a partir de la lista de cotejo para medir la correlación entre las variables calidad de vida y satisfacción laboral de los trabajadores de almacén de la empresa Panaservice SAC.

Paso 4: Toma de decisión

Con un nivel de confianza de 95%, y tomando en cuenta que el valor de Sig. = 0.000 se comprueba que la hipótesis es nula es rechazada. En consecuencia, la hipótesis de investigación es aceptada.

Paso 5: Interpretación

Luego del procedimiento estadístico Rho de Spearman, se logró comprobar que el valor de Sig. (Bilateral) = 0.000, por ser menor que el valor crítico y además el valor del coeficiente de correlación Rho Spearman dio un valor de 0.883 que representa una correlación positiva Alta, permitiendo llegar a la siguiente conclusión: La calidad de vida laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de almacén de la empresa Panaservice Lurín - Lima, Perú 2021.

Hipótesis específica 1

Tabla 17. Calidad de vida y Condiciones objetivas de la satisfacción laboral de los trabajadores de almacén de la empresa Panaservice SAC

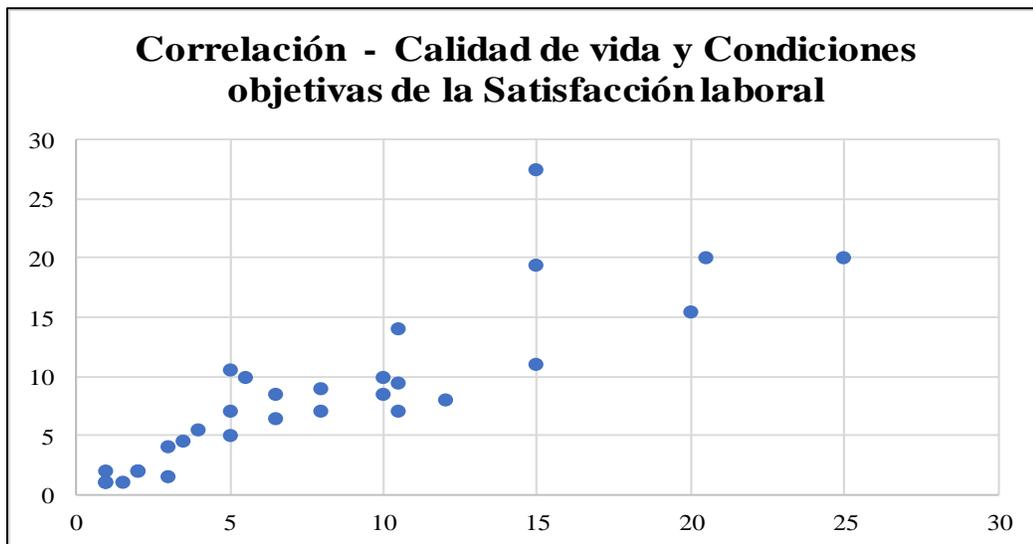
CORRELACIÓN HIPOTESIS ESPECÍFICA 1

			Calidad de Vida Laboral	Condiciones Objetivas de la Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Calidad de Vida Laboral	Coefficiente de correlación	1.000	0.936
		Sig. (bilateral)	.	0.000
	N		32	32
	Condiciones Objetivas de la Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0.936	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
	N		32	32

**La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Nota: Procedimiento estadístico *Rho de Spearman* para medir la correlación entre la variable calidad de vida laboral y la dimensión Condiciones objetivas de la satisfacción laboral de los trabajadores de almacén de la empresa Panaservice SAC.

Figura 8. Calidad de vida y Condiciones objetivas de la satisfacción laboral de los trabajadores de almacén de la empresa Panaservice SAC



Nota: Procedimiento de datos a partir de la lista de cotejo para medir la correlación entre la variable calidad de vida laboral y la dimensión Condiciones objetivas de la satisfacción laboral de los trabajadores de almacén de la empresa Panaservice SAC.

Interpretación: Luego del procedimiento estadístico Rho de Spearman, se logró comprobar que el valor de Sig. (Bilateral) = 0.000, por ser menor que el valor crítico y además el valor del coeficiente de correlación Rho Spearman dio un valor de 0.936 que representa una correlación positiva Alta, permitiendo llegar a la siguiente conclusión: La calidad de vida laboral se relaciona significativamente con la dimensión Condiciones objetivas de la satisfacción laboral de los trabajadores de almacén de la empresa Panaservice Lurín - Lima, Perú 2021.

Hipótesis específica 2

Tabla 18. Calidad de vida y Condiciones subjetivas de la satisfacción laboral de los trabajadores de almacén de la empresa Panaservice SAC

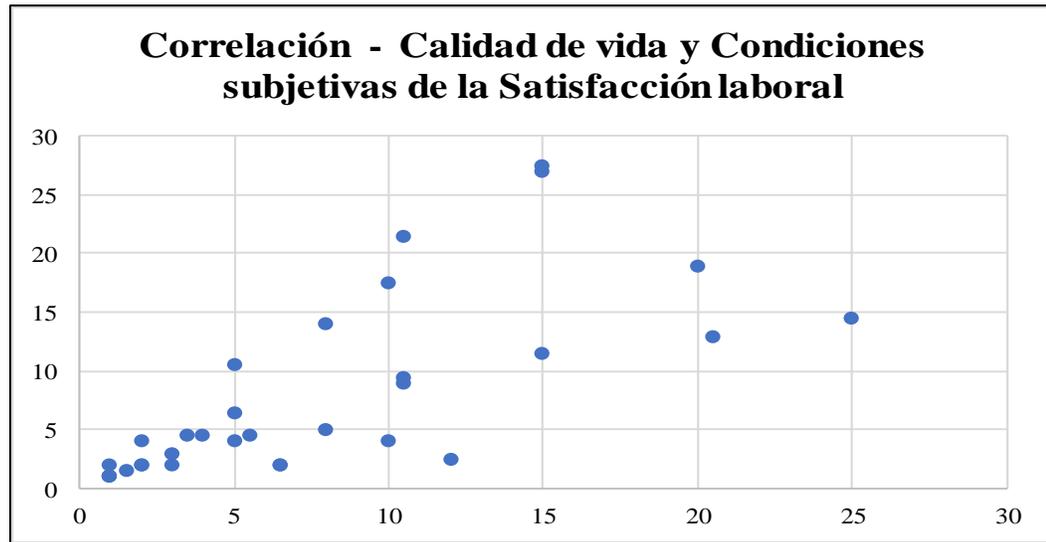
CORRELACIÓN HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

			Correlaciones	
			Calidad de Vida Laboral	Condiciones Objetivas de la Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Calidad de Vida Laboral	Coefficiente de correlación	1.000	0.832
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	32	32
	Condiciones Objetivas de la Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0.832	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	32	32

**La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Nota: Procedimiento estadístico *Rho de Spearman* para medir la correlación entre la variable calidad de vida laboral y la dimensión Condiciones subjetivas de la satisfacción laboral de los trabajadores de almacén de la empresa Panaservice SAC.

Figura 9. Calidad de vida y Condiciones subjetivas de la satisfacción laboral de los trabajadores de almacén de la empresa Panaservice SAC



Nota: Procedimiento de datos a partir de la lista de cotejo para medir la correlación entre la variable calidad de vida laboral y la dimensión Condiciones subjetivas de la satisfacción laboral de los trabajadores de almacén de la empresa Panaservice SAC.

Interpretación: Luego del procedimiento estadístico Rho de Spearman, se logró comprobar que el valor de Sig. (Bilateral) = 0.000, por ser menor que el valor crítico y además el valor del coeficiente de correlación Rho Spearman dio un valor de 0.832 que representa una correlación positiva Alta, permitiendo llegar a la siguiente conclusión: La calidad de vida laboral se relaciona significativamente con la dimensión Condiciones subjetivas de la satisfacción laboral de los trabajadores de almacén de la empresa Panaservice Lurín - Lima, Perú 2021.

3.3.2 Propuesta de valor del proyecto

Dicho proyecto de investigación tuvo como principal propuesta de valor encontrar beneficios que puede traer a una organización contar con calidad de vida y satisfacción laboral dentro de sus colaboradores. Hoy en día muchas empresas optan por mejoras en infraestructura, tecnología, etc. Sin embargo, dejan de lado al capital humano la cual es la parte más importante dentro de una organización. Haciendo referencia a la productividad de los trabajadores dependiendo de la experiencia laboral y formación académica. Además, el capital humano representa los recursos que posee la empresa.

Por ello, después de realizar distintos análisis de las variables y sus dimensiones, se determinó diferentes ventajas y desventajas en los siguientes aspectos:

Tabla 19. Calidad de vida laboral y Satisfacción Laboral

Personal con Calidad de vida y Satisfacción laboral optimo	Personal sin Calidad de vida y Satisfacción laboral optimo
La empresa obtiene mayor productividad, los colaboradores realizan sus labores con mayor eficiencia y eficacia, obteniendo mayor efectividad.	Disminución de productividad, trabajadores poco satisfechos y sin compromiso con la empresa.
La empresa obtiene mayor rentabilidad, la calidad de empresa se refleja en los productos y servicios ofrecidos. Clientes satisfechos	Baja la calidad de los productos y servicios ofrecidos por parte de la empresa. Clientes insatisfechos, buscan alternativas.
Menos porcentaje de absentismos en la empresa, un trabajador motivado y comprometido no falta al trabajo.	Aumento de porcentaje de absentismos en la empresa, trabajadores poco satisfechos buscaran excusas para faltar al trabajo.
Menor rotación de personal, los colaboradores se sentirán a gusto dentro de la empresa y quieren seguir para lograr los objetivos comunes.	Aumento de rotación de personal, aumentan los costos en búsqueda de nuevos colaboradores, demora en procesos, menor productividad.
Apretura en la comunicación y colaboración entre los trabajadores, teniendo una calidad laboral ellos van a estar con mejor predisposición para contribuir en la organización.	Poca comunicación y colaboración entre los trabajadores, cada uno realiza sus funciones sin ayudar al compañero.

Nota: Cuadro comparativo con las diferencias de contar o no con trabajadores con calidad de vida laboral y satisfacción laboral.

3.3.3 Fuentes de ingresos del proyecto

En la presente tesis realizada se identificaron diferentes tipos de aspectos acerca de las fuentes de ingreso. En este punto es fundamental describir la importancia y el rol que adquiere para una organización tener colaboradores con una óptima calidad y satisfacción laboral, los beneficios que esta adquiere en cuanto a productividad y rentabilidad gracias al compromiso, esfuerzo y dedicación de cada uno de sus trabajadores.

Es por lo que se debe trabajar desde una base inicial para poder seguir con todo el proceso de formación laboral a cada colaborador, teniendo en cuenta diferentes aspectos que permitirán poder contar con trabajadores satisfechos.

- Identificación: La empresa debe identificar mediante análisis de desempeño a colaboradores no comprometidos con la empresa. Esto va a permitir darle énfasis y trabajar en dichas personas las cuales no permiten cumplir los objetivos de la organización.
- Características: Una vez identificados, la empresa debe tomar en cuenta las características de dichas personas y conocer la causa que llevo a estas personas sentirse insatisfechos con su trabajo y empresa.
- Evaluación: La empresa debe evaluar la importancia de cada trabajador insatisfecho dentro de la empresa y poner una marcha de cambio dentro de la organización. Trabajar desde la base para que todos sus colaboradores se sientan comprometidos y trabajen por un mismo objetivo. De esta manera la empresa podrá ofrecer un mejor servicio y obtener mayor rentabilidad a mediano plazo.
- Resultado: Luego de poner en marcha los trabajos realizados a todos los colaboradores para analizar su calidad y satisfacción laboral. La empresa debe rentabilizar los cambios expuestos, así como las mejoras en los servicios que ellos ofrecen a sus clientes.

3.3.4 Canales de distribución del proyecto

El canal principal por el cual la empresa Corporación Panaservice SAC empleará para llegar a los empleados de almacén será a través de una comunicación directa y coordinada. Esta será mediante charlas tanto grupales como personales periódicamente cada bimestre. Es por ello, que se analizaron diferentes tipos de opciones para poder transmitirlo a cada colaborador y poder analizar las características de cada uno de ellos. Tomando como referencia en las dimensiones de la variable número uno, Calidad de Vida Laboral, pudimos determinar lo siguiente.

Dentro de esta variable se encuentran dos tipos de condiciones, las condiciones objetivas y subjetivas respectivamente. Estas son fundamentales para el desarrollo del proyecto ya que se considera que, sin una buena calidad de vida laboral, no se podría obtener una satisfacción del colaborador.

En inicio, las condiciones objetivas se subdividen en: medio ambiente físico, medio ambiente tecnológico, medio ambiente contractual y medio ambiente productivo. Dentro de estas subdivisiones se puede analizar distintos tipos de medios ambientes relacionados a la empresa, en cómo se puede desempeñar un colaborador mediante las herramientas brindadas por el empleador. Aspectos tan simples como una buena y cómoda oficina, una computadora capaz de poder procesar la información necesaria, cumplimiento de contratos y tareas asignadas hacen la diferencia entre una óptima calidad de vida laboral. Por otro lado, las

condiciones subjetivas se subdividen en: esfera privada y mundo laboral, individuo y actividad profesional, individuo y grupo laboral. En donde cada colaborador percibe, interpreta, desarrolla y valora todos los factores asociados a su puesto de trabajo, es el sentir del trabajador frente a sus condiciones y tareas laborales.

3.3.5 Estrategias de penetración del proyecto

Debido a la coyuntura actual de nuestro país, muchas empresas han optado por reducir los gastos que creen innecesarios dentro de la organización. La pandemia, sumada a la gran crisis política que atraviesa nuestro país ha hecho que muchas de las grandes empresas extranjeras dejen paralizados diferentes proyectos de gran envergadura dentro del Perú, los cuales generarían miles de puestos de trabajos para muchas empresas peruanas, una de ellas Panaservice. Sin considerar el capital humano de importancia para el desarrollo de la empresa.

En el giro de negocio de la empresa Panaservice SAC es muy importante tener colaboradores comprometidos con la organización, los diferentes servicios que ellos ofrecen son necesarios en todos los proyectos grande en el país. La empresa debe desarrollar técnicas necesarias para que todo su personal cuente una óptima calidad de vida la laboral, que se sientan orgullosos y orgullosos trabajar para esta gran empresa. Esto se verá reflejado en los aumentos de contratos debido a la

gran calidad por los servicios ofrecidos por la empresa y a su vez mayor rentabilidad.

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Conclusión general

Tras finalizar con el procesamiento de correlación, se afirma la presencia de una importante relación entre las variables de calidad de vida y satisfacción laboral. En conclusión, todas las empresas deberían contar con un plan integral e innovador que permitan conocer y controlar la calidad de vida y satisfacción laboral de cada uno de los colaboradores. Ya que, es de suma importancia poder contar con un alto porcentaje de trabajadores satisfechos para ofrecer un mejor servicio en todos los niveles y áreas de la empresa para obtener una mayor productividad. El nivel de respuesta que se obtuvo en el estudio de ambas variables es cruciales para la toma de decisiones importantes en la gestión de talento humano de la empresa PANASERVICE SAC.

Conclusión específica 1

Luego de realizar el procesamiento de correlación, se pudo afirmar la existencia de una relación significativa entre la variable de calidad de vida laboral y las condiciones objetivas de la satisfacción laboral. Se tuvo en cuenta en el estudio realizado la presencia de los indicadores objetivos en

donde más de la mitad de la población mantiene una posición aceptable de los mencionados. Por lo que la empresa debe darles mayor importancia a las condiciones de trabajo, ya que son la causa de la satisfacción de los empleados. Invertir en un óptimo espacio de trabajo. Asimismo, generando un crecimiento en lo personal y profesional de cada uno de ellos.

Conclusión específica 2

Luego de realizar el procesamiento de correlación, se pudo afirmar la existencia de una relación significativa entre la variable de calidad de vida laboral y las condiciones subjetivas de la satisfacción laboral. Se tuvo en cuenta en el estudio realizado la presencia de los indicadores subjetivos en donde la tercera parte de la población mantiene una posición aceptable de los mencionados. Por lo que la empresa debe mejorar la comunicación integral en todos los niveles de la organización. Asimismo, otorgando responsabilidades a cada uno de ellos para para obtener resultados potenciales para su crecimiento individual.

4.2 Recomendaciones

Recomendación general

En general, se recomienda a la empresa PANASERVICE SAC. Implementar un plan integral e innovador para una óptima gestión de

talento humano. Así mismo, se puede mejorar la calidad de vida prestada a los colaboradores, enfocándose en las condiciones objetivas y subjetivas. Es por este motivo, al mejorar ambas condiciones de nuestras variables, se logrará mantener una óptima satisfacción y productividad de los colaboradores.

Recomendación específica 1.

Se recomienda que la empresa PANASERVICE SAC. Mantenga ciertas condiciones objetivas de manera óptima brindando el soporte que necesita cada uno de sus trabajadores. Ya que, consideramos que la empresa debe mejorar para no perder la buena satisfacción que se ve reflejado en el estudio realizado.

Recomendación específica 2.

Se recomienda que la empresa PANASERVICE SAC. Mantenga ciertas condiciones subjetivas de manera óptima brindando una integración entre los trabajadores de la empresa, formando una organización horizontal. Ya que, consideramos relevante que los colaboradores tengan integraciones programadas para que se puedan interrelacionar de mejor manera y se vea reflejado en el ámbito laboral.

CAPÍTULO V: REFERENCIAS

5.1 Fuentes de información

Abril, J. y Garcia, F. (2017) Calidad de Vida de los Trabajadores de la Salud. Los Casos de México y Chile. [Trabajo de Grado, Universidad Santo Tomás] <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/4389/2017AbrilGarciaJenniferGarciaFannyAmparotrabajodegrado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Alfaro de Prado Sagrera, A. (2009). Estrés tecnológico: medidas preventivas para potenciar la calidad de vida laboral. Temas laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social, 102, 123-155. <https://idus.us.es/handle/11441/83843>

Cárdenas, J. (2018). Investigación cuantitativa. Berlín: trAndeS - Programa de Posgrado en Desarrollo Sostenible y Desigualdades Sociales en la Región Andina. DOI: 10.17169/refubium-216. <https://refubium.fub-berlin.de/handle/fub188/22407>

Durán, M. M. (1). BIENESTAR PSICOLÓGICO: EL ESTRÉS Y LA CALIDAD DE VIDA EN EL CONTEXTO LABORAL. Revista Nacional De Administración, 1(1), 71-84. <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/285>

- Frias, E., & Acuña, J. (2020). Calidad de vida del trabajador: El caso de Latinoamérica. 593 Digital Publisher CEIT, 5(3), 184-190.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7898175>
- Granados, I. (2011) Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios, Journal: Revista de Investigación en Psicología: 2014, ISSN: 1560-909X.
<https://core.ac.uk/reader/304896428>
- Gaete Moreno, A. (2017). La rigurosidad científica: validez y confiabilidad en los paradigmas cuantitativo y cualitativo. Tema De Investigación Central De La Academia, 113 - 125. Recuperado a partir de
<https://revistaensayosmilitares.cl/index.php/tica/article/view/169>
- Jimenez Bonilla, D. M., & Jimenez Bonilla, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo / Working environment and its impact on worker satisfaction of a mass consumer products company. CIENCIA UNEMI, 9(18), 26-34. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol9iss18.2016pp26-34p>
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. REVISTA LASALLISTA DE INVESTIGACIÓN -Vol. 15 No 1 - 2018 - N. A. Pedraza Melo, 90-101. Artículo original. <http://hdl.handle.net/10567/2149>
- Pedraza, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. RIDE.

Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 10(20), e005. Epub 18 de noviembre de 2020.

<http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v10n20/2007-7467-ride-10-20-e005.pdf>

Pérez, C. (2018). Uso de listas de cotejo, una guía para el profesor. Universidad Tocológica Metropolitana. Recuperado de:

https://vrac.utem.cl/wpcontent/uploads/2018/10/manua.Lista_Cotejo-1.pdf

Reyes Robles, P. (2017). Satisfacción con la vida y calidad de vida laboral en docentes de instituciones educativas estatales de Lima Metropolitana. Revista De Investigación En Psicología, 20(1), 119–134.

<https://doi.org/10.15381/rinvp.v20i1.13527>

Uribe-Rodríguez, A. F., Garrido-Pinzón, J., & Rodríguez, A. M. (2011). Influencia del tipo de contratación en la calidad de vida laboral: manifestaciones del capitalismo organizacional. Revista Virtual Universidad Católica Del Norte, 1(33), 101–116.

<https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/14>

5.2 Anexos

5.2.1 Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
Título de la investigación:	Calidad de vida laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de almacén de la empresa Panaservice SAC – Lurín 2021				
Línea de investigación	HÁBITAT Y DESARROLLO HUMANO				
Autores:	Añorga Villalobos Junior Juancarlos - Mendoza Gamboa Gonzalo Sebastian				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿En qué medida la calidad de vida laboral se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del almacén de la empresa Panaservice – Lurín, 2021?	Determinar la relación para implementar un programa integral que vincule y repotencie la calidad y satisfacción laboral del personal del almacén de la empresa Panaservice SAC.	La calidad de vida laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de almacén de la empresa Panaservice Lurín - Lima, Perú 2021.	V1: Calidad de vida laboral	D1: Condiciones Objetivas D2: Condiciones Subjetivas	<ul style="list-style-type: none"> Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Alcance: Descriptiva Correlacional Diseño: No experimental - Transversal Unidad de análisis: 32 trabajadores del almacén de la empresa Panaservice SAC - Lurín 2021
			V2: Satisfacción laboral	D1: Condiciones Objetivas D2: Condiciones Subjetivas	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Indicadores		Medios de Certificación (Técnica / Instrumento)
¿En qué medida la calidad laboral se relaciona con las condiciones objetivas ofrecidas a los trabajadores del almacén de la empresa Panaservice – Lurín, 2021?	Determinar e implementar la relación entre la calidad de vida laboral y las condiciones objetivas de satisfacción laboral del personal de la empresa Panaservice SAC.	La calidad de vida se relaciona significativamente con las condiciones objetivas de la satisfacción laboral de los trabajadores de almacén de la empresa Panaservice SAC	Condiciones Objetivas de la Calidad de Vida Laboral	Ambiente Físico	Encuesta - Lista de Cotejo
				Ambiente Tecnológico	
	Ambiente Contractual				
	Ambiente Productivo				
Condiciones Subjetivas de la Calidad de Vida Laboral	Esfera privada y mundo laboral				
	Individuo y actividad profesional				
	Individuo y grupo laboral				
	Ambiente de equipo laboral				
	Naturaleza de Trabajo				
	Ambiente Físico				
	Crecimiento profesional				
Condiciones Objetivas de la Satisfacción Laboral	Condiciones de bienestar				
	Resultados individuales				
Condiciones Subjetivas de la Satisfacción Laboral	Relación con jefes y directivos				

5.2.2 Matriz de operacionalización de variables

Variable 1: Calidad de vida Laboral

Operacionalización de la variable 2									
Variable: Satisfacción laboral									
Definición conceptual: Proceso dinámico y continuo en el que la actividad laboral está organizada objetiva y subjetivamente (Reyes, 2017).									
Instrumento: Lista de cotejo									
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	N°	Ítems del instrumento	1	2	3	4	5	
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Condiciones Objetivas	Ambiente Físico	1	La empresa me brinda el ambiente físico apropiado para la ejecución de mis labores (amplitud de espacio, luminosidad, ventilación y privacidad)			1	8	23	
		2	La empresa me garantiza mobiliario y ambientes públicos necesarios (baños y duchas)		1	2	4	25	
		3	La empresa me ofrece seguridad laboral dentro de sus instalaciones (Transporte de personal, EPP)			2	9	21	
	Ambiente Tecnológico	4	Considera que la tecnología con la que cuenta le permite trabajar eficientemente		2	1	9	20	
		5	La empresa se mantiene a la vanguardia tecnológica para la gestión del almacén		1	6	13	12	
		6	La empresa realiza mantenimiento o renovación de los equipos y maquinarias			3	13	16	
	Ambiente Contractual	7	Se siente satisfecho con el sueldo que le ha asignado la empresa				8	24	
		8	La empresa me brinda beneficios laborales respecto a mi salario (adelantos, prestamos, etc.)				5	27	
		9	La empresa cumple con mis requisitos y derechos contractuales de forma correcta y responsable				7	25	
	Ambiente Productivo	10	La carga laboral que me ha asignado la empresa es equilibrada, es decir me permite tener tiempo para mi familia, amistades y otras actividades	4	3	5	9	11	
		11	La empresa me brinda capacitación para realizar correctamente mi función dentro de almacén y poder escalar profesionalmente	2	3	4	12	11	
		12	La empresa me brinda horarios laborales flexibles	8	2	3	10	9	
Condiciones Subjetivas	Esfera privada y mundo laboral	13	La empresa me da responsabilidades, exigencias y metas por función o área laboral en la que me desempeño			4	5	23	
		14	La empresa me ofrece ascensos y promociones		1	1	7	23	
		15	La empresa mantiene una óptima gestión para los problemas laborales				8	24	
	Individuo y actividad profesional	16	La empresa promueve mi autonomía laboral		1	7	8	16	
		17	Adquiero capacidades y habilidades certificadas por la empresa	5	3	5	10	9	
		18	La empresa me brinda alternativas educativas para crecer profesionalmente	6	3	5	15	3	
	Individuo y grupo laboral	19	Se fomentan los valores dentro y fuera de la empresa				6	26	
		20	Mantengo un buen nivel de comunicación con mis jefes y pares, en un clima de apertura y respeto	6	2	7	9	8	
		21	La empresa cuenta con integración laboral mediante actividades sociales periódicas	12		4	5	11	

Variable 2: Satisfacción Laboral

Operacionalización de la variable 2									
Variable: Satisfacción laboral									
Definición conceptual: Actitud que percibe el trabajador frente al trabajo diario que realiza, de acuerdo con sus costumbres y valores (Arbaiza, 2010).									
Instrumento: Lista de cotejo									
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	N°	Ítems del instrumento	1	2	3	4	5	
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Condiciones Objetivas	Ambiente de equipo laboral	1	Cuento con un buen equipo humano para el desempeño de mis funciones		1	2	5	24	
		2	La empresa me ofrece un buen clima laboral			1		31	
		3	Cuento con personas capacitadas en cada área respectivamente				2	30	
	Naturaleza de trabajo	4	Le empresa me proporciona los procesos y tareas específicas para cada área			7	14	11	
		5	Solo realizo funciones que competan con mi área de trabajo		3	4	15	10	
		6	La empresa me designa funciones específicas para el desempeño de mis labores		3	2	9	18	
	Ambiente físico	7	La empresa ofrece instalaciones básicas para el trabajo	1	3	6	13	9	
		8	La empresa mantiene mi lugar de trabajado ordenado y limpio	4	4	4	7	13	
		9	La empresa me brinda facilidades para mi transporte personal			2	7	23	
	Crecimiento profesional	10	La empresa me brinda desarrollo profesional		1	5	10	16	
		11	Tengo la oportunidad de desarrollar linea de carrera en la empresa	4	1	3	13	11	
		12	La empresa me brinda capacitaciones y/o cursos para mi crecimiento profesional	1	1	1	13	16	
Condiciones Subjetivas	Condiciones de bienestar	13	Me siento a gusto laborando en la empresa	1		4	11	16	
		14	La empresa cuenta con buenos valores para mi desarrollo profesional	5	2	6	12	7	
		15	La empresa promueve el compañerismo y union del equipo		1	9	14	8	
	Resultados individuales	16	Me siento realizado dentro de la empresa		1	7	12	12	
		17	La empresa me premia en base a mi desempeño	3	5	4	10	10	
		18	Me dan ascensos y promociones en base a mi desempeño y capacidades	8	2	3	11	8	
	Relacion con jefes y directivos	19	Matengo una buena relacion laboral con mis superiores			4	6	22	
		20	La empresa promueve mi integracion laboral mediante actividades extralaborales			1	8	23	
		21	La empresa me pone restricciones y prohibiciones en relaciones intimas extralaborales entre trabajadores	2	2	13	6	9	

5.2.3 Instrumentos de recopilación de datos

INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS										
Nombre del instrumento: Cuestionario para evaluar la calidad de vida y satisfacción laboral en los trabajadpres de almacén de la empresa PANASERVICE SAC										
Autores del instrumento : Añorga Villalobos Junior Juancarlos - Mendoza Gamboa Gonzalo Sebastian										
Instrumento: Lista de cotejo										
Población: Trabajadores de almacén de la empresa Panaservice SAC - Lurín, Perú										
Variables	Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	N°	Ítems del instrumento	1	2	3	4	5	
					Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
CALIDAD DE VIDA LABORAL	Condiciones Objetivas	Ambiente Físico	1	La empresa me brinda el ambiente físico apropiado para la ejecución de mis labores (amplitud de espacio, luminosidad, ventilación y privacidad)						
			2	La empresa me garantiza mobiliario y ambientes públicos necesarios (baños y duchas)						
			3	La empresa me ofrece seguridad laboral dentro de sus instalaciones (Transporte de personal, EPP)						
		Ambiente Tecnológico	4	Considera que la tecnología con la que cuenta le permite trabajar eficientemente						
			5	La empresa se mantiene a la vanguardia tecnológica para la gestión del almacén						
			6	La empresa realiza mantenimiento o renovación de los equipos y maquinarias						
		Ambiente Contractual	7	Se siente satisfecho con el sueldo que le ha asignado la empresa						
			8	La empresa me brinda beneficios laborales respecto a mi salario (adelantos, prestamos, etc.)						
			9	La empresa cumple con mis requisitos y derechos contractuales de forma correcta y responsable						
		Ambiente Productivo	10	La carga laboral que me ha asignado la empresa es equilibrada, es decir me permite tener tiempo para mi familia, amistades y otras actividades						
			11	La empresa me brinda capacitación para realizar correctamente mi función dentro de almacén y poder escalar profesionalmente						
			12	La empresa me brinda horarios laborales flexibles						
	Condiciones Subjetivas	Esfera privada y mundo laboral	13	La empresa me da responsabilidades, exigencias y metas por función o área laboral en la que me desempeño						
			14	La empresa me ofrece ascensos y promociones						
			15	La empresa mantiene una óptima gestión para los problemas laborales						
		Individuo y actividad profesional	16	La empresa promueve mi autonomía laboral						
			17	Adquiero capacidades y habilidades certificadas por la empresa						
			18	La empresa me brinda alternativas educativas para crecer profesionalmente						
		Individuo y grupo laboral	19	Se fomentan los valores dentro y fuera de la empresa						
			20	Mantengo un buen nivel de comunicación con mis jefes y pares, en un clima de apertura y respeto						
			21	La empresa cuenta con integración laboral mediante actividades sociales periódicas						
SATISFACCIÓN LABORAL	Condiciones Objetivas	Ambiente de equipo laboral	1	Cuento con un buen equipo humano para el desempeño de mis funciones						
			2	La empresa me ofrece un buen clima laboral						
			3	Cuento con personas capacitadas en cada área respectivamente						
		Naturaleza de trabajo	4	La empresa me proporciona los procesos y tareas específicas para cada área						
			5	Solo realizo funciones que competen con mi área de trabajo						
			6	La empresa me designa funciones específicas para el desempeño de mis labores						
		Ambiente físico	7	La empresa ofrece instalaciones básicas para el trabajo						
			8	La empresa mantiene mi lugar de trabajado ordenado y limpio						
			9	La empresa me brinda facilidades para mi transporte personal						
		Crecimiento profesional	10	La empresa me brinda desarrollo profesional						
			11	Tengo la oportunidad de desarrollar línea de carrera en la empresa						
			12	La empresa me brinda capacitaciones y/o cursos para mi crecimiento profesional						
	Condiciones Subjetivas	Condiciones de bienestar	13	Me siento a gusto laborando en la empresa						
			14	La empresa cuenta con buenos valores para mi desarrollo profesional						
			15	La empresa promueve el compañerismo y union del equipo						
		Resultados individuales	16	Me siento realizado dentro de la empresa						
			17	La empresa me premia en base a mi desempeño						
			18	Me dan ascensos y promociones en base a mi desempeño y capacidades						
		Relacion con jefes y directivos	19	Mantengo una buena relación laboral con mis superiores						
			20	La empresa promueve mi integración laboral mediante actividades extralaborales						
			21	La empresa me pone restricciones y prohibiciones en relaciones íntimas extralaborales entre trabajadores						

5.2.4 Validación de expertos



INSTITUTO SAN IGNACIO DE LOYOLA

INFORME DE JUCIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: Pedro Alfonso Velásquez Tapullima
- 1.2. Cargo e institución del experto: Docente de Taller de investigación – Instituto San Ignacio de Loyola
- 1.3. Nombre del instrumento: Calidad de vida laboral
- 1.4. Autor del instrumento: Junior Juan Carlos Añorga Villalobos, Gonzalo Sebastian
Mendoza
Gamboa
- 1.5. Especialidad Investigación empresarial
- 1.6. Título de la investigación CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE ALMACÉN DE LA EMPRESA PANASERVICE SAC – LURÍN 2021

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	82-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					x
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					x
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					x
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					x
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					x
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					x
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos					x
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					x
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					x

10.PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					x
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						88%

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		
Ítem 12	X		
Ítem 13	X		
Ítem 14	X		
Ítem 15	X		
Ítem 16	X		
Ítem 17	X		
Ítem 18	X		
Ítem 19	X		
Ítem 20	X		
Ítem 21	X		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 88 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

() El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: 25.11.2021

DNI. N° 44300506

Firma del experto informante.



Pedro Alfonso Velásquez Tapullima
 Doctor en educación CORLAD
 34241
 ORCID ORCID - 0000-0003-1966-3392



INSTITUTO SAN IGNACIO DE LOYOLA

INFORME DE JUCIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del experto: Pedro Alfonso Velásquez Tapullima

1.2. Cargo e institución del experto: Docente de Taller de investigación – Instituto San Ignacio de Loyola

1.3. Nombre del instrumento: Satisfacción laboral

1.4. Autor del instrumento: Junior Juan Carlos Añorga Villalobos, Gonzalo Sebastian

Mendoza Gamboa

1.5. Especialidad Investigación empresarial

1.6. Título de la investigación CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SATISFACCION

LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE ALMACÉN DE LA EMPRESA PANASERVICE SAC

LURÍN 2021

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	82-100%
11. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					x
12. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					x
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					x
14. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					x
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					x
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					x
17. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos					x
18. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					x
19. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					x
20. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					x
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						86%

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		
Ítem 12	X		
Ítem 13	X		
Ítem 14	X		
Ítem 15	X		
Ítem 16	X		
Ítem 17	X		
Ítem 18	X		
Ítem 19	X		
Ítem 20	X		
Ítem 21	X		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: _____86_____%. V: OPINIÓN DE

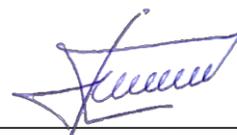
APLICABILIDAD: () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: 25.11.2021

DNI. N° 44300506

Firma del experto informante.



Pedro Alfonso Velásquez Tapullima
Doctor en educación CORLAD
34241

ORCID ORCID - 0000-0003-1966-3392