

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Calidad de vida en el trabajo y su relación con la satisfacción
laboral en la cadena de ferreterías El Imán.**

Por:

Juan Pablo Trigozo Barrera

Asesor:

Mtro. David Troya Palomino

Tarapoto, noviembre de 2018

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

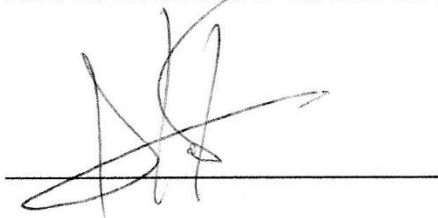
David Troya Palomino, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: ***"CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO Y SU RELACION CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA CADENA DE FERRETERIAS EL IMAN"*** constituye la memoria que presenta el **Bachiller Juan Pablo Trigozo Barrera** para aspirar al título de Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Morales, a los 21 días del mes de noviembre de año 2018



David Troya Palomino

Calidad de vida en el trabajo y su relación con la satisfacción laboral
en la cadena de ferreterías el Imán.

TESIS

Presentada para optar el título profesional de Licenciado en
Administración y Negocios Internacionales

JURADO CALIFICADOR



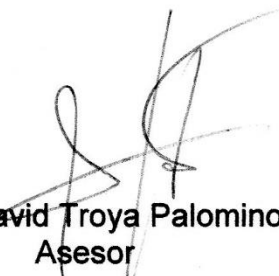
Mtro. Amado Arce Cobeñas
Presidente



Lic. Kelita Guillen López
Secretaria



Lic. Robín Alexander Díaz Saavedra
Vocal



Mtro. David Troya Palomino
Asesor

Tarapoto, 20 de noviembre de 2018

Agradecimientos

Doy gracias a Dios, por su inmenso amor y la sabiduría brinda para llevar a cabo esta investigación.

A los docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, por sus enseñanzas.

A los administradores de las ferreterías El Imán, por las facilidades para el desarrollo de este trabajo.

A mi asesor el Mg. David Troya Palomino, por su apoyo en la culminación de este trabajo.

A mi familia, porque son mi motivo diario para alcanzar mis sueños.

A todas las personas que de alguna manera han tenido contribución para lograr esta meta.

Dedicatoria

A mi querida esposa Gina por su amor y apoyo para la culminación de este trabajo, a Mathias, mi motivación para seguir superándome y ser buen ejemplo como padre, a Ana María mi madre, a Samuel mi padre, a mi hermano Victor, a mis suegros, mi familia por creer en mí y por todo el apoyo recibido.

Tabla de contenido

Agradecimientos	iv
Dedicatoria.....	v
Índice de figuras.....	ix
Índice de tablas	x
Índice de anexos	xii
Resumen	xiii
Abstrac.....	xiv
Capítulo I	15
El problema de investigación	15
1.1. Descripción de problema.....	15
1.2. Formulación del problema.....	17
1.2.1. Problema general.....	17
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. Objetivos de la investigación.....	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4. Justificación de la investigación	18
Capítulo II	20
Fundamento teórico de la investigación	20
2.1. Antecedentes de la investigación.....	20
2.2. Marco filosófico	23

2.2.1	Bases bíblicas.....	23
2.2.2	Bases filosófica.....	24
2.3.	Bases teóricas	25
2.3.1.	Calidad de vida.	25
2.3.1.1.	Calidad de vida en el trabajo.....	26
2.3.1.2.	Categorías de la calidad de vida en el trabajo.....	27
2.3.1.3.	Dimensiones de la calidad de vida en el trabajo	29
2.3.1.4.	Importancia de la calidad de vida en el trabajo	31
2.3.2.	Satisfacción laboral.....	31
2.3.2.1.	Importancia de la satisfacción laboral	32
2.3.2.2.	Dimensiones de la satisfacción laboral	33
2.3.2.3.	Definición de las dimensiones.....	34
2.3.2.4.	Razones para el estudio de la satisfacción laboral.....	35
2.3.2.5.	Efectos de la satisfacción laboral	35
2.4.	Marco Conceptual.....	36
	Capítulo III	39
	Metodología	39
3.1.	Tipo de estudio	39
3.2.	Diseño de investigación	39
3.3.	Hipótesis	40
3.4.	Operacionalización de las variables	41
3.5.	Población y muestra	45
3.5.1.	Delimitación espacial y temporal	45

3.5.1.1. Delimitación espacial	45
Capítulo IV	48
Resultados y discusiones.....	48
4.1 Discusiones	62
CAPITULO V	65
Conclusiones y recomendaciones.....	65
5.1 Conclusiones	65
5.2 Recomendaciones	67
Referencias.....	69
Anexos.....	72

Índice de figuras

Figura 1. Dimensiones de la satisfacción laboral.....	34
Figura 2. Diseño de la investigación.....	39

Índice de tablas

Tabla 1. Categorías de la Calidad de Vida en el Trabajo	28
Tabla 2. Dimensiones de la calidad de vida en el trabajo	29
Tabla 3. Dimensiones de la calidad de vida en el trabajo y sus definiciones	30
Tabla 4. Definiciones de las dimensiones	34
Tabla 5. Análisis descriptivo de la variable género	48
Tabla 6. Análisis descriptivo de la variable edad	49
Tabla 7. Análisis descriptivo de la variable estado civil	49
Tabla 8. Análisis descriptivo de la variable religión	50
Tabla 9. Análisis descriptivo de la variable procedencia.....	50
Tabla 10. Análisis descriptivo de la variable tiempo laborando.....	50
Tabla 11. Análisis descriptivo de la calidad de vida en el trabajo en la cadena de ferreterías El Imán	51
Tabla 12. Análisis descriptivo la satisfacción laboral en la cadena de ferreterías El Imán.....	53
Tabla 13. Análisis de correlación entre la calidad de vida en el trabajo y la satisfacción laboral en la cadena de ferreterías El Imán.....	55
Tabla 14. Análisis de correlación entre la calidad de vida en el trabajo y las condiciones físicas y/o materiales en la cadena de ferreterías El Imán	56
Tabla 15. Análisis de correlación entre calidad de vida en el trabajo y los beneficios laborales y/o remunerativos en la cadena de ferreterías El Imán.	57
Tabla 16. Análisis de correlación entre la calidad de vida en el trabajo y las políticas administrativas en la cadena de ferreterías El Imán.	58

Tabla 17. Análisis de correlación entre la calidad de vida en el trabajo y las relaciones sociales en la cadena de ferreterías El Imán.....	59
Tabla 18. Análisis de correlación entre la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo personal en la cadena de ferreterías El Imán	60
Tabla 19. Análisis de correlación entre la calidad de vida en el trabajo y el desempeño de tareas en la cadena de ferreterías El Imán.....	61
Tabla 20. Análisis de correlación entre la calidad de vida en el trabajo y la relación con la autoridad en la cadena de ferreterías El Imán	62

Índice de anexos

Anexo 1 Matriz de consistencia.....	72
Anexo 2 Matriz instrumental.....	73
Anexo 3 Instrumentos – Cuestionarios.....	76
Anexo 4 Carta de aceptación	82

Resumen

El propósito de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad de vida en el trabajo y la satisfacción laboral en la cadena de ferreterías El Imán, esta investigación es de tipo correlacional y su diseño es no experimental de corte transversal; la muestra estuvo conformada por 60 colaboradores a los que se aplicó el instrumento de medición para la calidad de vida en el trabajo CVT-GOHISALO creado y validado por González, Hidalgo, Salazar & Preciado (2010), dicho instrumento esta estructurado por 7 dimensiones que fue diseñado con la tecnica de likert con un total de 74 ítems. Esta variable se califica en una escala del 1 al 5, siendo el numero 1 (totalmente en desacuerdo) y el numero 5 (totalmente de acuerdo), las mismas que se utilizaran en este estudio facilitando el llenado del cuestionario y la interpretacion de la informacion. Por otra parte el instrumento del satisfacción laboral laboral SL- SPC fue creado por y validado por la Psicologa Palma (1999), dicho instrumento esta estructurado por 7 dimensiones que fue diseñado con la tecnica de likert con un total de 29 ítems. Mediante análisis de correlación de Rho Spearman, se obtuvo un valor igual a 0,464 (p -valor < 0.05), relación positiva media. Y se determinó que existe relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y la satisfacción laboral. Esto significa que, al mejorar la calidad de vida en el trabajo, se mejorará medianamente el nivel de satisfacción laboral en la cadena de ferreterías El Imán.

Palabras clave: Calidad de vida en el trabajo, Satisfacción laboral.

Abstrac

The purpose of this research was to determine the relationship between the quality of life at work and job satisfaction in the hardware chain El Imam, this research is correlated and its design is non-experimental cross-sectional; the sample consisted of 60 collaborators to whom the measurement instrument for the quality of life in the workplace CVT-GOHISALO created and validated by González, Hidalgo, Salazar & Preciado (2010) was applied, this instrument is structured by 7 dimensions that It was designed with the Likert technique with a total of 74 items. This variable is rated on a scale of 1 to 5, with number 1 (totally disagree) and number 5 (totally in agreement), the same ones that will be used in this study, facilitating the filling of the questionnaire and the interpretation of the information. . On the other hand, the labor satisfaction instrument SL-SPC was created by and validated by the Psychology Palma (1999), this instrument is structured by 7 dimensions that was designed with the Likert technique with a total of 29 items. By means of Rho Spearman correlation analysis, a value equal to 0.464 was obtained ($p\text{-value} < 0.05$), mean positive relationship. And it was determined that there is a significant relationship between the quality of life at work and job satisfaction. This means that, by improving the quality of life at work, the level of job satisfaction in the El Imam hardware chain will be slightly improved.

Keywords: Quality of life at work, Job satisfaction.

Capítulo I

El problema de investigación

1.1. Descripción de problema

En el plano mundial los gerentes y gestores de las personas en las empresas han puesto mucha importancia a temas relacionados con el talento humano, dando real importancia a este factor que es determinante para el éxito o fracaso en las organizaciones.

El trabajo ocupa una parte muy importante en la vida de las personas y tiene implicancias positivas, ya que confiere realización personal, proporciona status, prestigio social y contribuye a la identidad personal, sin embargo, también puede ser percibido como algo negativo, indeseado, conflictivo o como una carga por sus normas, rutina, exigencias o burocracia

El tipo de trabajo realizado, así sea considerado como trabajo decente o no, interviene en todos los aspectos de la vida de los individuos, sus familia y comunidades, tanto en el ámbito de la salud, el estilo de vida, las actividades de recreativas que realizan, entre otros, por lo que influye fuertemente en la Calidad de Vida, tema que se ha analizado desde la época de los antiguos griegos, aunque su análisis dentro del campo de la salud es relativamente reciente, existió un auge en su estudio en la década de los 90 y se mantiene en los primeros años del siglo XXI.

En el Perú la preocupación por parte del estado en cuanto a la calidad de vida en el trabajo viene de la mano de la salud ocupacional, Castañaga (2012) Dice que hablar de Salud Ocupacional en Perú, es hablar del Instituto de Salud Ocupacional, que inicia su historia con la creación del Departamento Nacional de Higiene Industrial por Decreto Supremo el 5 de

agosto de 1940, el cual, posteriormente, se transformará en el Instituto de Salud Ocupacional. El 12 de marzo de 1947, fue promulgada la Ley 10833 que creaba fondos para el referido Departamento, además de especificar sus funciones.

La preocupación en la actualidad también es por tener colaboradores satisfechos que desarrollen su actividad en un clima favorable, el que les permita desarrollar sus actividades de manera adecuada para el mejor desarrollo de sus talentos; otro aspecto que en la actualidad se ha estudiado mucho es la satisfacción laboral, que permite contar con colaboradores comprometidos y dispuestos a trabajar en busca de cumplir con los objetivos de las organizaciones.

En las empresas públicas y privadas, se puede percibir que prima mucho la necesidad de colaboradores comprometidos que desarrollen sus actividades en condiciones laborales aceptables y una adecuada satisfacción laboral por las mismas exigencias de este tipo de trabajo. De ser así se verá reflejado en la atención que estos presten a los usuarios del servicio.

En ese contexto y evidenciando la necesidad de los administradores de la cadena de ferreterías El Imán, quienes están interesados en conocer si sus colaboradores están desempeñando sus actividades en condiciones que desarrollen calidad de vida en el trabajo y si esta proporciona satisfacción laboral, y para tener conocimiento de estos dos factores determinantes se presenta la investigación que se titula: “Calidad de vida en el trabajo y su relación con la satisfacción laboral en la cadena de ferreterías El Imán” la que pretende investigar la relación que existe entre estos dos constructos para hacer posteriores conclusiones y recomendaciones.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general.

¿Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y la satisfacción laboral en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018?

1.2.2. Problemas específicos.

- a) ¿Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y las condiciones físicas y/o materiales en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018?
- b) ¿Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y los beneficios laborales y/o remunerativos en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018?
- c) ¿Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y las políticas administrativas en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018?
- d) ¿Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y las relaciones sociales en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018?
- e) ¿Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo personal en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018?
- f) ¿Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y el desempeño de tareas en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018?
- g) ¿Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y la relación con la autoridad en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad de vida en el trabajo y la satisfacción laboral en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación que existe entre la calidad de vida en el trabajo y las condiciones físicas y/o materiales en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018.
- b) Determinar la relación que existe entre la calidad de vida en el trabajo y los beneficios laborales y/o remunerativos en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018.
- c) Determinar la relación que existe entre la calidad de vida en el trabajo y las políticas administrativas en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018.
- d) Determinar la relación que existe entre la calidad de vida en el trabajo y las relaciones sociales en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018.
- e) Determinar la relación que existe entre la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo personal en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018.
- f) Determinar la relación que existe entre la calidad de vida en el trabajo y el desempeño de tareas en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018.
- g) Determinar la relación que existe entre la calidad de vida en el trabajo y la relación con la autoridad en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018.

1.4. Justificación de la investigación

La presente investigación tiene como punto de partida las variables calidad de vida en el trabajo y satisfacción laboral, factores relevantes en la gestión de las organizaciones y aporta en contenido e información a quienes tengas acceso a esta información.

Relevancia social: La población en la cual se verá beneficiada con el resultado de esta investigación está compuesta por los colaboradores de la cadena de ferreterías El Imán, porque al conocer los resultados se hará propuestas para mejorar o afianzar la calidad de vida en el trabajo y la satisfacción laboral; los administradores de la empresa, podrán hacer uso de la

información para la toma de decisiones; los clientes de la cadena de ferreterías El Imán y otros de manera directa e indirectamente.

Relevancia teórica: El aporte a la ciencia se verá reflejado en la revisión teórica, el uso de un formato de investigación y el dejar un antecedente de estudio con las variables calidad de vida en el trabajo y satisfacción laboral.

Relevancia metodológica: El cuestionario a ser utilizado fue sometido a un proceso de fiabilidad que permita corroborar su eficacia, se utilizará una metodología la cual permitirá la comprobación de una estructura metodológica propuesta por otro investigador.

Capítulo II

Fundamento teórico de la investigación

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes nacionales

Paurinotto (2015) desarrolló una investigación titulada “Calidad de vida laboral y el ausentismo en el trabajo de los profesionales que laboran en sala de operaciones de pediatría del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. período 2014”, con el objetivo de Establecer la relación que existe entre la calidad de vida laboral y el índice de ausentismo en el trabajo de los profesionales de la salud que trabajan en sala de operaciones de pediatría HNERM. Periodo 2014, la metodología utilizada fue cuantitativo, no experimental de corte transaccional o transversal, se llegó a la conclusión que existe una relación en la calidad de vida y el ausentismo del profesional medico en el HNERM.

Canchanya (2017) desarrolló una investigación titulada nivel de satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín – Callao; su objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C; su metodología Empleando una metodología descriptiva cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal, nivel aplicada, se llegó a la conclusión que los niveles de satisfacción laboral que abunda en los trabajadores operativos de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. que presta servicio de personal a Ransa San Agustín, se categoriza como insatisfacción laboral, generando en el personal operativo una actitud negativa hacia el trabajo.

Zavala (2015) desarrolló una investigación titulada “Calidad de vida laboral y compromiso organizacional del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de San Román”, su objetivo principal fue determinar la relación existente entre la calidad de vida laboral (CVL) y el compromiso organizacional (CO) del personal nombrado en la sede administrativa de la Municipalidad Provincial de San Román; El método es de tipo descriptivo correlacional de corte transversal; La conclusión expresa que las dimensiones que componen la calidad de vida laboral en una institución pública, no influyen de manera relevante en el compromiso que el personal nombrado tiene hacia su institución, pues ellos otorgan mayor importancia a otros aspectos que determinan su compromiso, como el logro de la estabilidad laboral a través del nombramiento.

2.1.2 Antecedentes internacionales

Parra (2013) desarrolló en Colombia una investigación titulada Calidad de vida laboral en los docentes del programa de administración de negocios de la Universidad del Quindío, siendo su objetivo general describir la calidad de vida laboral de los docentes de la carrera de Administración de Negocios de la Universidad del Quindío, a través de las 7 dimensiones propuestas en el instrumento CVT- GOHISALO, la investigación fue de tipo transeccional descriptivo, el instrumento se aplicó a 35 docentes de un total de 94 de ambas modalidades presencial y a distancia, la conclusión a la que se llegó fue que la percepción de calidad de vida laboral en los docentes del programa es satisfactoria, y que hay presentes aspectos importantes que permiten la presencia de la misma. Se encontró además que la población estudiada presenta un alto nivel de compromiso con la labor desempeñada y con el logro de los objetivos institucionales, además una alta orientación a la búsqueda de soluciones a las dificultades presentadas, lo cual evidencia un ambiente propicio y receptividad a las

estrategias que se pueden desarrollar para mejorar la calidad de vida laboral de los docentes del programa.

Salvatierra (2013) desarrolló en México una investigación titulada La percepción del talento humano de una empresa del sector financiero en Monterrey, sobre la calidad de vida en el trabajo; el objetivo general fue analizar la percepción que tiene el talento humano de una empresa del ramo financiero ubicada en la ciudad de Monterrey, sobre la Calidad de Vida en el Trabajo, siendo este recurso humano el potencial más valioso que tienen las organizaciones para alcanzar sus metas y objetivos; el tipo de estudio fue exploratorio y se llegó a la conclusión la percepción de la calidad de vida en el trabajo toma en cuenta diferentes factores, siendo los más relevantes aquellos relacionados con la inclusión de las personas a la institución, la administración del tiempo libre, la antigüedad en las áreas de trabajo, los logros alcanzados y lo que el trabajador espera de la organización.

Quintana (2014) desarrolló en Chile una investigación titulada “Calidad de vida en el trabajo, personal de enfermería. Secretaría de Salud Pública, Hermosillo-México”, el objetivo general fue determinar la calidad de vida en el trabajo del personal de enfermería de la Secretaría de Salud Pública de Hermosillo, Sonora, México, del primer, segundo y tercer nivel de atención y las variables biosociodemográficas y factores del trabajo con los que se relaciona; el tipo de estudio fue cuantitativo, correlacional, transversal y comparativo y se llegó a la conclusión: El personal de enfermería que labora en el primer y tercer nivel de atención tiene un promedio de CVT global medio, mientras que en el segundo nivel de atención, se observó dentro del grupo de enfermeras profesionales un promedio de CVT global bajo.

2.2.Marco filosófico

2.2.1 Bases bíblicas

Esta investigación tiene respaldo bíblico y filosófico, lo cual se hace referencia en los siguiente:

Reina y Valera (1960) mencionan en primera de Pedro capítulo cuatro versículos diez “Cada uno según el don que ha recibido, minístrelo a los otros, como buenos administradores de la multiforme gracia de Dios" (p.1076). Es un privilegio ser parte de la creación de Dios, el simple hecho de ser creados a imagen y semejanza, es una gran bendición, sobre todo dotados con dones y talentos para honrar a nuestra sociedad.

Reina y Valera (1960) mencionan que a través de la palabra de Dios menciona en primera carta a los corintios capítulos cuatro versículos uno y dos “Así, pues, téngannos los hombres por servidores de Cristo, y administradores de los misterios de Dios. Ahora bien, se requiere de los administradores, que cada uno sea hallado fiel” (p.1004). Nos amonesta que seamos buenos administradores, que estemos presto a su servicio reflejando siempre la cordialidad, empatía y la cooperación con nuestros amigos en el entorno.

De Reyna y De Valera (1960) indican romanos capítulo doce versículos cinco y seis "Así nosotros, siendo muchos, somos un cuerpo en Cristo, y todos miembros los unos de los otros. De manera que, teniendo diferentes dones, según la gracia que nos es dada, si el de profecía, úsese conforme a la medida de la fe” (p.998). A través de los años el mundo empresarial jira en de manera sistematizada, siendo cada puesto o área como un engranaje integrado para que todo funcione en torno a procedimientos.

Reina y De Valera, (1960) mencionan en éxodo capítulo ocho versículos veintiuno y veintidós “Además escoge tú de entre todo el pueblo varones de virtud, temerosos de Dios,

varones de verdad, que aborrezcan la avaricia; y ponlos sobre el pueblo por jefes de millares, de centenas, de cincuenta y de diez. Ellos juzgarán al pueblo en todo tiempo; y todo asunto grave lo traerán a ti, y ellos juzgarán todo asunto pequeño. Así aliviarás la carga de sobre ti, y la llevarán ellos contigo” (p. 73). La historia de Moisés señala reflejo de valentía y liderazgo, sobre todo cuando tenía que dirigir al pueblo de Israel. En esta escena de la biblia nos enseña acerca de la organización de personas, como Jetro suegro de Moisés ve que el su yerno no se abastecía para atender las quejas y reclamos entre otras aportaciones que tenía el pueblo para hacer llegar al líder, entonces ordena que se puedan agrupar y cada grupo pueda tener su líder para que a través de ellos fácilmente la comunicación fluya de manera adecuada.

2.2.2 Bases filosófica

De White (1940) aporta “Dios ha confiado a los hombres talentos: un intelecto donde se originan las ideas, un corazón para que sea el asiento de su trono, los afectos para que se fluyan como bendiciones para otros, una conciencia para que convenza el pecado. Cada uno ha recibido algo del maestro, y cada uno debe hacer su parte para satisfacer las necesidades de la obra de Dios”

De White (1979) aporta “Dios ha confiado a los hombres talentos: un intelecto donde se originan las ideas, un corazón para que sea el asiento de su trono, los afectos para que se fluyan como bendiciones para otros, una conciencia para que convenza el pecado. Cada uno ha recibido algo del maestro, y cada uno debe hacer su parte para satisfacer las necesidades de la obra de Dios” (p.74). El consejo que recibimos es que en nuestra remuneración que se debe ganar debe ser de acuerdo al rendimiento y la disponibilidad de tiempo que brindamos al trabajo y la capacidad que tenemos para hacer crecer a la empresa.

De White (1957) menciona “El Señor desea tener hombres inteligentes conectados con su carga, hombres calificados para ocupar diversas posiciones de confianza en nuestras asociaciones e instituciones. Se necesita especialmente administradores consagrados, personas que mesclen los principios de la verdad con cada transacción comercial. Los que se encargan de los asuntos financieros no deben asumir otras responsabilidades, obligaciones que serias incapaces de atender” (p.234).

De White (1940) menciona “Quienes realmente sienten interés en la causa de Dios y están dispuestos averiguar algo para su adelantamiento, encontraran que es una inversión infalible y segura. Algunos tendrán cien veces tanto en esta vida y en el mundo venidero la vida eterna. Pero no todos recibirán cien veces tanto en esta vida, porque no podrán soportar, si se les confiara mucho, llegarían a ser mayordomos imprudentes” (p.246).

2.3.Bases teóricas

2.3.1. Calidad de vida.

La Sociología se ocupa de estudiar la sociedad en alguna de sus dimensiones. Y la calidad de vida de un sociedad se puede medir y evaluar partiendo de una serie de datos estadísticos objetivos que permitan extraer conclusiones. Si un sociólogo quiere saber la calidad de vida de un colectivo determinado deberá realizar una serie de encuestas para recoger información sobre aspectos objetivos y medibles (nivel de ingresos, acceso al agua potable, tipo de vehículo, electrodomésticos en el hogar, nivel de estudios, metros cuadrados de la vivienda, tiempo destinado al ocio, etc).

Los resultados obtenidos aportan una información muy útil y sirven para concretar el nivel de vida y establecer comparaciones diversas (por ejemplo, entre dos naciones distintas) Calidad de vida es un concepto que hace alusión a varios niveles de generalización pasando por

sociedad, comunidad, hasta el aspecto físico y mental, por lo tanto, el significado de calidad de vida es complejo y contando con definiciones desde sociología, ciencias políticas, medicina, estudios del desarrollo, etc.

2.3.1.1. Calidad de vida en el trabajo.

La actividad laboral sucede generalmente en organizaciones formales que cuentan con una estructura definida, procedimientos de trabajo establecidos, niveles jerárquicos, horarios, roles, actividades del personal, filosofías y condiciones para lograr los objetivos de la empresa en la forma más eficaz y eficiente. No obstante, la realidad laboral demuestra diferentes escenarios para cada trabajador.

En este sentido Peiró (1993) señala que la realidad laboral se halla muy diversificada, mientras que en algunos trabajos existen oportunidades de desarrollo laboral y personal, en otros, las condiciones son tales que no está garantizada la satisfacción de las necesidades de seguridad, autoestima o realización. Por lo anterior y en función de las experiencias laborales de cada persona, un individuo puede percibir mayor o menor Calidad de Vida en su entorno laboral.

Chiavenato (2008) denota que la CVL, no sólo está en función de características individuales o situaciones, sino también por la actuación sistémica de las características individuales y organizacionales, que es entendida por medio de modelos propuestos por diferentes autores, entre los cuales mencionan el modelo de la calidad de vida en el trabajo de Nadler y Lawler quienes proponen cuatro aspectos principales: la participación de los colaboradores en las decisiones, la reestructuración del trabajo en razón del enriquecimiento de las tareas y de los grupos autónomos de trabajo, la innovación del sistema de recompensas

de modo que influya en el clima de la organización y la mejora del entorno laboral por cuanto se refiere a condiciones físicas y psicológicas, el horario de trabajo, etc.

2.3.1.2. Categorías de la calidad de vida en el trabajo.

Al hacer referencia a categorías de CVT hay diferentes autores con diferentes puntos de vista que muestran las categorías para este constructo:

Tabla 1.

Categorías de la Calidad de Vida en el Trabajo

Autor/Autores	Año	Categorías
González, Hidalgo, Salazar y Preciado.	2010	Soporte institucional para el trabajo, Seguridad en el Trabajo, Integración de Puestos de Trabajo, Satisfacción por el Trabajo, Bienestar logrado a través del trabajo, Desarrollo personal y Administración del tiempo libre.
Mateu	1988	Retribución suficiente y justa, Relación de la paga por diferentes trabajos, Condiciones de trabajo saludables y seguras, condiciones físicas o jornadas horarias que no resulten perjudiciales para la salud, Oportunidad inmediata de utilizar y desarrollar las aptitudes humanas, Autonomía destrezas múltiples, información y feedback, Tareas completas, planificación, Futuras oportunidades de promoción, Integración social en la empresa, Libertad de expresión, Equidad en retribuciones y Estabilidad en el empleo.
Miguel y Miguel.	2002	Satisfacción con funciones y actividades laborales, Organización del trabajo, Comunicación en la empresa, Tiempo de trabajo y Compensación por el trabajo y Actitud en el puesto de trabajo.
Mirvis y Lawler.	1984	Satisfacción con: paga, beneficios, seguridad y estabilidad, condiciones físicas del trabajo, relación con compañeros, posibilidad logros y de habilidades, satisfacción laboral general; Tipo de supervisión: tarea o personas; Influencia: sugerencias, expresar quejas, manejo de quejas, participación, evaluación de rendimiento, recompensas extrínseca, recompensas intrínsecas y Puesto de trabajo: responsabilidad personal, significado, importancia, variedad, desafío y autonomía.
Oliveira.	2003	Equidad: en el trato, remuneración satisfactoria, carga de trabajo, estabilidad en el empleo, retroinformación, libertad de expresión, relación con los jefes, actuación sindical, participación en las ganancias, relaciones interpersonales, status, desarrollo personal y profesional, creatividad, identidad con la tarea y demandas de trabajo.
Quijano.	1997	Conflicto de rol, Auto eficacia, Características del puesto, Apoyo, Equidad, Claridad de rol, Estrés, Satisfacción, Motivación, Identificación con el trabajo, Salud general, Ocio y Sobrecarga de trabajo.
Requena.	2000	Grado de satisfacción con el trabajo, Ambiente de trabajo estimulante, Trabajo no agotador, Trabajar con independencia, No trabajar fines de semana y Comer en casa.
Sirgy y Efraty.	2001	Satisfacción de necesidades de salud y seguridad, Satisfacción de necesidades económicas y familia, Satisfacción de necesidades sociales, Satisfacción de necesidades de estima, Satisfacción de necesidades de actualización, Satisfacción de necesidades de conocimiento y Satisfacción de necesidades estéticas.

En la presente investigación, se tomó como referencia la definición de categorías realizada por los autores González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010), sobre las cuales se elaboró la medición de los datos de este estudio.

2.3.1.3. Dimensiones de la calidad de vida en el trabajo

Para el desarrollo de esta investigación se utilizaron las dimensiones para la variable calidad de vida en el trabajo CVT-GOHISALO propuestas por González, Hidalgo, Salazar & Preciado (2010), quienes mencionan que son:

Tabla 2.

Dimensiones de la calidad de vida en el trabajo

Calidad de vida en el trabajo	<i>Soporte Institucional para el trabajo</i>
	Seguridad en el trabajo
	Integración al puesto de trabajo
	Satisfacción por el trabajo
	Bienestar logrado a través del trabajo
	Desarrollo Personal del trabajador
	Administración del tiempo libre

Fuente: González, Hidalgo, Salazar & Preciado (2010)

Tabla 3.

Dimensiones de la calidad de vida en el trabajo y sus definiciones

<i>Soporte Institucional para el trabajo</i>
<i>Elementos del puesto de trabajo que son aportados por la institución como estructura que da forma y soporta el empleo, agrupando sus indicadores en las subdimensiones de procesos de trabajo, supervisión laboral, apoyo de los superiores, evaluación del trabajo y oportunidades de promoción.</i>
<i>Seguridad en el trabajo</i>
<i>firmeza en su relación con la institución e incluye (subdimensiones): la satisfacción por la forma en que están diseñados los procedimientos de trabajo, ingresos o salarios, los insumos para la realización del trabajo, los derechos contractuales de los trabajadores y el crecimiento de sus capacidades individuales a través de la capacitación.</i>
<i>Integración al puesto de trabajo</i>
<i>Inserción del empleado en el trabajo como una de sus partes, en total correspondencia; e incluye aspectos (subdimensiones) de pertinencia, motivación y ambiente de trabajo.</i>
<i>Satisfacción por el trabajo</i>
<i>Se entiende como la sensación global de agrado o gusto que el trabajador tenga con respecto a su empleo, e incluye indicadores agrupados en los siguientes tipos (subdimensiones): dedicación al trabajo, orgullo por la institución, participación en el trabajo, autonomía (entendida como uso de habilidades y creatividad en el trabajo), reconocimiento y autovaloración.</i>
<i>Bienestar logrado a través del trabajo</i>
<i>Se entiende como el estado mental o psicológico de satisfacción de necesidades relacionadas con la manera de vivir, incluyendo el disfrute de bienes y riquezas logrados gracias a la actividad laboral. Sus subdimensiones son: identificación con la organización, beneficios del trabajo del ocupado por otros, satisfacción por la vivienda, evaluación de la salud general y evaluación de la nutrición.</i>
<i>Desarrollo Personal del trabajador</i>
<i>Proceso de incremento de aspectos personales relacionados con su actividad laboral; se valora a través de las siguientes subdimensiones: logros, expectativas de mejora y seguridad personal.</i>
<i>Administración del tiempo libre</i>
<i>Definido como la forma en que se disfruta de la vida en el horario en que no se realizan actividades laborales. Evalúa las subdimensiones de planificación del tiempo libre, y equilibrio entre trabajo y vida familiar.</i>

2.3.1.4. Importancia de la calidad de vida en el trabajo

Peiró y Prieto (1996) señalan que el desarrollo del estado del bienestar ha incrementado los niveles de Calidad de Vida en los países desarrollados y esto ha traído consigo una mayor conciencia de los aspectos y condiciones que hacen posible esa Calidad de Vida en los diferentes ámbitos de la vida humana.

Las Organizaciones de hoy son en su mayoría consientes de la importancia de este concepto y el objetivo de fomentar la Calidad de Vida Laboral está muy relacionado a buscar aumentar la satisfacción y la autorrealización de los empleados gracias a la relación directa que se ha encontrado entre este concepto y otros como la productividad laboral y la rotación de personal.

Es en este contexto entonces, en el cual la Calidad de Vida Laboral toma una importancia fundamental. Entender el concepto, su estructura y la valoración que cada individuo de sus componentes es vital para cualquier organización que pretenda proteger a sus recursos humanos.

2.3.2. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral, la podemos definir de manera general, como la actitud de la persona hacia su trabajo. Las actividades que las personas desempeñan son mucho más que trabajos que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales, así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas.

Con esto lo que se quiere expresar es que la evaluación de la satisfacción de un empleado, es una suma complicada de un número de elementos del trabajo.

Davis y Newstrom (2003), definen que es un conjunto de sentimientos y emociones

favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.

Sánchez (2011). Menciona que la satisfacción laboral está relacionada con las actitudes positivas y placenteras de las experiencias positivas vividas dentro del ámbito laboral, esto puede estar relacionado con las relaciones que tenga con compañeros de trabajo, salario, el puesto de trabajo y la seguridad en el empleo, siendo determinantes para que el empleado se sienta cómodo y satisfecha en la actividad que realiza.

La satisfacción laboral es estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo.

La satisfacción laboral es el estado anímico dentro de un puesto o lugar de trabajo, así mismo según: Palma (2005) la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

2.3.2.1. Importancia de la satisfacción laboral

La importancia radica en que los colaboradores satisfechos tendran buen desempeño laboral, al finalizar el trabajo el resultado es optimo.

Robbins (1996) “indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto. Por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño

del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación”.

En esta manifestación encontramos factores importantes, que retroalimentan de forma positiva o negativa el desempeño de un puesto, conduciendo la satisfacción a una mejora en la productividad, a una permanencia estática o a una exigencia de movilidad, bien transitoria o definitiva, para satisfacer los niveles de exigencia personales

Si consideramos al complejo mundo organizacional como un universo único y atípico, el contar con un personal medianamente satisfecho o motivado no es la clave.

Los seres humanos somos seres igualmente diversos y complejos con necesidades, estándares de crecimiento personal y expectativas muy altas por lo que la mera compensación económica no es la solución ni tampoco la alternativa más eficaz para la construcción de empresas competitivas. No es suficiente la búsqueda del enriquecimiento del trabajo; ahora, distintas orientaciones innovadoras plantean la Calidad de la Vida Laboral, aun cuando el enriquecimiento del puesto siga siendo una estrategia que tiene como objeto proporcionar al trabajador más autonomía y responsabilidad. (López, 2005).

2.3.2.2. Dimensiones de la satisfacción laboral

Para el desarrollo de esta investigación en la variable satisfacción laboral se utilizará las dimensiones propuestas por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo (1999) en su Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC.

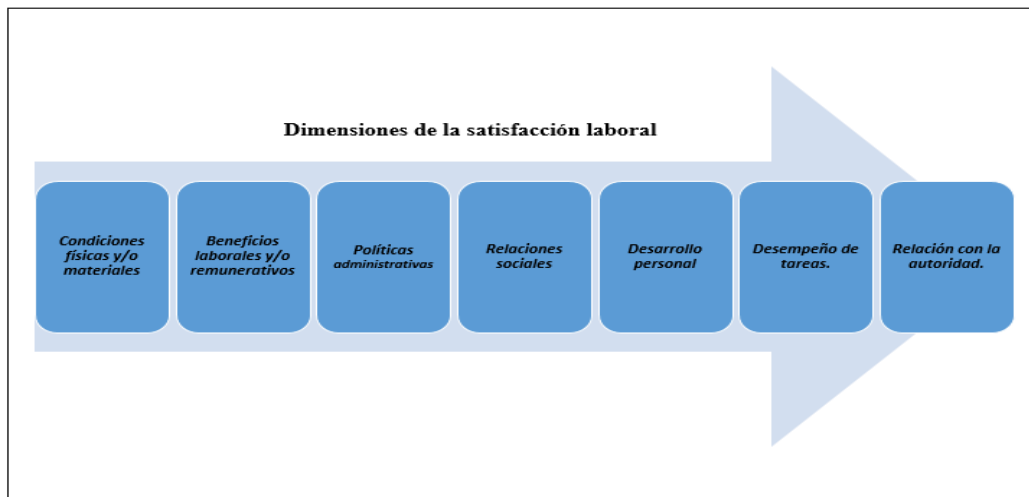


Figura 1. Dimensiones de la satisfacción laboral

Fuente: Palma (1999)

2.3.2.3. Definición de las dimensiones

Tabla 4.

Definiciones de las dimensiones

<i>DIMENSIONES</i>	<i>DEFINICIONES</i>
<i>Condiciones físicas y/o materiales</i>	Son los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.
<i>Beneficios laborales y/o remunerativos</i>	Es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.
<i>Políticas administrativas</i>	Es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.
<i>Relaciones sociales</i>	Es el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas
<i>Desarrollo personal</i>	Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.
<i>Desempeño de tareas</i>	Es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora
<i>Relación con la autoridad</i>	Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas

2.3.2.4. Razones para el estudio de la satisfacción laboral

Cuando un colaborador desarrolla sus actividades en un ambiente que le propicie satisfacción, sus actividades serán óptimas y su desempeño el deseado para los empleadores, aquí radica su importancia.

Fuentes (2012) La satisfacción laboral depende no solo de los niveles salariales si no del significado que el trabajador le dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o todo lo contrario.

Fuentes (2012) La satisfacción profesional puede depender de muchos factores (congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura el trabajo, entre otros) Cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional más satisfacciones procurará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo. Por otra parte, unos buscan en el trabajo reconocimiento o implicación; en cambio otros buscan socialización y estímulo. Se trata de ayudar a la persona para que consiga del trabajo la mayor satisfacción y significado posible.

La satisfacción con el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo, puede afectar las actitudes ante la vida, ante su familia y ante sí mismo, la salud física y la longitud de su vida. Puede estar relacionada (indirectamente) con la salud mental, y juega un papel causal en el ausentismo y la rotación, bajo ciertas condiciones, puede afectar a otros comportamientos laborales ante la organización. Una de las consecuencias más importantes de la satisfacción laboral es el ausentismo, los factores de riesgos organizacionales pueden ser la causa de la insatisfacción laboral.

2.3.2.5. Efectos de la satisfacción laboral

Robbins (2004), señala que el interés de los administradores tiende a centrarse en su

efecto en el desempeño del empleado. Se ha encontrado un gran numero de investigaciones se han diseñado para evaluar el impacto de la satisfacción en el puesto sobre la productividad, el ausentismo y la rotación del empleado.

2.4.Marco Conceptual

Clima laboral: Conjunto de propiedades del ambiente de trabajo, la cual es percibida directa o indirectamente por los individuos que viven y laboran, en el influyen su motivación y comportamiento.

Autorrealización: Se refiere al deseo de satisfacer el potencial más alto y propio de cada individuo. Por tal en este nivel el ser humano que no aprovecha a plenitud sus talentos y capacidades estará descontento o intranquilo.

Involucramiento laboral: Involucramiento como el grado en que una persona quiere tomar parte en las actividades de la institución para el cual trabajan. El involucramiento laboral incluye el factor personal es decir el interés por participar y la importancia de la satisfacción por querer realizarlo.

Supervisión: Es la actividad encargada de apoyar, vigilar observar, identificar y analizar el registro de todas y cada una de las actividades que se realiza dentro de un área de trabajo específico, de tal manera que se realice de forma satisfactoria.

Comunicación: Es el proceso mediante el cual el emisor y receptor establece una conexión en un momento y espacio determinado para transmitir, intercambiar o compartir ideas o información que son comprensibles para ambos. También la comunicación significa la capacidad de entregar y recibir información que contribuya a la inclusión laboral, al mejoramiento del desempeño y al desarrollo de las relaciones armoniosas.

Condiciones laborales: Son todo aquello que gira en torno al trabajo desde la perspectiva de cómo repercute el trabajo en las personas. Por lo cual las condiciones de trabajo no solo se refieren a la seguridad, higiene, aspectos físicos, sino también determinan los aspectos psíquicos.

Satisfacción laboral: Es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional, es una respuesta emocional positiva al puesto y que resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo

Factores Higiénicos: Son factores externos a la tarea. Su satisfacción elimina la insatisfacción, pero no garantiza una motivación que se traduzca en esfuerzo y energía hacia el logro de resultados. Pero si no se encuentran satisfechos provocan insatisfacción.

Factores motivadores: Hacen referencia al trabajo en sí. Son aquellos cuya presencia o ausencia determina el hecho de que los individuos se sientan o no motivados.

Desempeño laboral: Es donde se evalúa periódicamente como un instrumento de superar brechas en el trabajador, y no como un instrumento discriminatorio o de calificación buena o mala.

Trabajo en equipo: ala mutua colaboración de personas a fin de alcanzar la consecución de un resultado determinado, desde esta perspectiva, el trabajo en equipo puede hacer referencia a determinar deportes, económicos o sociales.

Evaluación del desempeño e iniciativa: es un procedimiento estructural y sistemático para medir evaluar e influir sobre los atributos, comportamiento y resultados seleccionados

Iniciativa laboral: Es un acto que el trabajador suele realizar sin que sea mandado por otras personas, es decir, es aquel trabajador que realiza actividades dentro de la organización sin que este haya sido mandado por terceros o por la persona encargada del área.

Trabajo en equipo: Se denomina trabajo en equipo a la mutua colaboración de personas a fin de alcanzar la consecución de un resultado determinado, desde esta perspectiva, el trabajo en equipo puede hacer referencia a determinados deportes, a la cooperación con fines económicos o sociales, a las iniciativas que se toman en forma conjunta en el área de la política, entre otros.

Cooperación con los colaboradores: Es la interacción en todo proceso que involucra a colaboradores de una misma organización para el logro de un objetivo común.

Capítulo III

Metodología

3.1. Tipo de estudio

Esta investigación es correlacional.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existen entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p.93). El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre calidad de vida en el trabajo y satisfacción laboral para luego establecer las respectivas conclusiones y recomendaciones.

La investigación es de corte transversal, porque se aplica el instrumento una sola vez.

3.2. Diseño de investigación

La investigación corresponde a un diseño de tipo no experimental y de carácter transaccional o transversal, porque no hubo manipulación de las variables de estudio y los datos fueron recogidos en un momento dado. Hernández, Fernández y Baptista (2014).

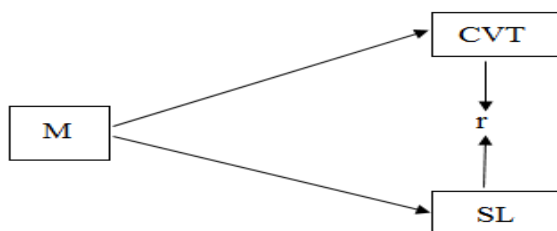


Figura 2. Diseño de la investigación

Fuente: Hernandez, (2014)

Donde:

$M = \text{Muestra}$

$CVT_1 = \text{Observación de la variable calidad de vida en el trabajo}$

$SL_2 = \text{Observación de la variable satisfacción laboral}$

$r = \text{Correlación entre } CVT_1 \text{ y } SL_2$

3.3. Hipótesis

La descripción de la hipótesis se detalla a continuación.

3.3.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y la satisfacción laboral en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018.

3.3.2. Hipótesis específicas

- a) Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y las condiciones físicas y/o materiales en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018.
- b) Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y los beneficios laborales y/o remunerativos en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018.
- c) Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y las políticas administrativas en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018.
- d) Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y las relaciones sociales en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018.
- e) Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo personal en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018.
- f) Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y el desempeño de tareas en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018.

- g) Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y la relación con la autoridad en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018.

3.4.Operacionalización de las variables

MATRIZ INSTRUMENTAL

TITULO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES PROPUESTOS	ITEMS EN EL INSTRUMENTO
"CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO Y SU RELACION CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA CADENA DE FERRETERIAS EL IMAN"	CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO	Soporte Institucional para el trabajo	Procesos de trabajo	de 1 al 14
			Supervisión	
			Apoyo de los superiores	
			Reconocimiento Institucional	
			Autonomía	
		Seguridad en el trabajo	Ingresos	de 15 al 29
			Insumos	
			Derechos contractuales	
			Capacitación	
		Integración al puesto de trabajo	Pertinencia	de 30 al 39
			Motivación	
			Ambiente de trabajo	
		Satisfacción por el trabajo	Dedicación al trabajo	de 40 al 50
			Orgullo por la institución	
			Participación	
			Autorrealización	
		Bienestar logrado a través del trabajo	Identificación con la institución	de 51 al 61
			Beneficios para otros	
			Disfrute del trabajo	
			Satisfacción con vivienda	
			Salud y nutrición	
		Desarrollo Personal del trabajador	Logros	de 62 al 69
			Expectativas	
			Seguridad personal	
			Planificación del tiempo libre	de 70 al 74

SATISFACCIÓN LABORAL	Administración del tiempo libre	Equilibrio entre trabajo y vida	
	Condiciones físicas y/o materiales	La distribución del ambiente Ambiente confortable Comodidad Ambiente físico	
	Beneficios laborales y/o remunerativos	Sueldo Expectativas económicas	de 75 al 78 79, 80
	Políticas administrativas	Lo que se recibe de la institución	de 81 al 85
		Desarrollo del trabajo	
		Horario	
	Relaciones sociales	Esfuerzo	de 86 al 88
		Compañerismo	
		Compañeros de trabajo	
	Desarrollo personal	Solidaridad	de 89 al 94
		Manera de ser	
		Desarrollo	
		Labor	
		Resultados	
	Desempeño de tareas	Realización	de 95 al 98
		Autoestima	
		Tareas	
		Trabajo	
		Utilidad	
		Actividades	

Relación con la autoridad	Comprensibilidad	de 99 al 103
	Disposición	
	Bienestar con el jefe	
	Relación	
	Relación con mi jefe	

Tabla 05: Operacionalización de las variables
Fuente : Elaboracion propia

3.5.Población y muestra

3.5.1.Delimitación espacial y temporal

3.5.1.1. Delimitación espacial

Esta investigación se realizó en la cadena de ferreterías El Imán, teniendo sus locales comerciales en:

Av. Luiz Gonzales N° 1572 Chiclayo, Lambayeque

Calle José Pardo N° 420 Chiclayo, Lambayeque

Jr. Huallaga N° Nueva Cajamarca, Rioja, San Martín

Av. Cajamarca Sur N° 283 Nueva Cajamarca, Rioja, San Martín

Carretera Fernando Belaunde Terri S/N Juanjuicillo, Juanjui, San Martín

Jr. Huallaga N° 390 Juanjui, San Martín

Jr. Fredy Aliaga cuadra 9 S/N Tocache, San Martín

Jr. Ricardo Palma N° 602 Tocache, San Martín.

3.5.1.2. Delimitación temporal

Esta investigación ha tenido una duración de 06 meses, del 05 de marzo a fines del mes de agosto de 2018. La recolección y procesamiento de datos tendrá dos semanas.

3.5.2. Delimitación de la población y muestra

3.5.2.1. Delimitación de la población

La unidad de observación serán los colaboradores de la cadena de ferreterías El Imán.

Población que está compuesta por hombres y mujeres que laboran en dicha empresa de las diferentes edades, grado de instrucción, estado civil, experiencia laboral entre otros. Siendo así un total de 60 personas.

3.5.2.2. Delimitación de la muestra

La muestra será el 100%, de la población al cual aplicaremos la encuesta, siendo un total de 60 personas.

3.6. Procesamiento de datos

Para el procesamiento se contó con un lugar adecuado en el que se procesaron las encuestas y se determinó los resultados haciendo uso del software SPSS 20.

3.6.1. Diseño del instrumento de investigación

El instrumento para la variable calidad de vida en el trabajo CVT-GOHISALO creado y validado por González, Hidalgo, Salazar & Preciado (2010), dicho instrumento está estructurado por 7 dimensiones que fue diseñado con la técnica de likert con un total de 74 ítems. Esta variable se califica en una escala del 1 al 5, siendo el número 1 (totalmente en desacuerdo) y el número 5 (totalmente de acuerdo), las mismas que se utilizarán en este estudio facilitando el llenado del cuestionario y la interpretación de la información. Por otra parte el instrumento de satisfacción laboral laboral SL- SPC fue creado por y validado por la Psicóloga Palma (1999), dicho instrumento está estructurado por 7 dimensiones que fue diseñado con la técnica de likert con un total de 29 ítems.

3.6.2. Técnica de recolección de datos

En esta fase de la investigación daremos tiempo durante 7 días para ir a encuestar a los 60 colaboradores en las diferentes localidades en las que tiene sus establecimientos la cadena de ferreterías El Imán, para recolectar la información se acudirá en horario donde no se interrumpa sus labores.

3.6.3. Técnica de procesamiento y análisis de los datos

Luego de haber encuestado y recolectado los datos, se procederá a evaluar cada uno de los

cuestionarios aplicados tanto para CVT como también para la SL. Seguidamente se ingresará los datos al programa SPSS versión 20 con el objetivo de obtener datos estadísticos, los cuales nos permitirá hacer un mejor análisis de información e interpretación para una mejor descripción de cada ítem o variable.

Capítulo IV

Resultados y discusiones

4.1. Análisis de fiabilidad de instrumentos

El alfa de Cronbach del instrumento de recolección de datos de la variable calidad de vida en el trabajo tuvo un valor de 0.951, lo cual indica elevada fiabilidad. Asimismo, el alfa de Cronbach del instrumento de recolección de datos de la variable satisfacción laboral tuvo un valor de 0.781, lo cual indica fiabilidad alta (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

4.2. Análisis de las variables demográficas

4.2.1. Análisis descriptivo del género

Tabla 5.

Análisis descriptivo de la variable género

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	46	77
Femenino	14	23
Total	60	100

El 77% de los encuestados fueron hombres y el 23% fueron mujeres.

4.2.2. Análisis descriptivo de la edad

Tabla 6.

Análisis descriptivo de la variable edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 22	5	8
22 a 27	9	15
28 a 33	17	28
34 a 39	14	23
40 a 45	7	12
46 a 51	3	5
52 a 57	5	8
Total	60	100

El 8% de los encuestados tuvieron una edad menor que 22 años, el 15% entre 22 y 27 años, el 28% entre 28 y 33 años, el 23% entre 34 y 39 años, el 12% entre 40 y 45 años, el 5% entre 46 y 51 años y el 8% entre 52 y 57 años.

4.2.3. Análisis descriptivo del estado civil

Tabla 7.

Análisis descriptivo de la variable estado civil

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Casado	17	28
Soltero	28	47
Divorciado	2	3
Conviviente	13	22
Total	60	100

El 28% de los encuestados fueron casados, el 47% solteros, el 3% divorciados y el 22% convivientes.

4.2.4. Análisis descriptivo de la variable religión

Tabla 8.

Análisis descriptivo de la variable religión

Religión	Frecuencia	Porcentaje
Católico	50	83
Protestante	10	17
Total	60	100

El 83% de los encuestados fueron católicos, el 17% fueron protestantes.

4.2.5. Análisis descriptivo de la procedencia

Tabla 9.

Análisis descriptivo de la variable procedencia

Procedencia	Frecuencia	Porcentaje
Costa	9	15
Sierra	6	10
Selva	45	75
Total	60	100

El 15% de los encuestados proceden de la costa, el 10% de la sierra y el 75% de la selva.

4.2.6. Análisis descriptivo del tiempo laborando

Tabla 10.

Análisis descriptivo de la variable tiempo laborando

Tiempo	Frecuencia	Porcentaje
Menos de un año	14	23
Más de un año	22	37
De 2 a 5 años	16	27
Más de 5 años	8	13
Total	60	100

El 23% de los encuestados tienen menos de un año laborando en la empresa, 37% más de un año, 27% de 2 a 5 años y 13% más de 5 años.

4.3. Análisis descriptivo de la variable calidad de vida en el trabajo

Tabla 11.

Análisis descriptivo de la calidad de vida en el trabajo en la cadena de ferreterías El Imán

Variable/dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Calidad de vida en el trabajo	Bastante en desacuerdo	3	5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	67
	Bastante de acuerdo	17	28
	Total	60	100
Soporte institucional para el trabajo	Bastante en desacuerdo	7	12
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	42	70
	Bastante de acuerdo	11	18
	Total	60	100
Seguridad en el trabajo	Bastante en desacuerdo	23	38
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	47
	Bastante de acuerdo	8	13
	Totalmente de acuerdo	1	2
Integración al puesto de trabajo	Total	60	100
	Bastante en desacuerdo	7	12
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	65
	Bastante de acuerdo	12	20
Satisfacción por el trabajo	Totalmente de acuerdo	2	3
	Total	60	100
	Bastante en desacuerdo	3	5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	45

Bienestar logrado a través del trabajo	Bastante de acuerdo	26	43
	Totalmente de acuerdo	4	7
	Total	60	100
	Bastante en desacuerdo	6	10
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	53
	Bastante de acuerdo	19	32
Desarrollo personal del trabajador	Totalmente de acuerdo	3	5
	Total	60	100
	Bastante en desacuerdo	20	33
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	38
	Bastante de acuerdo	16	27
	Totalmente de acuerdo	1	2
Administración del tiempo libre	Total	60	100
	Totalmente en desacuerdo	13	22
	Bastante en desacuerdo	27	45
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	30
	Bastante de acuerdo	2	3
	Total	60	100

La Tabla 11 muestra el nivel de calidad de vida en el trabajo en la cadena de ferreterías El Imán. En cuanto a esta variable el 5% de los encuestados estuvieron “bastante en desacuerdo”, el 67% respondió “ni de acuerdo ni en desacuerdo” y el 28% “Bastante de acuerdo”. Seis dimensiones obtuvieron el mayor porcentaje en el nivel “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, siendo estas: Soporte institucional para el trabajo (70%), Seguridad en el trabajo (47%), Integración al puesto de trabajo (65%), Satisfacción por el trabajo (45%), Bienestar logrado a través del trabajo (53%) y Desarrollo personal del trabajador (38%). Mientras que la dimensión

Administración del tiempo libre, alcanzó su mayor porcentaje en el nivel Bastante en desacuerdo.

4.4. Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral

Tabla 12.

Análisis descriptivo la satisfacción laboral en la cadena de ferreterías El Imán

Variable/dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción laboral	Bastante en desacuerdo	3	5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	49	82
	Bastante de acuerdo	8	13
	Total	60	100
Condiciones físicas y/o materiales	Bastante en desacuerdo	9	15
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	40
	Bastante de acuerdo	13	22
	Totalmente de acuerdo	14	23
Beneficios laborales y/o remunerativos	Total	60	100
	Totalmente en desacuerdo	1	2
	Bastante en desacuerdo	13	22
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	63
Políticas administrativas	Bastante de acuerdo	8	13
	Total	60	100
	Totalmente en desacuerdo	2	3
	Bastante en desacuerdo	19	32
Políticas administrativas	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	58
	Bastante de acuerdo	4	7
	Total	60	100

	Totalmente en desacuerdo	2	3
	Bastante en desacuerdo	25	42
Relaciones sociales	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	45
	Bastante de acuerdo	6	10
	Total	60	100
	Bastante en desacuerdo	9	15
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	37
Desarrollo personal	Bastante de acuerdo	24	40
	Totalmente de acuerdo	5	8
	Total	60	100
	Bastante en desacuerdo	1	2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	38
Desempeño de tareas	Bastante de acuerdo	26	43
	Totalmente de acuerdo	10	17
	Total	60	100
	Bastante en desacuerdo	7	12
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	55
Relación con la autoridad	Bastante de acuerdo	11	18
	Totalmente de acuerdo	9	15
	Total	60	100

La Tabla 12 muestra el nivel de satisfacción laboral en la cadena de ferreterías El Imán, para esta variable, el 5% de los encuestados manifestaron estar “Bastante en desacuerdo”, el 82% manifestaron estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” y el 13% estuvo “Bastante de acuerdo”. Cinco dimensiones obtuvieron el mayor porcentaje en el nivel “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, siendo estas: Condiciones físicas y/o materiales (40%), Beneficios laborales y/o remunerativos (63%), Políticas administrativas (58%), Relaciones sociales (45%) y Relación con la autoridad

(55%). Mientras que las dimensiones Desarrollo personal y Desempeño de tareas, alcanzaron su mayor porcentaje en el nivel Bastante en desacuerdo, siendo sus porcentajes respectivamente 40% y 43%.

4.4. Prueba de hipótesis

4.4.1. Hipótesis general

H₀: No existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y la satisfacción laboral en la cadena de ferreterías El Imán.

H₁: Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y la satisfacción laboral en la cadena de ferreterías El Imán.

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1).

Tabla 13.

Análisis de correlación entre la calidad de vida en el trabajo y la satisfacción laboral en la cadena de ferreterías El Imán

Calidad de vida en el trabajo	Satisfacción laboral		
	Rho Spearman	p-valor	N
	0,464	0.000	60

En la Tabla 13 se presenta la relación entre la calidad de vida en el trabajo y la satisfacción laboral en la cadena de ferreterías El Imán. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo un valor igual a 0,464 ($p\text{-valor} < 0.05$), relación positiva media. Por lo tanto, se acepta

la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y la satisfacción laboral. Esto significa que, al mejorar la calidad de vida en el trabajo, se mejorará medianamente el nivel de satisfacción laboral en la cadena de ferreterías El Imán.

4.4.2. Hipótesis específica 1

H₀: No existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y las condiciones físicas y/o materiales en la cadena de ferreterías El Imán.

H₁: Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y las condiciones físicas y/o materiales en la cadena de ferreterías El Imán.

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H₀).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna (H₁).

Tabla 14.

Análisis de correlación entre la calidad de vida en el trabajo y las condiciones físicas y/o materiales en la cadena de ferreterías El Imán

Calidad de vida en el trabajo	Condiciones físicas y/o materiales		
	Rho Spearman	p-valor	N
	0,650	0.000	60

En la Tabla 14 se presenta la relación entre la calidad de vida en el trabajo y las condiciones físicas y/o materiales en la cadena de ferreterías El Imán. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo un valor igual a 0,650 (p-valor < 0.05), relación positiva alta. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y las condiciones físicas y/o materiales, lo cual significa que, al mejorar la Calidad

de vida en el trabajo, se mejorará las Condiciones físicas y/o materiales en la cadena de ferreterías El Imán.

4.4.3. Hipótesis específica 2

H₀: No existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y los beneficios laborales y/o remunerativos en la cadena de ferreterías El Imán.

H₁: Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y los beneficios laborales y/o remunerativos en la cadena de ferreterías El Imán.

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1).

Tabla 15.

Análisis de correlación entre calidad de vida en el trabajo y los beneficios laborales y/o remunerativos en la cadena de ferreterías El Imán.

Calidad de vida en el trabajo	Beneficios laborales y/o remunerativos		
	Rho Spearman	p-valor	N
	-0,035	0,790	60

En la Tabla 15 se presenta la relación entre calidad de vida en el trabajo y los beneficios laborales y/o remunerativos en la cadena de ferreterías El Imán. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo un valor igual a -0,035 (p-valor > 0.05), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, es decir, No existe relación significativa entre calidad de vida en el trabajo y los beneficios laborales y/o remunerativos en la cadena de ferreterías El Imán.

4.4.4. Hipótesis específica 3

H₀: No existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y las políticas administrativas en la cadena de ferreterías El Imán.

H₁: Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y las políticas administrativas en la cadena de ferreterías El Imán.

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1).

Tabla 16.

Análisis de correlación entre la calidad de vida en el trabajo y las políticas administrativas en la cadena de ferreterías El Imán.

Calidad de vida en el trabajo	Políticas administrativas		
	Rho Spearman	p-valor	N
	-0,313	0,015	60

En la Tabla 16 se presenta la relación entre la calidad de vida en el trabajo y las políticas administrativas en la cadena de ferreterías El Imán. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo un valor igual a -0,313 ($p\text{-valor} < 0.05$), relación negativa baja. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y las políticas administrativas. Lo anterior significa que, al mejorar el nivel de calidad de vida en el trabajo, se estaría afectando ligeramente y de manera negativa el nivel de políticas administrativas en la cadena de ferreterías El Imán.

4.4.5. Hipótesis específica 4

H₀: No existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y las relaciones sociales en la cadena de ferreterías El Imán.

H₁: Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y las relaciones sociales en la cadena de ferreterías El Imán.

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1).

Tabla 17.

Análisis de correlación entre la calidad de vida en el trabajo y las relaciones sociales en la cadena de ferreterías El Imán

Calidad de vida en el trabajo	Relaciones sociales		
	Rho Spearman	p-valor	N
	0,252	0,052	60

En la Tabla 17 se presenta la relación entre la calidad de vida en el trabajo y las relaciones sociales en la cadena de ferreterías El Imán. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo un valor igual a 0,252 ($p\text{-valor} > 0.05$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, es decir, No existe relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y las relaciones sociales en la cadena de ferreterías El Imán.

4.4.6. Hipótesis específica 5

H₀: No existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo personal en la cadena de ferreterías El Imán.

H₁: Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo personal en la cadena de ferreterías El Imán.

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1).

Tabla 18.

Análisis de correlación entre la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo personal en la cadena de ferreterías El Imán

Calidad de vida en el trabajo	Desarrollo personal		
	Rho Spearman	p-valor	N
	0,581	0,000	60

En la Tabla 18 se presenta la relación entre la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo personal en la cadena de ferreterías El Imán. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo un valor igual a 0,581 ($p\text{-valor} < 0.05$), relación positiva media. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa, es decir, existe relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo personal, es decir al mejorar la calidad de vida en el trabajo, se estará mejorando medianamente el nivel de desarrollo personal en la cadena de ferreterías El Imán.

4.4.7. Hipótesis específica 6

H₀: No existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y el desempeño de tareas en la cadena de ferreterías El Imán.

H₁: Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y el desempeño de tareas en la cadena de ferreterías El Imán.

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1).

Tabla 19.

Análisis de correlación entre la calidad de vida en el trabajo y el desempeño de tareas en la cadena de ferreterías El Imán

Calidad de vida en el trabajo	Desempeño de tareas		
	Rho Spearman	p-valor	N
	0,287	0,026	60

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 19 se presenta la relación entre la calidad de vida en el trabajo y el desempeño de tareas en la cadena de ferreterías El Imán. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo un valor igual a 0,287 ($p\text{-valor} < 0.05$), relación positiva baja. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa, es decir, existe relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y el desempeño de tareas, es decir al mejorar el nivel de calidad de vida en el trabajo, se estaría mejorando ligeramente el nivel de desempeño de tareas en la cadena de ferreterías El Imán.

4.4.8. Hipótesis específica 7

H₀: No existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y la relación con la autoridad en la cadena de ferreterías El Imán.

H₁: Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y la relación con la autoridad en la cadena de ferreterías El Imán.

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1).

Tabla 20.

Análisis de correlación entre la calidad de vida en el trabajo y la relación con la autoridad en la cadena de ferreterías El Imán

Calidad de vida en el trabajo	Relación con la autoridad		
	Rho Spearman	p-valor	N
	0,457	0,000	60

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 20 se presenta la relación entre la calidad de vida en el trabajo y la relación con la autoridad en la cadena de ferreterías El Imán. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo un valor igual a 0,457 ($p\text{-valor} < 0.05$), relación positiva media. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa, es decir, existe relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y la relación con la autoridad, lo cual indica que, al mejorar el nivel de calidad de vida en el trabajo, se estaría mejorando medianamente el nivel de relación con la autoridad en la cadena de ferreterías El Imán.

4.1 Discusiones

El principal objetivo de éste estudio fue determinar la relación que existe la calidad de vida en el trabajo y la satisfacción laboral a través de un instrumento que permitió evaluarlos.

Mediante análisis de correlación de Rho Spearman, se obtuvo un valor igual a 0,464 (p -valor < 0.05), relación positiva media. Y se determinó que existe relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y la satisfacción laboral. Esto significa que, al mejorar la calidad de vida en el trabajo, se mejorará medianamente el nivel de satisfacción laboral en la cadena de ferreterías El Imán, teniendo en cuenta a Castañeda (2014) Parra (2013) quien desarrolló en Colombia una investigación titulada Calidad de vida laboral en los docentes del programa de administración de negocios de la Universidad del Quindio, siendo su objetivo general describir la calidad de vida laboral de los docentes de la carrera de Administración de Negocios de la Universidad del Quindío, a través de las 7 dimensiones propuestas en el instrumento CVT- GOHISALO, la investigación fue de tipo transeccional descriptivo, el instrumento se aplicó a 35 docentes de un total de 94 de ambas modalidades presencial y a distancia, la conclusión a la que se llegó fue que la percepción de calidad de vida laboral en los docentes del programa es satisfactoria. Lo cual se asemeja a esta investigación al llegar a la conclusión que existe relación entre la calidad de vida laboral y la satisfacción laboral.

Zavala (2015) en su investigación titulada “Calidad de vida laboral y compromiso organizacional del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de San Román”, la cual fue su objetivo principal fue determinar la relación existente entre la calidad de vida laboral (CVL) y el compromiso organizacional (CO) del personal nombrado en la sede administrativa de la Municipalidad Provincial de San Román; el tipo de estudio fue descriptivo correlacional de corte transversal; La conclusión expresa que las dimensiones que componen la calidad de vida laboral en una institución pública, no influyen de manera relevante en el compromiso que el personal nombrado tiene hacia su institución, pues ellos otorgan mayor importancia a otros aspectos que determinan su compromiso, como el logro de la estabilidad laboral a través del

nombramiento; encontramos que existe una diferencia en el resultado de esta investigación con el resultado obtenido correlacionando CVL y SL, discrepando en el resultado que existe relación entre la calidad de vida en el trabajo y la satisfacción laboral para la cadena de ferreterías El Imñan.

.

CAPITULO V

Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

Las siguientes conclusiones fueron elaboradas teniendo en cuenta los resultados de los objetivos de la investigación y la prueba de hipótesis.

Como conclusión general, con respecto al objetivo general luego de haber hecho la prueba de la hipótesis general se llegó a determinar la relación entre la calidad de vida en el trabajo y la satisfacción laboral en la cadena de ferreterías El Imán. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo un valor igual a 0,464 ($p\text{-valor} < 0.05$), relación positiva media. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y la satisfacción laboral. Esto significa que, al mejorar la calidad de vida en el trabajo, se mejorará medianamente el nivel de satisfacción laboral en la cadena de ferreterías El Imán.

Respecto al objetivo determinar la relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y las condiciones físicas y/o materiales en la cadena de ferreterías El Imán. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo un valor igual a 0,650 ($p\text{-valor} < 0.05$), relación positiva alta. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y las condiciones físicas y/o materiales, lo cual significa que, al mejorar la Calidad de vida en el trabajo, se mejorará las Condiciones físicas y/o materiales en la cadena de ferreterías El Imán.

Respecto al objetivo determinar la relación significativa entre calidad de vida en el trabajo y los beneficios laborales y/o remunerativos en la cadena de ferreterías El Imán. Mediante el

análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo un valor igual a $-0,035$ ($p\text{-valor} > 0.05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, es decir, No existe relación significativa entre calidad de vida en el trabajo y los beneficios laborales y/o remunerativos en la cadena de ferreterías El Imán, lo cual significa que, al mejorar la Calidad de vida en el trabajo, no influye los beneficios laborales y/o remunerativos en la cadena de ferreterías El Imán.

Respecto al objetivo determinar la relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y las políticas administrativas en la cadena de ferreterías El Imán. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo un valor igual a $-0,313$ ($p\text{-valor} < 0.05$), relación negativa baja. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y las políticas administrativas. Lo anterior significa que, al mejorar el nivel de calidad de vida en el trabajo, se estaría afectando ligeramente y de manera negativa el nivel de políticas administrativas en la cadena de ferreterías El Imán.

Respecto al objetivo determinar la relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y las relaciones sociales en la cadena de ferreterías El Imán. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo un valor igual a $0,252$ ($p\text{-valor} > 0.05$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, es decir, No existe relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y las relaciones sociales en la cadena de ferreterías El Imán. Lo que significa que la mejora de las relaciones sociales no depende de la mejora de la calidad de vida en el trabajo en la cadena de ferreterías El Imán.

Respecto al objetivo determinar la relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo personal en la cadena de ferreterías El Imán. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo un valor igual a $0,581$ ($p\text{-valor} < 0.05$), relación positiva media. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la calidad

de vida en el trabajo y el desarrollo personal, es decir al mejorar la calidad de vida en el trabajo, se estará mejorando medianamente el nivel de desarrollo personal en la cadena de ferreterías El Imán.

Respecto al objetivo determinar la relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y el desempeño de tareas en la cadena de ferreterías El Imán. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo un valor igual a 0,287 ($p\text{-valor} < 0.05$), relación positiva baja. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y el desempeño de tareas, es decir al mejorar el nivel de calidad de vida en el trabajo, se estaría mejorando ligeramente el nivel de desempeño de tareas en la cadena de ferreterías El Imán.

Respecto al objetivo determinar la relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y la relación con la autoridad en la cadena de ferreterías El Imán. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo un valor igual a 0,457 ($p\text{-valor} < 0.05$), relación positiva media. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y la relación con la autoridad, lo cual indica que, al mejorar el nivel de calidad de vida en el trabajo, se estaría mejorando medianamente el nivel de relación con la autoridad en la cadena de ferreterías El Imán.

5.2 Recomendaciones

Luego de conocido los resultados de esta investigación se recomiendan:

A los administradores de la cadena de ferreterías El Imán, tener en cuenta la calidad de vida que los colaboradores tienen en el trabajo ya que esto afectará en la satisfacción laboral de los

colaboradores, teniendo en cuenta que los colaboradores satisfechos desarrollan mejor sus responsabilidades y ayudan a conseguir los objetivos organizacionales.

Tener en cuenta las condiciones físicas en las que se desarrollan las actividades diarias, en la satisfacción laboral de los colaboradores.

A pesar de no existir relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y los beneficios laborales y/o remunerativos, se recomienda motivar extrínsecamente a través que los beneficios por el trabajo bien desarrollando; por teoría se conoce que genera colaboradores satisfechos y productivos.

Mantener y mejorar las políticas administrativas, para el buen desarrollo de la actividad organizada, esto generará satisfacción en el trabajo.

A pesar de no existir relación entre la calidad de vida en el trabajo y las relaciones sociales, se recomienda propiciar la buena relación entre los diferentes niveles de la organización con actividades que afiancen las relaciones sociales, por teoría se conoce que esto genera satisfacción laboral.

Propiciar el desarrollo personal de los colaboradores, capacitando en temas relacionados con las actividades que desarrollan en el trabajo.

A otros investigadores, correlacionar la variable calidad de vida en el trabajo con otras variables que tengan mayor incidencia entre ellas.

Referencias

- Canchanya E. G. (2017) Nivel de satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín – Callao, Perú
- Castañaga M. (2012) Salud Ocupacional: Historia Y Retos Del Futuro
- Chiavenato, I. (2008). Gestión del talento humano. México: Editorial Mc Graw Hill
- Davis, K. & Newstrom, J. (2003), Comportamiento humano en el trabajo 11ª. Edición. México: McGraw-Hill.
- De White, E. (1998). Testimonios para la iglesia -T7. Florida : Gema Editores .
- De White, E. (1940). Consejos sobre mayordomía cristiana . Florida : Asociacion Casa Editora Sudamericana.
- De White, E. (1957). Administracion eficaz. Florida: Asociación casa Editora Sudamericana.
- De White, E. (1979). Consejos sobre mayordomía cristiana . Florida : Asociacion Casa Editora Sudamericana.
- Fuentes. (2012). Psicología de las organizaciones. Madrid: UNED.
- González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010), Sinopsis Dun. California Dun and Breadstret Internationals.
- Hernandez, Fernandez & Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación. Mexico DF
- La Santa Biblia _ Reina Valera (1960)
- Mateu, M., (1988). La nueva organización del trabajo. Barcelona: Hispano Europea.
- Miguel y Miguel (2002). Calidad de Vida Laboral y Organizacional del Trabajo, Informes y Estudios. (MTAS)- (ECVL 2000).

- Mirvis, P. y Lawler, E., (1984). Accounting for the Quality of Work Life. *Journal of Occupational Behavior*, 5, 197-212.
- Palma, S. (2004). Escala clima laboral. Ed. 1. Lima- Perú. Recuperado de http://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Palma, S. (1999). Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Parra L.M. (2013) Calidad de vida laboral en los docentes del programa de administración de negocios de la Universidad del Quindío, Manizales Colombia.
- Paurinotto M. (2015) “Calidad de vida laboral y el ausentismo en el trabajo de los profesionales que laboran en sala de operaciones de pediatría del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. período 2014”, Ica, Perú
- Peiró, J., (1993). Desencadenantes del estrés laboral. Madrid: Editorial Eudema.
- Quijano, S., (1997). Hacia una gestión estratégica de los Recursos Humanos. Auditoría del Sistema Humano. Barcelona. Unión Patronal Metalúrgica, Forcem y Fondo Social Europeo.
- Quintana M. O. (2014) “Calidad de vida en el trabajo, personal de enfermería. Secretaría de Salud Pública, Hermosillo-México”, Concepción, Chile
- Requena, F., (2000). Satisfacción, bienestar y calidad de vida en el trabajo. *Revista española de investigaciones sociológicas*. 92.
- Robbins, S. (1996) Comportamiento Organizacional 8ª. Edición. México Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

- Robbins, S. (2004) Comportamiento Organizacional 10ª. Edición. México Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Salvatierra L. O. (2013) La percepción del talento humano de una empresa del sector financiero en Monterrey, sobre la calidad de vida en el trabajo, Mexico
- Sánchez, M. (2011). Satisfacción Laboral: causas, consecuencias y medición: Un modelo aplicado al sector de la enseñanza privada en Andalucía. Universidad Privada de Andalucía. Primera edición. España.
- Sirgy, M. y Efraty, D., (2001). A new measure of quality of work life. Based on need satisfaction and spillover. Social indicators Research. 55, 241-302.
- Oliveira, J., (2003). Calidad de Vida Laboral en Instituciones de Salud en Brasil. En VIII Congreso Nacional de Psicología. Encuentros de Psicología Social. Madrid. COP.
- Zavala R. J. (2015) “Calidad de vida laboral y compromiso organizacional del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de San Román”, Perú.
- .

Anexos

Anexo 1 Matriz de consistencia

Título	Problema general	Objetivo general	Hipótesis general
“CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO Y SU RELACION CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA CADENA DE FERRETERIAS EL IMAN”	¿Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y la satisfacción laboral en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018, en el año 2018?	Determinar la relación que existe entre la calidad de vida en el trabajo y la satisfacción laboral en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018	Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y la satisfacción laboral en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018
	Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas
	¿Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y las condiciones físicas y/o materiales en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018?	Determinar la relación que existe entre la calidad de vida en el trabajo y las condiciones físicas y/o materiales en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018	Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y las condiciones físicas y/o materiales en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018
	¿Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y los beneficios laborales y/o remunerativos en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018?	Determinar la relación que existe entre la calidad de vida en el trabajo y los beneficios laborales y/o remunerativos en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018	Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y los beneficios laborales y/o remunerativos en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018
	¿Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y las políticas administrativas en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018?	Determinar la relación que existe entre la calidad de vida en el trabajo y las políticas administrativas en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018	Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y las políticas administrativas en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018
	¿Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y las relaciones sociales en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018?	Determinar la relación que existe entre la calidad de vida en el trabajo y las relaciones sociales en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018	Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y las relaciones sociales en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018
	¿Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo personal en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018?	Determinar la relación que existe entre la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo personal en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018	Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo personal en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018
	¿Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y el desempeño de tareas en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018?	Determinar la relación que existe entre la calidad de vida en el trabajo y el desempeño de tareas en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018	Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y el desempeño de tareas en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018
	¿Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y la relación con la autoridad en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018?	Determinar la relación que existe entre la calidad de vida en el trabajo y la relación con la autoridad en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018	Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y la relación con la autoridad en la cadena de ferreterías El Imán, en el año 2018

Anexo 2 Matriz instrumental

MATRIZ INSTRUMENTAL				
TITULO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES PROPUESTOS	ITEMS EN EL INSTRUMENTO
“CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO Y SU RELACION CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA CADENA DE FERRETERIAS EL IMAN”	CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO	Soporte Institucional para el trabajo	Procesos de trabajo	de 1 al 14
			Supervisión	
			Apoyo de los superiores	
			Reconocimiento Institucional	
		Seguridad en el trabajo	Autonomía	de 15 al 29
			Ingresos	
			Insumos	
			Derechos contractuales	
		Integración al puesto de trabajo	Capacitación	de 30 al 39
			Pertinencia	
			Motivación	
			Ambiente de trabajo	
		Satisfacción por el trabajo	Dedicación al trabajo	de 40 al 50
			Orgullo por la institución	
			Participación	
			Autorrealización	
		Bienestar logrado a través del trabajo	Identificación con la institución	de 51 al 61
			Beneficios para otros	
			Disfrute del trabajo	
			Satisfacción con vivienda	
		Logros	Salud y nutrición	de 62 al 69
			Logros	

SATISFACCIÓN LABORAL	Desarrollo Personal del trabajador	Expectativas	de 70 al 74
		Seguridad personal	
	Administración del tiempo libre	Planificación del tiempo libre	
		Equilibrio entre trabajo y vida	
	Condiciones físicas materiales	La distribución del ambiente	de 75 al 78
		Ambiente confortable	
		Comodidad	
		Ambiente físico	
	Beneficios laborales remunerativos	Sueldo	79, 80
		Expectativas económicas	
	Políticas administrativas	Lo que se recibe de la institución	de 81 al 85
		Desarrollo del trabajo	
		Horario	
		Esfuerzo	
	Relaciones sociales	Compañerismo	de 86 al 88
		Compañeros de trabajo	
		Solidaridad	
	Desarrollo personal	Manera de ser	de 89 al 94
		Desarrollo	
		Labor	
		Resultados	
		Realización	
	Desempeño tareas	Autoestima	de 95 al 98
		Tareas	
		Trabajo	
		Utilidad	
		Actividades	

Relación con la autoridad	Comprensibilidad	de 99 al 103
	Disposición	
	Bienestar con el jefe	
	Relación	
	Relación con mi jefe	

Anexo 3 Instrumentos – Cuestionarios

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Reciba un saludo cordial y asimismo presentarle el presente cuestionario, el cual se realiza con la finalidad de obtener información acerca de la calidad de vida en el trabajo y satisfacción laboral, por tal motivo, le pedimos pueda responder con sinceridad al siguiente cuestionario.

I. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

Marque con una X el número que corresponda a su respuesta,

1. Género:

Masculino (1) Femenino (2)

2. Edad del encuestado

Menos de 22 años (1)
22 – 27 años (2)
28 – 33 años (3)
34 – 39 años (4)
40 – 45 años (5)
46 – 51 años (6)
52 – 57 años (7)
Más de 58 (8)

3. Estado civil

Casado (1) Soltero (2) Divorciado (3) Conviviente (4)

4. Religión

Católico (1) Protestante (2)

5. Procedencia del encuestado

Costa (1) Sierra (2) Selva (3)

6. Tiempo laborando en la empresa

Menos de un año (1)
Más de un año (2)
De 2 a 5 años (3)

II. INFORMACIÓN SOBRE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN:

A continuación se presentan las preguntas de Calidad de Vida en el Trabajo (CVT) y Satisfacción laboral (SL). Marque con una “X” según la escala siguiente:

Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Calidad de Vida en el Trabajo					
N°	Soporte Institucional para el trabajo				
1	Respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo, me encuentro	1	2	3	4 5
2	Respecto al trato que recibo de mis superiores, me encuentro	1	2	3	4 5
3	Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo de hacer mi trabajo	1	2	3	4 5
4	Me dan a conocer la forma en que se evalúan los procedimientos que sigo para realizar mi trabajo	1	2	3	4 5
5	Recibo los resultados de la supervisión de mi trabajo como retroalimentación	1	2	3	4 5
6	Mi jefe inmediato muestra interés por la Calidad de Vida de sus trabajadores	1	2	3	4 5
7	Mi jefe inmediato se interesa por la satisfacción de mis necesidades	1	2	3	4 5
8	Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área laboral	1	2	3	4 5
9	Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo en hacer bien mi trabajo	1	2	3	4 5
10	Cuento con el apoyo de mi jefe para resolver problemas y simplificar la realización de mis tareas	1	2	3	4 5
11	Cuando tengo problemas extralaborales, que afectan mi trabajo, mi jefe está en disposición de apoyarme	1	2	3	4 5
12	Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo	1	2	3	4 5
13	En la empresa se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción	1	2	3	4 5
14	Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes	1	2	3	4 5
Seguridad en el trabajo					

15	Respecto a la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo, en encuentro	1	2	3	4	5
16	Respecto con al salario que tengo, me encuentro	1	2	3	4	5
17	Comparando mi pago con el que se recibe por la misma función en otras empresas que conozco que me encuentro	1	2	3	4	5
18	En cuanto al sistema de seguridad social al que estoy adscrito, me encuentro	1	2	3	4	5
19	Respecto a los planes de esparcimiento con que se cuenta en este momento en la empresa, me encuentro	1	2	3	4	5
20	Respecto a las condiciones físicas de mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.), me encuentro	1	2	3	4	5
21	Respecto a las oportunidades de actualización que me brinda la institución, me encuentro	1	2	3	4	5
22	Respecto al tipo de capacitación que recibo por parte de la empresa, me encuentro	1	2	3	4	5
23	Considero que mi salario es suficiente para satisfacer mis necesidades básicas	1	2	3	4	5
24	Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales	1	2	3	4	5
25	Considero que la calidad de los insumos que recibo para la realización de mis actividades laborales es la requerida	1	2	3	4	5
26	Tengo las mismas oportunidades que los compañeros de mi categoría laboral, de acceder a cursos de capacitación	1	2	3	4	5
27	En mi trabajo se me realizan exámenes de salud periódicos (por parte de la empresa)	1	2	3	4	5
28	Las oportunidades de cambios de categoría (subir de puesto) se dan en base a currículum y no a influencias	1	2	3	4	5
29	Los problemas de salud más frecuentes de los trabajadores de la empresa pueden ser resueltos por los servicios de salud que me ofrece la misma	1	2	3	4	5
Integración al puesto de trabajo						
30	Respecto al trato que tengo con mis compañeros de trabajo, me encuentro	1	2	3	4	5
31	En la empresa se respetan mis derechos laborales	1	2	3	4	5
32	Mi trabajo contribuye al logro de objetivos comunes con mis compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
33	Me siento motivado para estar muy activo en mi trabajo	1	2	3	4	5
34	Cuando surgen conflictos en mi trabajo, éstos son resueltos por medio del diálogo	1	2	3	4	5
35	Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo	1	2	3	4	5

36	Cuando se me presentan problemas en el trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de mis compañeros	1	2	3	4	5
37	Obtengo ayuda de mis compañeros para realizar mis tareas, cuando tengo dificultad para cumplirlas	1	2	3	4	5
38	Existe buena disposición de mis compañeros para el desempeño de las actividades laborales y la resolución de problemas	1	2	3	4	5
39	Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado va de acuerdo con mi preparación académica y/o capacitación	1	2	3	4	5
Satisfacción por el trabajo						
40	Con respecto a la forma de contratación, con que cuento en este momento, me encuentro	1	2	3	4	5
41	En relación con la duración de mi jornada de trabajo me encuentro	1	2	3	4	5
42	Con respecto al turno de trabajo que tengo asignado me encuentro	1	2	3	4	5
43	En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo, me encuentro	1	2	3	4	5
44	Respecto a trabajar en esta empresa (comparando con otras empresas que conozco), me encuentro	1	2	3	4	5
45	Relación a las funciones que desempeño en esta empresa, me encuentro	1	2	3	4	5
46	Respecto al uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales, me encuentro	1	2	3	4	5
47	Respecto a la satisfacción al realizar todas las tareas que se me asignan, me encuentro	1	2	3	4	5
48	En relación a las oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mi trabajo, me encuentro	1	2	3	4	5
49	Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo, me encuentro	1	2	3	4	5
50	Respecto a mi desempeño en este trabajo, me encuentro	1	2	3	4	5
Bienestar logrado a través del trabajo						
51	Respecto a la calidad de los servicios básicos de mi vivienda, me encuentro	1	2	3	4	5
52	Respecto a las dimensiones y distribución de mi vivienda, relacionándolos al tamaño de mi familia, me encuentro	1	2	3	4	5
53	Me siento identificado con los objetivos de la empresa	1	2	3	4	5
54	Percibo que mi trabajo es útil para otras personas	1	2	3	4	5
55	Disfruto usando mis habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias	1	2	3	4	5
56	Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarse, alimentarse, etc.)	1	2	3	4	5
57	Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales	1	2	3	4	5

58	Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos	1	2	3	4	5
59	Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la empresa ante sus usuarios	1	2	3	4	5
60	Desde mi perspectiva, mi ingesta diaria de alimentos es suficiente en cantidad y calidad	1	2	3	4	5
61	Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto al trabajo	1	2	3	4	5
Desarrollo Personal del trabajador						
62	Mi trabajo me brinda la oportunidad de hacer frente a cualquier situación adversa que se me presente	1	2	3	4	5
63	Recibo de parte de los usuarios, o clientes de la institución, muestras de reconocimiento por las actividades que realizo	1	2	3	4	5
64	Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida en base a mi trabajo en esta empresa	1	2	3	4	5
65	Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la empresa	1	2	3	4	5
66	Mis potencialidades mejoran por estar en este trabajo	1	2	3	4	5
67	Considero que mi empleo me ha permitido tener el tipo de vivienda con que cuento	1	2	3	4	5
68	Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales	1	2	3	4	5
69	Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de los objetivos de la institución	1	2	3	4	5
Administración del tiempo libre						
70	Respecto a llevar trabajo a casa, estoy	1	2	3	4	5
71	Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo	1	2	3	4	5
72	Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia	1	2	3	4	5
73	Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de actividades domésticas	1	2	3	4	5
74	Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos y/u otros)	1	2	3	4	5
Satisfacción Laboral						
Condiciones físicas y/o materiales						
75	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	1	2	3	4	5
76	El ambiente donde trabajo es confortable. (Ventilación, iluminación, etc.)	1	2	3	4	5

77	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	1	2	3	4	5
78	Trabajo cómodamente en el ambiente físico donde me ubico.	1	2	3	4	5
Beneficios laborales y/o remunerativos						
79	Mi sueldo es muy bajo en relación a la actividad que realizo.	1	2	3	4	5
80	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	1	2	3	4	5
Políticas administrativas						
81	Siento que doy más de lo que recibo de la institución.	1	2	3	4	5
82	La sensación que tengo de mi trabajo es que me estan explotando.	1	2	3	4	5
83	Me gusta mi horario.	1	2	3	4	5
84	El horario de trabajo me resulta incómodo.	1	2	3	4	5
85	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentadas	1	2	3	4	5
Relaciones sociales						
86	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.	1	2	3	4	5
87	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	1	2	3	4	5
88	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	1	2	3	4	5
Desarrollo personal						
89	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	1	2	3	4	5
90	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	1	2	3	4	5
91	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	1	2	3	4	5
92	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	1	2	3	4	5
93	Mi trabajo me hace sentir realizado(a) profesionalmente.	1	2	3	4	5
94	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).	1	2	3	4	5
Desempeño de tareas						
95	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	1	2	3	4	5
96	Mi trabajo me aburre.	1	2	3	4	5
97	Me siento realmente útil con la actividad que realizo.	1	2	3	4	5
98	Me siento complacido(a) con la actividad que realizo.	1	2	3	4	5
Relación con la autoridad						
99	Mi jefe es comprensivo(a).	1	2	3	4	5
100	Es grata la disposición de mi jefe(a) cuando le piden alguna consulta sobre mi trabajo.	1	2	3	4	5
101	Llevarme bien con el jefe(a) beneficia la calidad del trabajo.	1	2	3	4	5
102	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	1	2	3	4	5
103	Mi jefe(a) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	1	2	3	4	5

Anexo 4 Carta de aceptación



Quien suscribe la presente, representante legal de la cadena de ferreterías “El Imán”

Autoriza

Al

Sr: Trigozo Barrera Juan Pablo.

A realizar la tesis titulada: “CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO Y SU RELACION CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA CADENA DE FERRETERIAS EL IMAN”, brindándole acceso a la información necesaria para su desarrollo.

Se emite la presente a solicitud del interesado.

Nueva Cajamarca 20 de febrero 2018


DISTRIBUCIONES EL IMAN S.C.L.
RUC: 20494164951
Av. Colón Sur N° 736
Percy A. Díaz Vásquez

Chiclayo: Av. Luis Gonzales # 1572, Calle José pardo # 420
Nueva Cajamarca: Jr. Huallaga #440, Av. Cajamarca Sur # 283
Moyobamba: Jr. Serafin Filomeno # 750
Juanjui: Carretera F.B. Terry S/N
Picota: Jr. Sucre # 530