

RESUMEN

CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAS QUE TRABAJAN EN ALGUNAS EMPRESAS DE SERVICIOS EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ, COLOMBIA

por

Yully Marcela García Campos

Asesor principal: Manuel Muñoz Palomeque

RESUMEN DE TESIS DE MAESTRÍA

Universidad de Montemorelos

Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas

Título: CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAS QUE TRABAJAN EN ALGUNAS EMPRESAS DE SERVICIOS EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ, COLOMBIA

Investigadora: Yully Marcela García Campos

Asesor principal: Manuel Muñoz Palomeque, doctor en Educación

Fecha de culminación: Abril de 2019

Problema

El problema principal a investigar en este estudio fue el siguiente: ¿Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y calidad de vida laboral de personas que laboran en algunas empresas de servicios en la Ciudad de Bogotá, Colombia?

Metodología

En el estudio se utilizaron dos instrumentos; el primero, con 69 declaraciones, para medir la calidad de vida laboral de las personas y el segundo, con 26 declaraciones, para medir la satisfacción laboral, con valores de confiabilidad de .979 y .957, respectivamente. Participaron un total de 101 empleados, que representan un 33% de

la población. Para las diferentes hipótesis formuladas, se utilizó la prueba estadística r de Pearson.

Resultados

Al correr la prueba estadística, se encontró un valor r de .888 y un nivel de significación p de .000. Para dicho nivel de significación ($p < .05$), se determinó rechazar la hipótesis nula de independencia entre las variables y aceptar la hipótesis de relación entre ellas. Se encontró una correlación positiva en grado *alto*.

Conclusiones

Con el apoyo de las técnicas estadísticas y para la muestra considerada, se pudo concluir que la satisfacción laboral de las personas está relacionada con el nivel de calidad de vida laboral que experimentan los trabajadores. La relación fue positiva y en grado *alto* entre ambas variables ($r = .888$). Si mejora la satisfacción laboral que tiene el empleado, esto incide en el nivel calidad de vida laboral. Si se implementaran estrategias que pudieran mejorar la satisfacción laboral de las personas, la calidad de vida laboral lograría un incremento significativo.

Universidad de Morelos
Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas

CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL
EN PERSONAS QUE LABORAN EN ALGUNAS
EMPRESAS DE SERVICIOS EN LA CIUDAD
DE BOGOTÁ, COLOMBIA

Tesis
presentada en cumplimiento parcial
de los requisitos para el grado de
Maestría en Recursos Humanos

por

Yully Marcela García Campos

Abril de 2019


MEDICIÓN DE CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAS QUE TRABAJAN EN ALGUNAS EMPRESAS DE SERVICIOS EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ, COLOMBIA

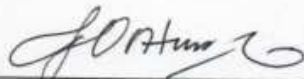


Tesis
presentada en cumplimiento parcial
de los requisitos para el título de
Maestría en Administración

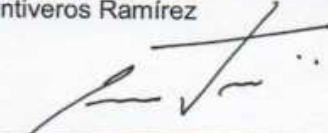
por
Yully Marcela García Campos

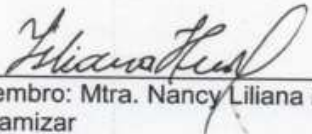
APROBADA POR LA COMISIÓN:


Asesor principal: Dr. Manuel Muñoz
Palomeque


Examinador externo: Dra. Flor de Cerezo
Ontiveros Ramírez


Miembro: Mtro. Israel Velazco Martínez


Director de Posgrado e investigación:
Dr. Ramón Andrés Díaz Valladares


Miembro: Mtra. Nancy Liliana Herrera
Villamizar

24/04/2019
Fecha de aprobación

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS	vi
RECONOCIMIENTOS	vii
Capítulo	
I. DIMENSIÓN DEL PROBLEMA	1
Introducción.....	1
Antecedentes.....	1
Calidad de vida laboral.....	1
Satisfacción laboral.....	2
Planteamiento del problema.....	3
Declaración del problema	4
Hipótesis de investigación.....	4
Preguntas complementarias	5
Objetivo de la investigación.....	5
Importancia y justificación	5
Limitaciones	6
Delimitaciones.....	6
Supuestos	7
Marco filosófico	7
Definición de términos.....	8
Organización del estudio.....	9
II. MARCO TEÓRICO	11
Introducción	11
Calidad de Vida laboral	11
Importancia de la calidad de vida laboral	13
Elementos de la calidad de vida laboral	14
Satisfacción laboral	14

III. MARCO METODOLÓGICO.....	18
Introducción	18
Tipo de Investigación	18
Población	19
Muestra	19
Variables	19
Instrumentos de medición	20
Calidad de vida laboral	20
Satisfacción laboral	21
Hipótesis	22
Operacionalización de variables	23
Operacionalización de la hipótesis nula	23
Preguntas complementarias	23
Recolección de datos.....	24
IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	25
Introducción	25
Descripción demográfica.....	26
Estado civil	26
Edad	26
Años de servicio	27
Nivel de estudios	28
Pruebas de hipótesis.....	29
Hipótesis nula	29
Preguntas complementarias	29
Resumen del capítulo	31
V. RESUMEN, CONCLUSIONES, DISCUSIÓN Y RECOMENDACIONES	32
Introducción	32
Conclusiones.....	33
Sobre la declaración del problema	33
Sobre las preguntas complementarias	34
Discusión	34
Recomendaciones	35
A las organizaciones de servicios	36
Para futuras investigaciones	36

Apéndice	
A. INSTRUMENTO	38
B. CONFIABILIDAD.....	45
C. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	47
D. DATOS DEMOGRÁFICOS.....	54
E. PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	58
F. PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS.....	60
REFERENCIAS.....	65

LISTA DE FIGURAS

1. Histograma por edad de la muestra	27
2. Histograma por años de servicio de la muestra	28

LISTA DE TABLAS

1. Operacionalización de las variables.....	22
2. Operacionalización de las hipótesis nulas.....	23
3. Distribución de la muestra por estado civil.....	26
4. Distribución de la muestra por nivel de estudios.....	28

RECONOCIMIENTOS

Hago expresa mi gratitud a cada una de las personas que han aportado con su contribución y colaboración para hacer posible este trabajo de investigación.

A Dios, quien me guió y me dio las habilidades en cada etapa de este estudio.

A mi director de tesis, el doctor Manuel Muñoz Palomeque, quien con su sabiduría y conocimiento me brindó su tiempo, sus consejos y recomendaciones para culminar satisfactoriamente esta investigación.

A la Universidad de Montemorelos, y en particular a los maestros del posgrado, por la instrucción y formación académica que me han brindado.

A cada una de las empresas de servicios de la ciudad de Bogotá, por permitirme desarrollar la investigación; a cada uno de los trabajadores que participaron voluntariamente respondiendo el instrumento.

A mi familia, de manera especial, por su paciencia y apoyo brindado durante todos estos años de esfuerzo y sacrificio.

CAPÍTULO I

DIMENSIÓN DEL PROBLEMA

Introducción

La intención de este estudio es conocer el nivel de satisfacción laboral y la calidad de vida de las personas que trabajan en algunas empresas de servicios en la ciudad de Bogotá, Colombia.

La vida laboral requiere, en la mayoría de los casos, dedicar un periodo largo de permanencia en la organización, haciendo de este sitio un lugar importante para el colaborador; para esto es importante que las empresas creen espacios satisfactorios de trabajo que permitan mejorar la calidad de vida de sus empleados.

Antecedentes

Durante muchas décadas las organizaciones se han preocupado por conocer el nivel de satisfacción laboral y la calidad de vida de sus empleados, con el propósito de lograr una atmósfera de trabajo positiva, así como un buen desempeño de sus colaboradores.

Calidad de vida laboral

El concepto de calidad de vida laboral ha sido abordado por diversos autores; sin embargo, no se ha llegado a una definición consensuada.

Según Chiavenato (2007),

la calidad de vida laboral asimila dos posiciones antagónicas: por un lado, la reivindicación de los empleados por el bienestar y la satisfacción en el trabajo y, por el otro, el interés de las organizaciones por sus efectos en la productividad y la calidad de vida laboral. (p. 492)

El mismo autor señala que

la calidad de vida laboral incluye múltiples factores: satisfacción con el trabajo ejecutado, posibilidades de tener futuro en la organización, reconocimiento en los resultados alcanzados, salario percibido, beneficios alcanzados, relaciones humanas con el grupo y la organización, ambiente psicológico y físico de trabajo, libertad y responsabilidad de decidir, y posibilidades de participar. (p. 492)

Una empresa que se preocupa por mejorar las condiciones de trabajo no solo disminuye algunos riesgos, sino que también logra un incremento importante en el rendimiento de sus colaboradores, logrando la implementación de prácticas más seguras para favorecer la calidad de vida laboral de todos.

Finalmente, se puede decir que una organización que incentiva a sus colaboradores logrará la consolidación de equipos de trabajo que se sientan a gusto en el desempeño de sus funciones, y esto tendrá un impacto directo en su calidad de vida laboral.

Satisfacción laboral

Otro concepto que se aborda en esta investigación es la satisfacción laboral. Si bien no hay una definición unificada de este concepto, se puede decir que la satisfacción laboral es una actitud frente a las vivencias que ocurren en el trabajo.

Así, para Wright y Bonett (2007), "la satisfacción laboral es probablemente la más común y más antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo" (p. 143).

Para Hannoun (2011),

la actitud del trabajador frente a su propio trabajo está basada en las creencias y valores. Las actitudes son determinadas conjuntamente tanto por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser. (p. 15)

En un estudio realizado por García Sanz (2012), se encontró que para los directivos es importante fomentar la motivación de sus colaboradores, dado que, cuanto mayor satisfacción laboral, mejora el clima organizacional y se apuesta por el sentimiento de autonomía y responsabilidad del trabajador.

De manera que las organizaciones han fomentado la institucionalización de factores motivacionales intrínsecos (como el salario emocional, el reconocimiento, los ascensos, entre otros) y los extrínsecos (como los bonos, las primas, los incrementos salariales, entre otros).

Planteamiento del problema

Bogotá es una de las ciudades más importantes de Colombia y cuenta con una población promedio de 8 millones de habitantes, de los cuales el 55% se encuentran en un rango de edad de los 20 a los 55 años, en etapa productiva.

La mayoría de las personas se encuentran vinculadas a una organización por contrato laboral y otros por prestación de servicios, lo cual indica que a diario deben desplazarse a sus lugares de trabajo por periodos de tiempo que oscilan entre una y dos horas.

Uno de los medios de transporte más frecuente en la ciudad de Bogotá es el Sistema Integrado de Transporte Transmilenio. En un informe periodístico del año 2017, el sistema movilizaba a 1,300.000 personas al día, las cuales podían tardar de

20 a 30 minutos para poder abordar un autobús del sistema y hasta 93 minutos para llegar a su lugar de destino.

Sin embargo, no solo el tema de movilidad afecta a los empleados. Un reporte noticioso del año 2018 indica que a diario se generan 13 hurtos en el sistema de transporte. Esta situación genera un alto nivel de tensión en los bogotanos cuando se desplazan a sus lugares de trabajo, afectando su calidad de vida laboral, dado que pueden tardar diariamente hasta cuatro horas para desplazarse a sus puestos de trabajo, reduciendo significativamente el tiempo de descanso.

Con base en esta tendencia, surge la necesidad de estudiar la calidad de vida laboral y la satisfacción laboral de personas que trabajan en algunas empresas de servicios en la ciudad de Bogotá, Colombia.

Declaración del problema

A continuación se presenta el problema planteado en la investigación: ¿Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la calidad de vida laboral de personas que trabajan en algunas empresas de servicios en la Ciudad de Bogotá, Colombia?

Hipótesis de investigación

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2014), las hipótesis son proposiciones tentativas acerca de las posibles relaciones entre dos o más variables y se apoyan en conocimientos organizados y sistematizados. Una vez que se prueba una hipótesis, esta tiene un impacto en el conocimiento disponible.

En esta investigación se planteó la siguiente hipótesis: ¿Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y calidad de vida laboral de personas que trabajan en algunas empresas de servicios en la Ciudad de Bogotá, Colombia?

Preguntas complementarias

En esta investigación se plantearon las siguientes preguntas complementarias:

1 ¿Cuál es el nivel de calidad de vida laboral que tienen las personas que trabajan en algunas empresas de servicios en la ciudad de Bogotá, Colombia?

2 ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral autopercebido que tienen las personas que trabajan en algunas empresas de servicios en la ciudad de Bogotá, Colombia?

Objetivos de la investigación

La presente investigación tiene los siguientes objetivos:

1. Analizar la relación entre las variables calidad de vida laboral y satisfacción laboral.

2. Determinar los factores laborales que mejor predicen la satisfacción de los empleados participantes en el estudio.

3. Identificar los factores que mejor predicen la calidad de vida laboral de los empleados participantes en el estudio.

Importancia y justificación

Esta investigación es relevante por el beneficio que traerá a los directivos de las diferentes organizaciones para la toma de decisiones en el área de bienestar laboral.

Contribuirá para mejorar los factores motivacionales y conocer si las nuevas

tendencias laborales tendrán mayor impacto en la calidad de vida laboral y la satisfacción laboral de personas residentes en la ciudad de Bogotá, Colombia.

Se pretende que este estudio mida las variables calidad de vida laboral y satisfacción laboral, para que existan elementos que aporten en la toma de decisiones de las organizaciones, en la búsqueda de proveer a sus colaboradores las mejores condiciones y lograr así un mayor rendimiento que se vea reflejado en los resultados organizacionales.

Limitaciones

Algunas limitaciones de esta investigación son las siguientes:

La aplicación del instrumento dependió de la facilidad de contactar a las personas participantes en el estudio.

La cantidad de personas participantes fue limitada, debido a que los administradores decidieron que las encuestas fueran contestadas de manera voluntaria.

Delimitaciones

A continuación, se presentan algunas delimitaciones de esta investigación:

1. El estudio se desarrolló en el periodo 2018.
2. La investigación se limitó a personas que están vinculadas a empresas de servicios en la ciudad de Bogotá, Colombia.
3. El instrumento se aplicó a personas que participaron del estudio de forma autónoma.

Supuestos

A continuación, se presentan algunos supuestos de esta investigación:

1. De acuerdo con la teoría, el instrumento midió lo que tenía que medir.
2. Hay claridad en la aplicación del instrumento.
3. Se considera que los encuestados tomaron en cuenta las recomendaciones acordadas y respondieron con veracidad.

Marco filosófico

El presente estudio está fundamentado en el marco filosófico de los principios de la Iglesia Adventista del Séptimo Día.

En los principios bíblicos se encuentran consejos importantes de la calidad de vida laboral y la satisfacción laboral; de igual manera, en los escritos de White se pueden encontrar consejos para lograr una satisfacción apropiada en el lugar de trabajo.

El rey Salomón afirma: “Yo sé que nada hay mejor para el hombre que alegrarse y hacer el bien mientras viva; y sé también que es un don de Dios que el hombre coma o beba y disfrute de todos sus afanes” (Eclesiastés 3:12-13). Lograr la estabilidad física y emocional en el ámbito laboral debe ser una prioridad en la vida de los seres humanos; para ello, es importante desarrollar habilidades como la autodisciplina.

White (2007) señala que

la autodisciplina necesita ser practicada por todo el que pretende ser hijo de Dios; porque de esta manera la mente y el corazón son puestos en sujeción a la mente y a la voluntad de Dios. Una disciplina decidida en la causa del Señor realizará más que la elocuencia y los talentos más brillantes. Una mente ordinaria, bien educada, realizará una obra mayor y más elevada que la mente más encumbrada y los mayores talentos, sin el autocontrol. (pp. 130-131)

Lograr un proceso de autocontrol en el ámbito laboral permitirá alcanzar un mayor equilibrio en la vida y se generarán mejores relaciones persona-empresa-familia.

Otro factor importante para lograr la calidad de vida laboral y la satisfacción laboral tiene que ver con las relaciones humanas. Es importante que todos los colaboradores establezcan buenas relaciones interpersonales, sostengan una buena comunicación y logren un trabajo en equipo satisfactorio.

Al respecto, White (2007) dice que

en el plan de Dios, los seres humanos han sido hechos necesarios unos a los otros. Si todos hicieran lo posible para colaborar con aquellos que necesitan su ayuda y su amor y su bondad desinteresados, ¡qué obra bendita podría hacerse! A cada uno Dios le ha concedido talentos. Estos talentos hemos de utilizarlos para ayudarnos mutuamente a permanecer en el camino del bien. (p. 77)

De igual manera, es importante desarrollar un nivel de motivación intrínseca en cada una de las actividades que se desarrollan en el trabajo. White (2007) dice que “el éxito de cualquier actividad requiere una meta definida. El que desea lograr verdadero éxito en la vida debe mantener constantemente en vista esa meta digna de su esfuerzo” (p. 339).

El rey Salomón expresa: “Pon en manos del Señor todas tus obras y tus proyectos se cumplirán” (Proverbios 16:3).

Definición de términos

A continuación, se definen algunos términos utilizados en esta investigación:

Factor: es un elemento informativo de carácter cuantitativo sobre algún componente o atributo de una realidad, orientado a servir de fundamento para elaborar juicios sobre ella (Pérez Iriarte, 2002, citado en Gómez Zúñiga y Osorio Morales, 2015).

Calidad de vida laboral: según Granados (2011) la calidad de vida laboral “son las condiciones y ambiente de trabajo favorable que busca el bienestar bio-psico-social de los colaboradores a través de diferentes estrategias (recompensas, reconocimientos, planes de carrera, entre otros)” (p. 218).

Satisfacción laboral: según Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konopaske (2011), la satisfacción laboral “es una actitud que los individuos tienen acerca de sus empleos; resulta de las percepciones de sus puestos y se basa en factores del ambiente laboral” (p. 103).

Organización del estudio

La presente investigación se estructura en cinco capítulos.

El Capítulo I incluye antecedentes del problema, planteamiento del problema, declaración del problema, objetivo de la investigación, justificación, limitaciones, delimitaciones, supuestos, hipótesis de investigación, marco filosófico, definición de términos y organización del estudio.

El Capítulo II presenta la revisión de la literatura concerniente a la calidad de vida laboral y la satisfacción laboral.

El Capítulo III describe la metodología, el tipo de investigación, la población y la muestra del estudio, el instrumento de medición, la confiabilidad, la operacionalización de las variables, la hipótesis nula, la operacionalización de la hipótesis nula, las preguntas de investigación, la recolección de datos y el análisis de datos.

El Capítulo IV muestra los resultados obtenidos, la descripción de la población y muestra, el comportamiento de las variables y la prueba de hipótesis.

En último lugar, el Capítulo V presentan las conclusiones, las discusiones y las recomendaciones surgidas de esta investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Introducción

Esta investigación tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción laboral y la calidad de vida laboral de personas que trabajan en algunas empresas de servicios en la ciudad de Bogotá, Colombia.

En este capítulo se presenta un aporte teórico sobre las variables calidad de vida laboral y satisfacción laboral. Se analizan las variables en forma individual desde la perspectiva de diferentes autores.

Calidad de vida laboral

El concepto de calidad de vida laboral es muy amplio, dada la gran cantidad de temas que se relacionan con el medio laboral; es un término confuso, debido a las diferentes áreas de estudio, ya que aún no se ha logrado una delimitación de este. Desde el inicio del término, se han realizado un sinnúmero de investigaciones; sin embargo, al no tener una delimitación clara del término, estos estudios se convierten en descriptivos más que explicativos.

Según Kiernan y Marrone (1997), la calidad de vida laboral es

el grado de satisfacción de un individuo con su rol, relaciones, y deberes en el lugar de trabajo. Esta satisfacción está basada en una variedad de factores que afectan al individuo, incluyendo, aunque no exclusivamente, variables de personalidad, expectativas familiares, normas culturales y sociales, cultura del

lugar de trabajo, y facetas concretas del trabajo dentro del lugar donde las tareas son realizadas. (pp. 64-65)

Para Luthans (2008), la calidad de vida laboral es “el efecto del trabajo en el personal y la eficacia organizacional junto con la importancia que se le da en la participación de problemas y la toma de decisiones” (p. 355). Tomando este referente, se puede considerar que una persona a quien se le delegue responsabilidades y tenga la posibilidad de aportar en la toma de decisiones genera mayor compromiso y sentido de pertenencia con la organización.

Así mismo, Chiavenato (2007) sostiene que “la calidad de vida laboral en el trabajo representa el grado en que los miembros de la organización satisfacen sus necesidades personales en virtud de su actividad en la organización” (p. 351). Se podría decir que las actividades que se desarrollan en una empresa están estrechamente relacionadas con la calidad de vida laboral de un empleado.

Otro acercamiento teórico lo hace Guízar Montúfar (2013), quien afirma que “la calidad de vida laboral en el trabajo se refiere al carácter positivo o negativo del entorno laboral. Su finalidad básica es crear un ambiente excelente para los empleados que contribuyan a la salud económica de la organización” (p. 213). Desde este planteamiento, una organización que propende por favorecer la calidad de vida laboral de sus colaboradores, se ve favorecida en el crecimiento económico.

Del mismo modo, Munduate (1993, citado en Peiró Silla y Prieto Alonso, 1996) expresa que

la calidad de vida laboral puede ser entendida como una meta, un proceso, e incluso como una filosofía. Como meta, la calidad de vida laboral implica al mejora de la efectividad organizacional mediante la transformación de todo el proceso de gestión de recursos humanos (rediseño de puestos de trabajo, procesos de formación, selección, evaluación de rendimiento, sistema de pago

e incentivos, etc.). Como un proceso, la calidad de vida laboral necesita del esfuerzo de cada uno de los miembros de la organización dentro de cada nivel con el fin de lograr el paso de un sistema de control a un sistema de implicación. Por último, como filosofía, la calidad de vida laboral parte de la consideración de las personas como agentes capaces de contribuir con sus conocimientos, habilidades, destrezas, experiencia y compromisos en este proceso de cambio. (p. 166)

Importancia de la calidad de vida laboral

Los diferentes estudios realizados sobre calidad de vida laboral han generado grandes aportes, conduciendo a realizar cambios en los puestos de trabajo, las estrategias de direccionamiento y administración del recurso humano; gran parte de los investigadores han encontrado que un criterio importante en direccionamiento del personal tiene que ver con establecer estrategias para mejorar la calidad de vida laboral de sus colaboradores.

Luthans (2008) considera que

el propósito principal de un programa de CVL es cambiar y mejorar el ambiente de trabajo de tal manera que la relación entre el personal, la tecnología y la organización contribuyan a una experiencia laboral más favorable y a los resultados deseados. (p. 356)

Pérez Zapata y Zurita (2014) afirman que “existe evidencia que sugiere que las organizaciones que ofrecen condiciones de trabajo adecuadas, así como oportunidades de desarrollo profesional y personal para sus empleados, obtienen mayores ganancias y mejor consideración social” (p. 3).

Teniendo como referente los aportes teóricos mencionados anteriormente, se puede decir que una empresa que le apuesta a mejorar la calidad de vida laboral de sus colaboradores podrá alcanzar con mayor facilidad las metas organizacionales.

Elementos que se evalúan en la calidad de vida laboral

El proceso de consolidar los elementos que componen la calidad de vida laboral tardó tiempo en conciliar; sin embargo, tras varias investigaciones, han surgido aportes teóricos que permiten tener un referente para evaluar.

Chiavenato (2007) considera que la calidad de vida laboral se incluyen factores como

satisfacción con el trabajo desempeñado, posibilidades de futuro en la organización, reconocimiento por resultados, salario, prestaciones, relaciones humanas dentro del grupo y la organización, ambiente psicológico y físico del trabajo, libertad para decidir, posibilidades de participar, motivación para el trabajo, capacidad de adaptación y flexibilidad ante los cambios en el ambiente laboral, la creatividad y la capacidad para innovar. (p. 297)

Según Guízar Montúfar (2013), “las características de la calidad de vida laboral en el trabajo son supervisión adecuada, trabajo desafiante, clima laboral armonioso, equidad, desarrollo integral, enriquecimiento del trabajo y reconocimiento al trabajo” (p. 221).

En general, se puede decir que la calidad de vida laboral recoge elementos valiosos que determinan el bienestar físico, emocional y social de los colaboradores en su puesto de trabajo.

Satisfacción laboral

En la actualidad, un término que ha cobrado importancia en las organizaciones es el de satisfacción laboral, por las implicaciones que tiene en la dirección del recurso humano; cada vez más se incrementa el número de organizaciones que definen mecanismos para fortalecer este elemento; esto con el fin de obtener un mayor crecimiento y lograr las metas organizacionales. A continuación se hace un acercamiento

teórico al respecto.

Luthans (2008) define la satisfacción laboral como “el resultado de la percepción de los empleados de lo bien que su empleo proporciona lo que consideran importante” (p. 141). En otras palabras, un empleado se encuentra satisfecho si su trabajo cumple con las expectativas propuestas.

Del mismo modo, Gibson et al. (2011) describen la satisfacción laboral como una actitud que los individuos tienen acerca de sus empleos, resulta de las percepciones de sus puestos y se basa en factores del ambiente laboral, como el estilo de supervisión, las políticas y procedimientos, la afiliación al grupo de trabajo, las condiciones de trabajo y las prestaciones. (p. 103)

Por su parte, Locke (1984, citado en Salgado, Remeseiro e Iglesias, 1996) afirma que “la satisfacción laboral es una respuestas emocional positiva al puesto y que resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo” (p. 330).

Teniendo en cuenta estos referentes teóricos, se puede decir que la satisfacción laboral es el efecto que se tiene cuando el trabajo permite alcanzar las metas personales y profesionales que una persona se ha trazado. Existen unas dimensiones que se tienen en cuenta al momento de medir la satisfacción laboral, según Gibson et al. (2011). Estas dimensiones son las siguientes: el pago, el puesto, la oportunidad de ascenso, la supervisor y los compañeros de trabajo. A continuación se hace una descripción de cada dimensión mencionada anteriormente.

Pago o salario: según la Ley 2663, 1950, el artículo 127 del Código Sustantivo del Trabajo,

se constituye salario no solo la remuneración ordinaria, fija o variable, sino todo lo que recibe el trabajador en dinero o en especie como contraprestación directa

del servicio, sea cualquiera la forma o denominación que se adopte, como primas, sobresueldos, bonificaciones habituales, valor del trabajo suplementario o de las horas extras, valor del trabajo en días de descanso obligatorio, porcentajes sobre ventas y comisiones. (p. 39)

Puesto: existen varias definiciones sobre el puesto de trabajo. Para Gibson et al. (2011), es “el grado en que las tareas laborales son consideradas interesantes y proporcionan oportunidades para aprender y aceptar responsabilidad” (p. 102).

De igual manera, Chiavenato (2009, citado en Torres Laborde y Jaramillo Naranjo, 2014) describe el puesto como “la descripción de todas las actividades que desempeña un trabajador, quien ocupa una posición determinada y formal en la estructura de una empresa” (p. 12).

Oportunidad de ascenso: según Gibson et al. (2011), “la oportunidad de ascenso es la disposición de ocasiones para progresar” (p. 103). Es decir, la posibilidad que un empleado tiene de acceder a cargos de mayor responsabilidad en la escala jerárquica de una organización.

Supervisión: Gibson et al. (2011) describen la supervisión como “la capacidad del supervisor para demostrar interés y preocupación por los empleados” (p. 103).

Para Núñez Murillo y Jáuregui Covarrubias (2007), la función del supervisor es lograr el óptimo nivel de satisfacción de los clientes, jefes, colaboradores y pares, asegurando el cumplimiento de objetivos y la mejora continua en la efectividad del área, en la satisfacción y el desarrollo de su personal, así como en la coordinación y trabajo en equipo con el resto de la organización. (p. 39)

Características de los compañeros de trabajo: para los seres humanos es importante la interacción con los otros; es por esto que Gibson et al. (2011) señalan que los empleados de una organización deben ser amigables, competentes y colaboradores.

Canova (1998) expresa lo siguiente: “las buenas relaciones entre compañeros, más de lo que puede imaginar, pueden constituir un punto de apoyo para afrontar las inevitables dificultades de la vida” (p. 30).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Introducción

El presente estudio tuvo como objetivo principal conocer la relación entre la calidad de vida laboral y la satisfacción laboral de personas que trabajan en algunas empresas de servicios en la ciudad de Bogotá, Colombia.

En este capítulo se presentan el tipo de investigación, la población, la muestra, los instrumentos de medición, las variables, las hipótesis, la operacionalización, el procedimiento para recolectar datos y el procedimiento para procesar datos.

Tipo de investigación

La presente investigación se considera descriptiva, correlacional, con un enfoque cuantitativo y utilizando un diseño transversal.

A continuación se describen los tipos de investigación de este estudio:

1. Cuantitativa, porque se usó la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento en una población.

2. Transversal, por la perspectiva del tiempo en que se desarrolló, ya que los datos se recogieron en un espacio temporal breve para medir, describir y analizar las relaciones entre las variables satisfacción laboral y calidad de vida laboral.

3. Descriptiva, porque midió las variables satisfacción laboral y calidad de vida laboral en personas que trabajan en algunas empresas de servicios, en la ciudad de Bogotá, Colombia.

4. Correlacional, porque determinó la relación que existe entre satisfacción laboral y calidad de vida laboral en personas que trabajan en algunas empresas de servicios en la ciudad de Bogotá, Colombia.

Población

La población o también llamada universo es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones (Hernández Sampieri et al., 2014). En esta investigación la población que fue objeto de estudio está conformada por 300 trabajadores que están vinculados a algunas empresas de servicios en la ciudad de Bogotá, Colombia.

Muestra

Según Hernández Sampieri et al. (2014), la muestra es un subgrupo de la población y se utiliza por economía de tiempo y recursos. En esta investigación se utilizó la técnica de muestreo por conveniencia y participaron 101 personas que trabajan en empresas de servicios en la ciudad de Bogotá, Colombia.

Variables

En este estudio se analizaron las variables dependientes que se presentan a continuación.

La variable dependiente, según Salkind (1998) es la que refleja los resultados de un estudio de investigación. Con base en esta afirmación, las variables dependientes que se consideraron en la presente investigación son la satisfacción laboral y la calidad de vida laboral. Algunas variables demográficas consideradas fueron la edad, el estado civil, el nivel de escolaridad y los años de servicio.

Instrumentos de medición

Hay varios instrumentos que miden satisfacción laboral y calidad de vida laboral. Sin embargo, durante el transcurso de revisión de la literatura, se seleccionaron los que se describen a continuación, por su sencillo vocabulario.

Calidad de vida laboral

El Cuestionario de Calidad de Vida Laboral (CVT-GOHISALO) fue elaborado por González Baltazar, Hidalgo Santacruz, Salazar Estrada y Preciado Serrano (2010) y consta de 69 reactivos, presentados en forma de respuesta de tipo Likert, con dos tipos de respuestas de cinco opciones que van en una escala de 1 a 5, indicados así: primera escala: 1. *totalmente en desacuerdo*, 2. *en desacuerdo*, 3. *indeciso*, 4. *de acuerdo*, 5. *totalmente de acuerdo*; bajo esta escala están conformados los ítems del 1 al 32. Las opciones de la segunda escala van así: 1. *nunca*, 2. *casi nunca*, 3. *algunas veces*, 4. *casi siempre* y 5. *siempre*; en esta escala se agrupan los ítems del 33 al 69.

Estos reactivos se agrupan en siete factores o dimensiones, que son los siguientes: soporte Institucional para el trabajo (ítems 6, 19, 34, 35, 36, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59), seguridad en el trabajo (ítems 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 25, 32, 37, 38, 39, 41, 68), integración al puesto de trabajo (ítems 18, 27, 40, 44, 45, 47, 48, 49, 50,

51), satisfacción por el trabajo (ítems 1, 2, 3, 4, 14, 15, 16, 17, 20, 21, 22), bienestar logrado a través del trabajo (ítems 23, 24, 28, 31, 42, 43, 46, 66, 67, 69), desarrollo personal (ítems 26,29, 30, 60, 61) y administración del tiempo libre (ítems 33, 62, 63, 64, 65).

La confiabilidad del instrumento (CVT-GOHISALO) utilizado en la investigación fue medida por el alfa de Cronbach. La confiabilidad del instrumento para los 69 ítems de la variable calidad de vida laboral fue de .64 a .93. El valor alfa de Cronbach fue considerado como medida de confiabilidad adecuada.

Satisfacción laboral

Meliá et al. (1990) diseñaron un cuestionario para obtener una evaluación adecuada y correcta de una manera práctica y profesional sobre el estado de satisfacción laboral en una empresa; ofrece una medición sencilla con un alto nivel de confiabilidad y validez. Este cuestionario consta de 26 ítems con forma de respuesta tipo Likert que va de 1 a 5 de la siguiente manera: 1. *totalmente en desacuerdo*, 2. *en desacuerdo*, 3. *indeciso*, 4. *de acuerdo* y 5. *totalmente de acuerdo*.

Este instrumento permite evaluar los seis factores siguientes: (a) satisfacción con la supervisión y la participación (ítems 11, 13, 15, 16, 17, 19, 20 y 21), (b) satisfacción con las prestaciones básicas (ítems 4, 9, 10, 12, 14 y 23), (c) satisfacción intrínseca del trabajo (ítems 1, 2, 3 y 18), (d) satisfacción con el ambiente físico (ítems 6, 7, 8 y 24), (e) satisfacción con la cantidad y ritmo de trabajo exigido (ítems 5 y 26) y (f) satisfacción con las prestaciones recibidas (ítems 24 y 25).

La confiabilidad del instrumento Cuestionario de Satisfacción Laboral (S21/S26) alcanzó un alfa de Cronbach de .90 y los factores oscilaron entre .73 y .89. La confiabilidad se consideró como una medida satisfactoria. El instrumento final se anexa en el Apéndice A.

Hipótesis

Según Hernández Sampieri et al. (2014), las hipótesis nulas son proposiciones acerca de la relación entre variables que sirven para negar lo que afirma la hipótesis de investigación. En este estudio, se sometió a prueba la siguiente hipótesis nula:

Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la calidad de vida laboral percibida por los empleados que trabajan en algunas empresas de servicios en la ciudad de Bogotá, Colombia.

Tabla 1
Operacionalización de las variables

Variabes	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Calidad de vida laboral	La calidad de vida laboral puede entenderse como la percepción que tienen los empleados de las condiciones de trabajo, del ambiente laboral, y de la concordancia entre la vida laboral, familiar y personal (Espinoza y Morris, 2002).	Se determinó el grado de calidad de vida laboral por CVT-GOHISALO con una escala de 69 ítems , bajo dos escalas de 1 a 5 de la siguiente manera: Primera: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo Segunda: 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Los datos se categorizaron de la siguiente forma: Para medir el grado de calidad de vida laboral, se obtuvo la media de los 69 ítems. La variable se consideró como métrica.

Operacionalización de variables

En la Tabla 1 se presenta un ejemplo de la operacionalización de una de las variables. En el Apéndice C se presenta la tabla de operacionalización del resto de las variables. Se incluyen las definiciones conceptuales, instrumentales y operacionales para cada una de ellas.

Operacionalización de la hipótesis nula

En la Tabla 2 se presenta la operacionalización de la hipótesis nula. Se incluyen las variables, el nivel de medición de cada variable y el tipo de prueba estadística utilizada.

Tabla 2
Operacionalización de las hipótesis nulas

Hipótesis nula	Variables	Nivel de medición	Prueba estadística
No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la calidad de vida laboral percibido por los empleados que trabajan en algunas empresas de servicios en la ciudad de Bogotá, Colombia.	Dependientes:		Para la prueba de la hipótesis se usará la prueba estadística <i>t</i> de Pearson.
	A. Satisfacción laboral	A. Métrica	La hipótesis nula se rechaza para niveles de significación $p \leq 0.05$
	B. Calidad de Vida laboral	B. Métrica	

Preguntas complementarias

En esta investigación se plantearon las siguientes preguntas complementarias:

1. ¿Cuál es el nivel de calidad de vida que tienen las personas que trabajan en algunas empresas de servicios en la ciudad de Bogotá, Colombia?

2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral autopercebido que tienen las personas que trabajan en algunas empresas de servicios en la ciudad de Bogotá, Colombia?

Recolección de datos

La recolección de datos se llevó a cabo de la siguiente manera:

1. El instrumento se aplicó en el mes de noviembre del 2018.
2. Se estableció contacto con la población vinculada a empresas de servicios para solicitar autorización en la aplicación del instrumento.
4. Se enviaron los enlaces de los instrumentos a los participantes en el estudio, el cual fue aplicado a través de un cuestionario en línea (internet), a través del internet, de manera que los participantes pudieron responder los instrumentos en el tiempo que disponían para ello.
5. Las respuestas quedaron en un archivo en excel, una vez que los participantes dieron la respuesta.
6. La investigadora fue la responsable de recibir y coordinar la recepción de los formularios para procesar los resultados.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Introducción

La finalidad de esta investigación fue la de conocer si existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la calidad de vida laboral percibida por los empleados de algunas empresas de servicios en la ciudad de Bogotá, Colombia.

La investigación fue descriptiva, correlacional, con un enfoque cuantitativo y utilizando un diseño transversal. Los instrumentos fueron aplicados a 101 empleados de empresas de servicios de la ciudad de Bogotá, Colombia.

Los constructos considerados en la presente investigación fueron la satisfacción laboral y la calidad de vida laboral.

El presente capítulo se encuentra dividido de la siguiente forma: descripción demográfica de los sujetos, pruebas de hipótesis, respuestas a las preguntas complementarias y resumen del capítulo.

Las hipótesis de investigación fueron probadas en un nivel de significación igual o menor a .05. La muestra estuvo constituida por 101 empleados de empresas de servicios de la ciudad de Bogotá, Colombia y constituyó el 33% del total de la población. La población total fue de 300 empleados de algunas empresas de servicios.

Descripción demográfica

A continuación se presenta la descripción demográfica de las variables de estudio. Se encuentran los resultados de las variables estado civil, edad, años de servicio y nivel de estudios. En el Apéndice D se encuentran las tablas que respaldan la información.

Estado civil

La Tabla 3 presenta la distribución del estado civil de los empleados que participaron en el estudio y el porcentaje correspondiente. Se obtuvo una participación de 101 empleados de empresas de servicios de una población de 300.

Tabla 3
Distribución de la muestra por estado civil

Estado civil	<i>n</i>	%
Casado	38	37.6
Soltero	46	45.5
Otra	17	16.8
Total	101	100.0

Edad

El rango de edad de los participantes fue de 19 a 68 años. La edad de 39 años tuvo mayor frecuencia ($n = 8$). La media fue de 36 años ($DE = 9.50$). Con respecto a la distribución de la variable edad, se observa en la Figura 1 una asimetría positiva (.440) y la distribución tiende a ser leptocúrtica, con una curtosis de .419.

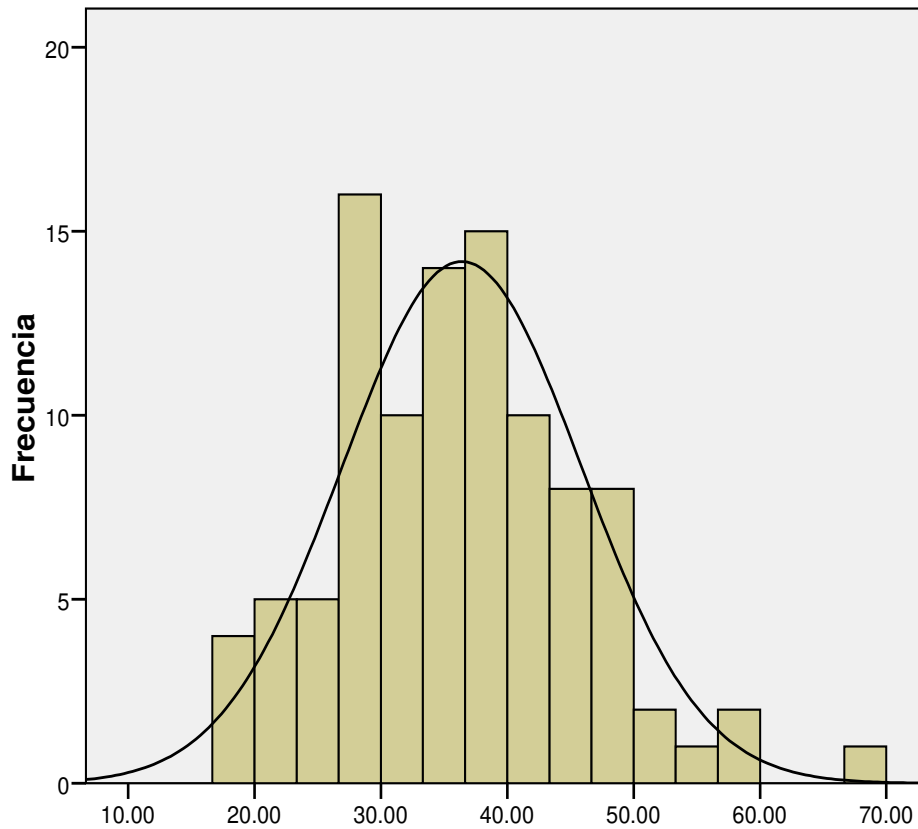


Figura 1. Histograma de la edad de la muestra.

Años de servicio

Respecto de los datos referidos a la variable demográfica años de servicio de las 101 personas que respondieron el instrumento, el rango de los años de servicio fue de uno a 50 años. La mayor frecuencia fue de un año de servicio ($n = 17$). La media fue de 7.70 ($DE = 8.00$). Con respecto a la distribución de la variable años de servicio, se observa en la Figura 2 una asimetría positiva (2.297); en tanto que la distribución tiende a ser leptocúrtica, con una curtosis de 7.351.

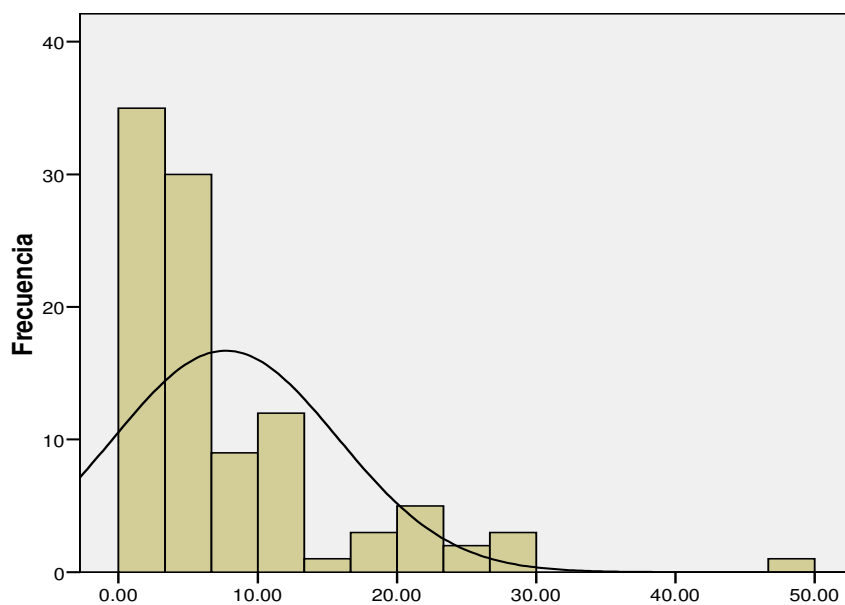


Figura 2. Histograma de los años de servicio de la muestra.

Nivel de estudios

La Tabla 4 contiene los datos referidos al nivel de estudios de los 101 participantes que respondieron el instrumento. Como se observa en la tabla, la mayoría de los encuestados tienen un nivel de estudios de licenciatura, que representa el 38.6% ($n = 39$), seguido del nivel de estudios técnicos, que representa el 33.7% ($n = 34$).

Tabla 4

Distribución de la muestra por nivel de estudios

Nivel de estudios	n	%
Bachillerato	25	24.8
Técnico	34	33.7
Licenciatura	39	38.6
Postgrado	3	3.0
Total	101	100.0

Pruebas de hipótesis

En esta sección se presenta la prueba estadística de la hipótesis nula formulada para esta investigación. Todas las tablas con los resultados de cada una de las hipótesis se encuentran en el Apéndice E.

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la calidad de vida laboral de personas que trabajan en algunas empresas de servicios de la ciudad de Bogotá, Colombia.

En esta hipótesis se utilizó la prueba estadística r de Pearson. Las variables consideradas en el estudio son satisfacción laboral y calidad de vida laboral de los empleados de algunas empresas de servicios de Bogotá, Colombia.

Al correr la prueba estadística, se encontró un valor r de .888 y un nivel de significación p de .000. Para dicho nivel de significación ($p < .05$), se determinó rechazar la hipótesis nula de independencia entre las variables y aceptar la hipótesis de relación entre ellas. Se encontró una correlación positiva en grado *alto*.

Preguntas complementarias

A continuación se da respuesta a las preguntas complementarias formuladas en esta investigación. En el Apéndice F se muestran las tablas de resultados.

1 ¿Cuál es el nivel de calidad de vida laboral que tienen las personas que laboran en algunas empresas de servicios en la ciudad de Bogotá, Colombia?

Mediante el análisis de datos de los 69 criterios, se obtuvo una media aritmética para la variable calidad de vida laboral de 4.07 y una desviación estándar de .608. Las

personas que laboran en algunas empresas de servicios en la ciudad de Bogotá, Colombia manifestaron un 76.75% de calidad de vida.

Los indicadores que obtuvieron mayor valor, representados por la media aritmética y la desviación estándar de calidad de vida laboral de empleados de algunas empresas de servicios, fueron los siguientes: (a) “cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarse, alimentarse, etc.)” ($\bar{X} = 4.62$, $DE = .690$), (b) “cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales” ($\bar{X} = 4.61$, $DE = .677$) y (c) “mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la institución ante sus usuarios” ($\bar{X} = 4.54$, $DE = .574$).

Los indicadores de menor valor de calidad de vida laboral percibidos por los empleados de algunas empresas de servicios fueron los siguientes: (a) “la necesidad de llevar trabajo a casa o asumir trabajo adicional se presenta” ($\bar{X} = 2.73$, $DE = 1.32$), (b) “es mi grado de satisfacción con respecto a los planes de retiro con que se cuenta en este momento en la institución” ($\bar{X} = 3.47$, $DE = 1.17$) y (c) “comparando mi pago con el que se recibe por la misma función en otras instituciones que conozco me siento” ($\bar{X} = 3.51$, $DE = 1.16$).

Según la escala de medición utilizada, el resultado indica que los empleados de algunas empresas de servicios tienen una calidad de vida laboral *alta*.

2 ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral autopercebido que tienen las personas que trabajan en algunas empresas de servicios en la ciudad de Bogotá, Colombia?

Mediante el análisis de datos de los 26 criterios, se obtuvo una media aritmética, para la variable satisfacción laboral de 4.06 y una desviación estándar de .655. Las

personas que laboran en algunas empresas de servicios en la ciudad de Bogotá, Colombia manifestaron un 76.5% de satisfacción laboral.

Los indicadores que obtuvieron mayor valor, representados por la media aritmética y la desviación estándar de satisfacción laboral percibido por los empleados de algunas empresas de servicios, fueron los siguientes: (a) “la limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena” ($\bar{X} = 4.49$, $DE = .743$), (b) “me gusta mi trabajo” ($\bar{X} = 4.47$, $DE = .626$) y (c) “la iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas” ($\bar{X} = 4.31$, $DE = .811$).

Los indicadores de menor valor de satisfacción laboral percibido por los empleados de algunas empresas de servicios fueron: (a) “mi salario me satisface” ($\bar{X} = 3.47$, $DE = 1.03$), (b) “estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan” ($\bar{X} = 3.47$, $DE = 1.12$) y (c) “en mi empresa tengo oportunidades de promoción y ascenso” ($\bar{X} = 3.55$, $DE = 1.16$).

Según la escala de medición utilizada, el resultado indica que la satisfacción laboral de los empleados de algunas empresas de servicios es *alta*.

Resumen del capítulo

En este capítulo se presentaron los resultados de la investigación. Se hizo uso de los datos recolectados y, para su presentación, se usaron diferentes tablas. Se llevó a cabo la prueba de hipótesis y se dio respuesta a las preguntas de investigación.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Introducción

La finalidad de esta investigación fue conocer si existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la calidad de vida laboral de personas que trabajan en algunas empresas de servicios en la ciudad de Bogotá, Colombia.

El informe de los resultados fue estructurado en cinco capítulos.

En el Capítulo I se muestran los antecedentes de la calidad de vida laboral y la satisfacción laboral. También se incluye el planteamiento y declaración del problema de investigación, la hipótesis, las preguntas de investigación, el objetivo, la importancia y la justificación, las limitaciones y delimitaciones, los supuestos, la definición de términos y el fundamento filosófico de la investigación.

En el Capítulo II se encuentra desarrollado el marco teórico del problema, considerado mediante la revisión bibliográfica correspondiente a la calidad de vida laboral y la satisfacción laboral.

En el Capítulo III se presenta la metodología del estudio. Se explica brevemente el tipo de investigación, la población y la muestra. Se describen los instrumentos de medición. Se presentan las variables, se muestra la operacionalización de las variables, la confiabilidad de los instrumentos, la hipótesis nula y la operacionalización de la hipótesis. Finalmente, se presentan las preguntas complementarias, la forma como se recolectaron los datos y la prueba estadísticas aplicada al estudio.

En el Capítulo IV se presentan los resultados de la investigación. Fueron presentadas las variables demográficas, la prueba de la hipótesis y, finalmente, las respuestas a la preguntas de investigación.

En el Capítulo V se señalan las conclusiones, las discusiones y las recomendaciones surgidas de esta investigación.

Conclusiones

En esta sección se presentan las conclusiones sobre la declaración del problema, sobre la hipótesis y sobre las preguntas complementarias.

En el Apéndice E se muestran las tablas que respaldan las conclusiones sobre el problema principal y la hipótesis del estudio.

Sobre la declaración del problema

La finalidad de esta investigación fue conocer si existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la calidad de vida laboral de personas que trabajan en algunas empresas de servicios de la ciudad de Bogotá, Colombia.

Con el apoyo de las técnicas estadísticas y para la muestra considerada, se pudo concluir que la satisfacción laboral que perciben los empleados de algunas empresas de servicios está relacionada con la calidad de vida laboral que experimentan. La relación fue positiva y en grado *alto* entre ambas variables ($r = .888$). Si se aumenta la satisfacción laboral que tienen los empleados, se logra una mejor calidad de vida laboral. En este sentido, se recomienda incrementar las estrategias organizacionales que potencialicen la satisfacción laboral y así ver un crecimiento positivo en la calidad de vida laboral de los colaboradores.

Sobre las preguntas complementarias

Con las preguntas de investigación se pretendió conocer la satisfacción laboral y la calidad de vida laboral de personas que trabajan en algunas empresas de servicios en la ciudad de Bogotá, Colombia.

1. Los empleados de algunas empresas de servicios de la ciudad de Bogotá mostraron un nivel de autopercepción de la satisfacción laboral *alto*.

2. 1. Los empleados de algunas empresas de servicios de la ciudad de Bogotá mostraron un nivel de percepción de la calidad de vida laboral *alto*.

Discusión

El presente estudio tuvo como objetivo principal conocer la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de vida laboral de personas que trabajan en algunas empresas de servicios de la ciudad de Bogotá, Colombia.

Se encontró que la satisfacción laboral autopercebida por los empleados está relacionada con la calidad de vida laboral que experimentan. Si se mejora la satisfacción laboral, se aumenta el nivel de calidad de vida de los colaboradores.

Es importante destacar que la satisfacción laboral, según Locke (1984, citado en Salgado et al., 1996), “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” (p. 330). De ahí que es necesario tener en cuenta los factores que influyen directamente en la satisfacción laboral. Según Gibson et al. (2011), “los factores del ambiente laboral, como el estilo de supervisión, las políticas y procedimientos, la afiliación al grupo de trabajo, las condiciones de trabajo y las prestaciones determinan el nivel de satisfacción de un empleado” (p. 103).

Pérez Zapata y Zurita (2014) afirman que “existe evidencia que sugiere que las organizaciones que ofrecen condiciones de trabajo adecuadas, así como oportunidades de desarrollo profesional y personal para sus empleados, obtienen mayores ganancias y mejor consideración social” (p. 3). Una organización que trabaja por mejorar la calidad de vida laboral no solo rentabiliza su fuerza de trabajo, sino también le permite al empleado obtener mejores beneficios al salvaguardar su salud y bienestar en el trabajo. Hoy por hoy las organizaciones le han apostado o generar equipos de alto rendimiento y para ello han establecido programas de calidad de vida laboral para incentivar la motivación de sus colaboradores y lograr así un alto nivel de satisfacción.

Los resultados obtenidos en este estudio concuerdan con lo que dice Chiavenato (2007), quien sostiene que “la calidad de vida en el trabajo representa el grado en que los miembros de la organización satisfacen sus necesidades personales en virtud de su actividad en la organización” (p. 351). Se puede considerar que la seguridad en el trabajo es fundamental para lograr la satisfacción laboral.

En este orden de ideas, la calidad de vida laboral debe ser un valor a perseguir y alcanzar por parte de la empresa y los trabajadores; por esta razón, es importante que las empresas evalúen periódicamente el nivel de satisfacción laboral y potencialicen las fortalezas y mejoren las falencias organizacionales que tienen incidencia directa en la satisfacción de sus trabajadores.

Recomendaciones

Los resultados de esta investigación llevan a dar algunas recomendaciones a las organizaciones de servicios de la ciudad de Bogotá, Colombia y para futuras investigaciones.

A las organizaciones de servicios

1. Realizar una evaluación periódica del nivel de satisfacción laboral de sus colaboradores; esto les permitirá realizar un diagnóstico organizacional y poder así identificar las oportunidades de mejora.

2. Seguir fortaleciendo la satisfacción laboral desde cada uno de los factores influyentes; en especial, es importante que las organizaciones evalúen su sistema de retribución y las oportunidades de desarrollo profesional..

Para futuras investigaciones

1. Realizar investigaciones donde se incluyan otras variables que no fueron consideradas en el presente estudio.

2. Realizar estudios para conocer la satisfacción laboral en empresas que manejen diferentes modalidades de trabajo (teletrabajo, entre otras).

APÉNDICE A

INSTRUMENTO

**INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN LABORAL Y CALIDAD DE VIDA LABORAL EN PERSONAS
QUE LABORAN EN ALGUNAS EMPRESAS DE SERVICIOS EN LA CIUDAD DE
BOGOTÁ, COLOMBIA**

I. INSTRUCCIONES GENERALES

La presente encuesta forma parte de una investigación que tiene como finalidad medir la satisfacción laboral y la calidad de vida laboral en personas que tienen un trabajo presencial y los que trabajan bajo la modalidad de teletrabajo en la ciudad de Bogotá. Por favor responda de honestamente cada una de las secciones que componen este instrumento.

La información que provea será tratada confidencialmente, de manera que cordialmente le solicitamos sea sincero en cada una de sus respuestas.

II. DATOS DEMOGRÁFICOS

INSTRUCCIONES: Marca la respuesta que se aplique a tu caso.

Modalidad de Trabajo:	Presencial	Teletrabajo		
Estado Civil:	Soltero	Casado	Otro	
Edad:	-----			
Años de servicio:	_____			
Nivel de estudios:	Bachillerato	Técnico	Profesional	Postgrado

1. SATISFACCIÓN LABORAL

Al analizar cada declaración que se da a continuación, marca con una X el espacio que indica tu **nivel de satisfacción laboral**, utilizando la siguiente escala:

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5
¿Qué tan de acuerdo estás con...?					
1	Me gusta mi trabajo				
2	Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco				
3	Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan				
4	Mi salario me satisface				
5	Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen				
6	La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena				
7	La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas				
8	El entorno físico en que trabajo es satisfactorio				
9	En mi empresa tengo oportunidades de promoción y ascenso				
10	Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa				
11	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes				
12	La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface				
13	La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria				
14	Estoy satisfecho de cómo mi empresa cumple el convenio, y las leyes laborales				
15	Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen				
16	Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.				
17	Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea				
18	Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo aspectos de mi trabajo				
19	Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.				
20	Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.				
21	Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo				
22	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.				
23	Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan				
24	Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios				
25	Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.				
26	Estoy satisfecho del ritmo a que tengo que hacer mi tarea				

2. CALIDAD DE VIDA LABORAL

Al analizar cada declaración que se da a continuación, marca con una X el espacio que indica el **grado de calidad de vida laboral en el trabajo** utilizando la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5
¿Cómo consideras...?				
1	Con respecto a la forma de contratación, con que cuento en este momento, me encuentro			
2	En relación con la duración de mi jornada de trabajo me encuentro			
3	Con respecto al turno de trabajo que tengo asignado me encuentro			
4	En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo, mi grado de satisfacción es			
5	Es el grado de satisfacción que siento por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo.			
6	Este es el nivel de satisfacción que tengo con respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo.			
7	El siguiente es mi grado de satisfacción con respecto al salario que tengo.			
8	Comparando mi pago con el que se recibe por la misma función en otras instituciones que conozco me siento.			
9	El siguiente es el grado de satisfacción que tengo en cuanto al sistema de seguridad social al que estoy adscrito.			
10	Es mi grado de satisfacción con respecto a los planes de retiro con que se cuenta en este momento en la institución.			
11	Es mi grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas de mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.).			
12	Es mi satisfacción con respecto a las oportunidades de actualización que me brinda la institución.			
13	Mi grado de satisfacción por el tipo de capacitación que recibo por parte de la institución es			
14	Mi grado de satisfacción por trabajar en esta institución (comparando con otras instituciones que conozco), es			
15	Con relación a las funciones que desempeño en esta institución, mi nivel de satisfacción es			
16	Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es			
17	Mi grado de satisfacción al realizar todas las tareas que se me asignan es			
18	Grado de satisfacción que siento del trato que tengo con mis compañeros de trabajo.			
19	Es el grado de satisfacción que tengo con respecto al trato que recibo de mis superiores.			

20	Satisfacción que siento con relación a las oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mi trabajo.						
21	Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo me siento						
22	Mi grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en este trabajo es						
23	Con respecto a la calidad de los servicios básicos de mi vivienda me encuentro						
24	El grado de satisfacción que siento con respecto a las dimensiones y distribución de mi vivienda, relacionándolos al tamaño de mi familia es						
25	Las oportunidades de cambios de categoría (movimientos de cargo) se dan en base a currículum y no a influencias.						
26	Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida en base a mi trabajo en esta institución.						
27	Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado va de acuerdo con mi preparación académica y/o capacitación.						
28	Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la institución ante sus usuarios.						
29	Considero que mi empleo me ha permitido tener el tipo de vivienda con que cuento.						
30	Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales.						
31	Desde mi perspectiva, mi ingesta diaria de alimentos es suficiente en cantidad y calidad.						
32	Los problemas de salud más frecuentes de los trabajadores de mi institución pueden ser resueltos por los servicios de salud que me ofrece la misma.						

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre				
	1	2	3	4	5				
¿Qué opinas...?					1	2	3	4	5
33	La necesidad de llevar trabajo a casa o asumir trabajo adicional se presenta								
34	Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo de hacer mi trabajo.								
35	Me dan a conocer la forma en que se evalúan los procedimientos que sigo para realizar mi trabajo.								
36	Recibo los resultados de la supervisión de mi trabajo como retroalimentación.								
37	Considero que mi salario es suficiente para satisfacer mis necesidades básicas.								
38	Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales.								
39	Considero que la calidad de los insumos que recibo para la realización de mis actividades laborales es la requerida.								
40	Corresponde a la frecuencia en que en mi institución se respetan mis derechos laborales								
41	Tengo las mismas oportunidades que los compañeros de mi categoría laboral, de acceder a cursos de capacitación.								
42	Me siento identificado con los objetivos de la institución.								
43	¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas?								
44	Mi trabajo contribuye al logro de objetivos comunes con mis compañeros de trabajo.								
45	Me siento motivado para estar muy activo en mi trabajo.								
46	Disfruto usando mis habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias.								
47	Cuando surgen conflictos en mi trabajo, éstos son resueltos por medio del diálogo.								
48	Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo.								
49	Cuando se me presentan problemas en el trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de mis compañeros.								
50	Obtengo ayuda de mis compañeros para realizar mis tareas, cuando tengo dificultad para cumplirlas								
51	Existe buena disposición de mis subordinados para el desempeño de las actividades laborales y la resolución de problemas.								
52	Mi jefe inmediato se interesa por la satisfacción de mis necesidades.								
53	Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área laboral.								

54	Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo en hacer bien mi trabajo.						
55	Cuento con el apoyo de mi jefe para resolver problemas y simplificar la realización de mis tareas.						
56	Cuando tengo problemas extralaborales, que afectan mi trabajo, mi jefe está en disposición de apoyarme.						
57	Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo.						
58	En mi institución se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción.						
59	Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes.						
60	Mi trabajo me brinda la oportunidad de hacer frente a cualquier situación adversa que se me presente.						
61	Recibo de parte de los usuarios, o clientes de la institución, muestras de reconocimiento por las actividades que realizo.						
62	Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo.						
63	Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia.						
64	Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de actividades domésticas.						
65	Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos y/u otros).						
66	Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarse, alimentarse, etc.).						
67	Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales						
68	En mi trabajo se me realizan exámenes de salud periódicos (por parte de la institución)						
69	Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos.						

APÉNDICE B

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

CALIDAD DE VIDA LABORAL

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	101	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	101	100.0

a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.979	69

SATISFACCIÓN LABORAL

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	101	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	101	100.0

a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.957	26

APÉNDICE C

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Definición Conceptual	Definición Instrumental	Definición Operacional
Calidad de Vida laboral	La calidad de vida laboral puede entenderse como la percepción que tienen los empleados de las condiciones de trabajo, del ambiente laboral, y de la concordancia entre la vida laboral, familiar y personal (Espinoza & Morris, 2002).	<p>Se determinó el grado de calidad de vida laboral por CVT-GOHISALO con una escala de 69 ítems , bajo dos escalas de 1 a 5 de la siguiente manera:</p> <p>Primera:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo <ol style="list-style-type: none"> 1. Con respecto a la forma de contratación, con que cuento en este momento, me encuentro 2. En relación con la duración de mi jornada de trabajo me encuentro 3. Con respecto al turno de trabajo que tengo asignado me encuentro 4. En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo, mi grado de satisfacción es 5. Es el grado de satisfacción que siento por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo. 6. Este es el nivel de satisfacción que tengo con respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo. 7. El siguiente es mi grado de satisfacción con respecto al salario que tengo. 8. Comparando mi pago con el que se recibe por la misma función en otras instituciones que conozco me siento. 9. El siguiente es el grado de satisfacción que tengo en cuanto al sistema de seguridad social al que estoy adscrito. 10. Es mi grado de satisfacción con respecto a los planes de retiro con que se cuenta en este momento en la institución. 11. Es mi grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas de mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.). 12. Es mi satisfacción con respecto a las oportunidades de actualización que me brinda la institución. 13. Mi grado de satisfacción por el tipo de capacitación que recibo por parte de la institución es 14. Mi grado de satisfacción por trabajar en esta institución (comparando con otras instituciones que conozco), es 15. Con relación a las funciones que desempeño en esta institución, mi nivel de satisfacción es 	<p>Los datos se categorizaron de la siguiente forma:</p> <p>Para medir el grado de calidad de vida laboral, se obtuvo la media de los 69 ítems.</p> <p>La variable se consideró como métrica.</p> <p>Para hacer el planteamiento de las conclusiones de este estudio se determinó la siguiente equivalencia para la escala utilizada:</p> <p>1= Muy Bajo 2= Bajo 3= Medio 4= Alto 5= Muy alto</p>

-
16. Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es
 17. Mi grado de satisfacción al realizar todas las tareas que se me asignan es
 18. Grado de satisfacción que siento del trato que tengo con mis compañeros de trabajo.
 19. Es el grado de satisfacción que tengo con respecto al trato que recibo de mis superiores.
 20. Satisfacción que siento con relación a las oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mi trabajo.
 21. Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo me siento
 22. Mi grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en este trabajo es
 23. Con respecto a la calidad de los servicios básicos de mi vivienda me encuentro
 24. El grado de satisfacción que siento con respecto a las dimensiones y distribución de mi vivienda, relacionándolos al tamaño de mi familia es
 25. Las oportunidades de cambios de categoría (movimientos de cargo) se dan en base a currículum y no a influencias.
 26. Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida en base a mi trabajo en esta institución.
 27. Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado va de acuerdo con mi preparación académica y/o capacitación.
 28. Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la institución ante sus usuarios.
 29. Considero que mi empleo me ha permitido tener el tipo de vivienda con que cuento.
 30. Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales.
 31. Desde mi perspectiva, mi ingesta diaria de alimentos es suficiente en cantidad y calidad.
 32. Los problemas de salud más frecuentes de los trabajadores de mi institución pueden ser resueltos por los servicios de salud que me ofrece la misma.

Segunda:

1. Nunca
 2. Casi Nunca
 3. Algunas veces
 4. Casi siempre
 5. Siempre
-
33. La necesidad de llevar trabajo a casa o asumir trabajo adicional se presenta
 34. Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo de hacer mi trabajo.
 35. Me dan a conocer la forma en que se evalúan los procedimientos que sigo para realizar mi trabajo.
-

-
36. Recibo los resultados de la supervisión de mi trabajo como retroalimentación.
 37. Considero que mi salario es suficiente para satisfacer mis necesidades básicas.
 38. Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales.
 39. Considero que la calidad de los insumos que recibo para la realización de mis actividades laborales es la requerida.
 40. Corresponde a la frecuencia en que en mi institución se respetan mis derechos laborales
 41. Tengo las mismas oportunidades que los compañeros de mi categoría laboral, de acceder a cursos de capacitación.
 42. Me siento identificado con los objetivos de la institución.
 43. ¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas?
 44. Mi trabajo contribuye al logro de objetivos comunes con mis compañeros de trabajo.
 45. Me siento motivado para estar muy activo en mi trabajo.
 46. Disfruto usando mis habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias.
 47. Cuando surgen conflictos en mi trabajo, éstos son resueltos por medio del diálogo.
 48. Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo.
 49. Cuando se me presentan problemas en el trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de mis compañeros.
 50. Obtengo ayuda de mis compañeros para realizar mis tareas, cuando tengo dificultad para cumplirlas
 51. Existe buena disposición de mis subordinados para el desempeño de las actividades laborales y la resolución de problemas.
 52. Mi jefe inmediato se interesa por la satisfacción de mis necesidades.
 53. Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área laboral.
 54. Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo en hacer bien mi trabajo.
 55. Cuento con el apoyo de mi jefe para resolver problemas y simplificar la realización de mis tareas.
 56. Cuando tengo problemas extralaborales, que afectan mi trabajo, mi jefe está en disposición de apoyarme.
 57. Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo.
 58. En mi institución se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción.
 59. Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes.
-

-
60. Mi trabajo me brinda la oportunidad de hacer frente a cualquier situación adversa que se me presente.
 61. Recibo de parte de los usuarios, o clientes de la institución, muestras de reconocimiento por las actividades que realizo.
 62. Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo.
 63. Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia.
 64. Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de actividades domésticas.
 65. Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos y/u otros).
 66. Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarse, alimentarse, etc.).
 67. Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales.
 68. En mi trabajo se me realizan exámenes de salud periódicos (por parte de la institución)
 69. Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos.

Satisfacción Laboral	Representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben. Wright y Davis (2003:70)	Se conoció el nivel de satisfacción laboral por el Cuestionario de satisfacción S21/S26 compuesta por 26 ítems con respuesta tipo likert que va de 1 a 5 de la siguiente manera:	Los datos se categorizaron de la siguiente forma:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo 	Para medir el nivel de satisfacción laboral, se obtuvo la media de los 26 ítems.
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Me gusta mi trabajo 2. Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco 3. Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan 4. Mi salario me satisface 5. Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen 6. La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena 7. La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas 8. El entorno físico en que trabajo es satisfactorio 9. En mi empresa tengo oportunidades de promoción y ascenso 10. Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa 	La variable se consideró como métrica.
			Para hacer el planteamiento de las conclusiones de este estudio se determinó la siguiente equivalencia para la escala utilizada:
			1= Muy Bajo
			2= Bajo
			3= Medio
			4= Alto
			5= Muy alto

-
11. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes
 12. La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface
 13. La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria
 14. Estoy satisfecho de cómo mi empresa cumple el convenio, y las leyes laborales
 15. Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen
 16. Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.
 17. Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea
 18. Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo aspectos de mi trabajo
 19. Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.
 20. Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.
 21. Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo
 22. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.
 23. Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan
 24. Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios
 25. Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.
 26. Estoy satisfecho del ritmo a que tengo que hacer mi tarea
-

	Variable	Definición conceptual	Definición instrumental
Edad	Tiempo que ha transcurrido desde su nacimiento.	La variable se determinó por la respuesta obtenida según los participantes.	Los datos se clasificaron en orden de menor a mayor
Estado civil	Situación jurídica que determina el tipo de familia del que viene o del que ha formado.	La variable se determinó por la respuesta obtenida bajo el ítem: Estado civil: 1. Casado 2. Soltero 3. Otro	Los datos se clasificaron en las siguientes categorías: 1. Casado 2. Soltero 3. Otro La escala de medición es nominal.
Años de servicio	Tiempo transcurrido en la empresa donde se labora.	La variable se determinó por la respuesta obtenida según los participantes.	Los datos se clasificaron en orden de menor a mayor

Nivel de escolaridad	Nivel de formación	La variable se determinó por la respuesta obtenida bajo el ítem: 1. Bachillerato 2. Técnico 3. Profesional 4. Postgrado	Los datos se clasificaron en las siguientes categorías: 1. Bachillerato 2. Técnico 3. Profesional 4. Postgrado
----------------------	--------------------	---	--

APÉNDICE D

DATOS DEMOGRÁFICOS

DATOS DEMOGRÁFICOS

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	19.00	2	2.0	2.0	2.0
	20.00	2	2.0	2.0	4.0
	21.00	3	3.0	3.0	6.9
	22.00	2	2.0	2.0	8.9
	24.00	1	1.0	1.0	9.9
	25.00	2	2.0	2.0	11.9
	26.00	2	2.0	2.0	13.9
	27.00	2	2.0	2.0	15.8
	28.00	2	2.0	2.0	17.8
	29.00	6	5.9	5.9	23.8
	30.00	6	5.9	5.9	29.7
	31.00	3	3.0	3.0	32.7
	32.00	5	5.0	5.0	37.6
	33.00	2	2.0	2.0	39.6
	34.00	2	2.0	2.0	41.6
	35.00	7	6.9	6.9	48.5
	36.00	5	5.0	5.0	53.5
	37.00	3	3.0	3.0	56.4
	38.00	3	3.0	3.0	59.4
	39.00	6	5.9	5.9	65.3
	40.00	3	3.0	3.0	68.3
	41.00	2	2.0	2.0	70.3
	42.00	4	4.0	4.0	74.3
	43.00	4	4.0	4.0	78.2
	44.00	2	2.0	2.0	80.2
	45.00	5	5.0	5.0	85.1
	46.00	1	1.0	1.0	86.1
	47.00	2	2.0	2.0	88.1
	48.00	3	3.0	3.0	91.1
	49.00	1	1.0	1.0	92.1
50.00	2	2.0	2.0	94.1	
51.00	1	1.0	1.0	95.0	
52.00	1	1.0	1.0	96.0	
55.00	1	1.0	1.0	97.0	
57.00	1	1.0	1.0	98.0	
60.00	1	1.0	1.0	99.0	
68.00	1	1.0	1.0	100.0	
	Total	101	100.0	100.0	

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 CASADO	38	37.6	37.6	37.6
	2 SOLTERO	46	45.5	45.5	83.2
	3 OTRO	17	16.8	16.8	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

AÑOS DE SERVICIOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	.00	1	1.0	1.0	1.0
	1.00	17	16.8	16.8	17.8
	1.60	1	1.0	1.0	18.8
	2.00	10	9.9	9.9	28.7
	3.00	6	5.9	5.9	34.7
	4.00	3	3.0	3.0	37.6
	5.00	12	11.9	11.9	49.5
	6.00	15	14.9	14.9	64.4
	7.00	5	5.0	5.0	69.3
	8.00	2	2.0	2.0	71.3
	9.00	2	2.0	2.0	73.3
	10.00	5	5.0	5.0	78.2
	11.00	1	1.0	1.0	79.2
	12.00	4	4.0	4.0	83.2
	13.00	2	2.0	2.0	85.1
	15.00	1	1.0	1.0	86.1
	17.00	2	2.0	2.0	88.1
	19.00	1	1.0	1.0	89.1
	20.00	3	3.0	3.0	92.1
	22.00	1	1.0	1.0	93.1
	23.00	1	1.0	1.0	94.1
	24.00	2	2.0	2.0	96.0
	27.00	1	1.0	1.0	97.0
	28.00	1	1.0	1.0	98.0
	29.00	1	1.0	1.0	99.0
	50.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

NIVEL DE ESTUDIOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 BACHILLERATO	25	24.8	24.8	24.8
	2 TÉCNICO	34	33.7	33.7	58.4
	3 PROFESIONAL	39	38.6	38.6	97.0
	4 POSGRADO	3	3.0	3.0	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

APÉNDICE E

PRUEBAS DE HIPÓTESIS

PRUEBAS DE HIPÓTESIS

Hipótesis principal

Correlaciones

		SATISFACCIÓN	C_VIDA
SATISFACCIÓN	Correlación de Pearson	1	.888(**)
	Sig. (bilateral)		.000
	N	101	101
C_VIDA	Correlación de Pearson	.888(**)	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	101	101

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

APÉNDICE F

PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS

Preguntas complementarias

Descriptivos calidad de vida laboral

descriptivos

	N	Media	Desv. típ.
Calidad de vida laboral	101	4.0776	.60823
N válido (según lista)	101		

descriptivos

	N	Media	Desv. típ.
C66 Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarse, alimentarse, etc.).	101	4.6238	.69067
C67 Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales	101	4.6139	.67779
C28 Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la institución ante sus usuarios.	101	4.5446	.57489
C46 Disfruto usando mis habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias.	101	4.4059	.82678
C43 ¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas?	101	4.3663	.68881
C44 Mi trabajo contribuye al logro de objetivos comunes con mis compañeros de trabajo.	101	4.3564	.67207
C48 Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo.	101	4.3465	.68463
C23 Con respecto a la calidad de los servicios básicos de mi vivienda me encuentro	101	4.3168	.76067
C42 Me siento identificado con los objetivos de la institución.	101	4.3069	.75819
C69 Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos.	101	4.2871	.87563
C11 Es mi grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas de mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.).	101	4.2871	.90925
C17 Mi grado de satisfacción al realizar todas las tareas que se me asignan es	101	4.2772	.84993
C3 Con respecto al turno de trabajo que tengo asignado me encuentro	101	4.2673	.85897
C47 Cuando surgen conflictos en mi trabajo, éstos son resueltos por medio del diálogo.	101	4.2673	.78602
C18 Grado de satisfacción que siento del trato que tengo con mis compañeros de trabajo.	101	4.2574	.80813
C31 Desde mi perspectiva, mi ingesta diaria de alimentos es suficiente en cantidad y calidad.	101	4.2574	.89054

C15 Con relación a las funciones que desempeño en esta institución, mi nivel de satisfacción es	101	4.2376	.82642
C40 Corresponde a la frecuencia en que en mi institución se respetan mis derechos laborales	101	4.2376	.82642
C19 Es el grado de satisfacción que tengo con respecto al trato que recibo de mis superiores.	101	4.2277	.84713
C63 Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia.	101	4.2277	.91522
C55 Cuento con el apoyo de mi jefe para resolver problemas y simplificar la realización de mis tareas.	101	4.2277	.85885
C2 En relación con la duración de mi jornada de trabajo me encuentro	101	4.2178	.93385
C24 El grado de satisfacción que siento con respecto a las dimensiones y distribución de mi vivienda, relacionándolos al tamaño de mi familia es	101	4.2079	.87541
C16 Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es	101	4.2079	.89796
C30 Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales.	101	4.1782	.89884
C22 Mi grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en este trabajo es	101	4.1584	.91359
C41 Tengo las mismas oportunidades que los compañeros de mi categoría laboral, de acceder a cursos de capacitación.	101	4.1584	.97706
C20 Satisfacción que siento con relación a las oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mi trabajo.	101	4.1584	.95638
C54 Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo en hacer bien mi trabajo.	101	4.1584	.97706
C65 Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos y/u otros).	101	4.1584	.96677
C56 Cuando tengo problemas extralaborales, que afectan mi trabajo, mi jefe está en disposición de apoyarme.	101	4.1386	.93840
C45 Me siento motivado para estar muy activo en mi trabajo.	101	4.1386	.90587
C27 Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado va de acuerdo con mi preparación académica y/o capacitación.	101	4.1386	.95948
C9 El siguiente es el grado de satisfacción que tengo en cuanto al sistema de seguridad social al que estoy adscrito.	101	4.1287	.83263
C53 Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área laboral.	101	4.1287	.94513
C51 Existe buena disposición de mis subordinados para el desempeño de las actividades laborales y la resolución de problemas.	101	4.1287	.91283
C64 Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de actividades domésticas.	101	4.1089	.98895

C60 Mi trabajo me brinda la oportunidad de hacer frente a cualquier situación adversa que se me presente.	101	4.1089	.89332
C38 Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales.	101	4.0990	.99504
C49 Cuando se me presentan problemas en el trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de mis compañeros.	101	4.0792	.87958
C4 En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo, mi grado de satisfacción es	101	4.0792	.96626
C62 Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo.	101	4.0792	.90203
C1 Con respecto a la forma de contratación, con que cuento en este momento, me encuentro	101	4.0693	1.08865
C39 Considero que la calidad de los insumos que recibo para la realización de mis actividades laborales es la requerida.	101	4.0594	.96770
C14 Mi grado de satisfacción por trabajar en esta institución (comparando con otras instituciones que conozco), es	101	4.0594	.85816
C57 Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo.	101	4.0594	.97798
C35 Me dan a conocer la forma en que se evalúan los procedimientos que sigo para realizar mi trabajo.	101	4.0594	.88116
C34 Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo de hacer mi trabajo.	101	4.0396	.98915
C6 Este es el nivel de satisfacción que tengo con respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo.	101	4.0396	.95834
C5 Es el grado de satisfacción que siento por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo.	101	4.0297	.96390
C59 Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes.	101	4.0297	1.00454
C50 Obtengo ayuda de mis compañeros para realizar mis tareas, cuando tengo dificultad para cumplirlas	101	4.0297	1.01445
C21 Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo me siento	101	4.0198	.92715
C52 Mi jefe inmediato se interesa por la satisfacción de mis necesidades.	101	3.9802	1.03904
C36 Recibo los resultados de la supervisión de mi trabajo como retroalimentación.	101	3.9802	1.00975
C61 Recibo de parte de los usuarios, o clientes de la institución, muestras de reconocimiento por las actividades que realizo.	101	3.9505	.86460
C26 Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida en base a mi trabajo en esta institución.	101	3.9208	1.04578
C12 Es mi satisfacción con respecto a las oportunidades de actualización que me brinda la institución.	101	3.8515	1.06194
C29 Considero que mi empleo me ha permitido tener el tipo de vivienda con que cuento.	101	3.8317	1.20058

C58 En mi institución se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción.	101	3.8020	1.06789
C13 Mi grado de satisfacción por el tipo de capacitación que recibo por parte de la institución es	101	3.7723	1.09436
C25 Las oportunidades de cambios de categoría (movimientos de cargo) se dan en base a currículum y no a influencias.	101	3.6832	1.13957
C32 Los problemas de salud más frecuentes de los trabajadores de mi institución pueden ser resueltos por los servicios de salud que me ofrece la misma.	101	3.6832	1.04815
C37 Considero que mi salario es suficiente para satisfacer mis necesidades básicas.	101	3.6634	.98262
C68 En mi trabajo se me realizan exámenes de salud periódicos (por parte de la institución)	101	3.5941	1.32044
C7 El siguiente es mi grado de satisfacción con respecto al salario que tengo.	101	3.5248	1.21321
C8 Comparando mi pago con el que se recibe por la misma función en otras instituciones que conozco me siento.	101	3.5149	1.16287
C10 Es mi grado de satisfacción con respecto a los planes de retiro con que se cuenta en este momento en la institución.	101	3.4752	1.17978
C33 La necesidad de llevar trabajo a casa o asumir trabajo adicional se presenta	101	2.7327	1.32583
N válido (según lista)	101		

Descriptivos satisfacción laboral

	N	Media	Desv. típ.
Satisfacción laboral	101	4.0605	.65568
N válido (según lista)	101		

Descriptivos

	N	Media	Desv. típ.
S6 La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena	101	4.4950	.74329
S1 Me gusta mi trabajo	101	4.4752	.62600
S7 La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas	101	4.3168	.81155
S19 Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.	101	4.2772	.90685
S8 El entorno físico en que trabajo es satisfactorio	101	4.2673	.79864
S3 Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan	101	4.2574	.84443
S22 Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.	101	4.2178	.76947
S14 Estoy satisfecho de cómo mi empresa cumple el convenio, y las leyes laborales	101	4.1980	.99015

S11 Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes	101	4.1782	.94230
S24 Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios	101	4.1584	.98725
S2 Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco	101	4.1386	.90587
S20 Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.	101	4.1386	.94900
S18 Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo aspectos de mi trabajo	101	4.1188	.84008
S26 Estoy satisfecho del ritmo a que tengo que hacer mi tarea	101	4.0990	.93279
S13 La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria	101	4.0990	.94345
S21 Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo	101	4.0891	.93914
S15 Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen	101	4.0792	.98674
S25 Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.	101	4.0000	.93808
S17 Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea	101	4.0000	1.02956
S12 La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface	101	4.0000	.97980
S16 Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.	101	3.9208	1.10166
S5 Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen	101	3.7921	1.01308
S10 Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa	101	3.7525	1.07150
S9 En mi empresa tengo oportunidades de promoción y ascenso	101	3.5545	1.16168
S23 Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan	101	3.4752	1.12778
S4 Mi salario me satisface	101	3.4752	1.03532
N válido (según lista)	101		

REFERENCIAS

- Canova, F. (1998). *Vivir juntos ¿gozo o tormento?* Caracas: Torino.
- Chiavenato, I. (2004). *Gestión del talento humano* (3ª ed.). Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración del recurso humano: el capital humano de las organizaciones* (8ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Contreras Torres, F., Espinosa Méndez, J., Hernández, F. y Acosta Baena, N. (2013). Calidad de vida laboral en trabajadores y liderazgo en trabajadores asistenciales y administrativos en un centro oncológico de Bogotá (Colombia). *Psicología desde el Caribe*, 30(3), 569-590.
- Espinosa, M. y Morris, P. (2002). Calidad de vida en el trabajo: percepciones de los trabajadores. *Cuadernos de Investigación*, 16, 15-22.
- Gamboa Ruiz, E. J. (2010). Satisfacción laboral: descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica.com*, 12(16). Recuperado de <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- García Sanz, V. (2012). *La motivación laboral: estudio descriptivo de algunas variables* (Tesis de maestría). Universidad de Valladolid, Valladolid, España.
- Gómez Zúñiga, C. y Osorio Morales, R. (2015). Medición y análisis de los resultados de la prueba básica de matemática, aplicada a los estudiantes que ingresan a la Fundación Universidad Autónoma de Colombia. *Revista Academia y Virtualidad*, 8(1), 66-75.
- Gómez Vélez, M. (2010). Calidad de vida laboral en empleados temporales del Valle de Aburrá-Colombia. *Revista Ciencias Estratégicas*, 18(24), 225-236.
- González Baltazar, R., Hidalgo Santacruz, G., Salazar Estrada, J. G. y Preciado Serrano, M. L. (2010). Elaboración y validación del instrumento para medir Calidad de Vida en el Trabajo "CVT-GOHISALO". *Revista Ciencia y Trabajo*, 12(36), 332-340.
- Granados, I. P. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista de Investigación en Psicología*, 14(2), 213-225.

- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H. y Konopaske, R. (2011). *Organizaciones: comportamiento, estructura y procesos*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Guízar Montúfar, R. (2013). *Desarrollo organizacional: principios y aplicaciones* (4ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Kiernan, W. E. y Marrone, J. (1997). Quality of work life for persons with disabilities: Emphasis on the employee. En W. Kiernan y R. Schalock (Eds.), *Quality of life: Application to persons with disabilities* (Vol. II, pp. 63-77). Washington: American Association on Mental Retardation.
- Ley 2663 del 5 de agosto de 1950 "*Sobre Código Sustantivo del Trabajo*", publicado en el Diario Oficial No 27.407 del 9 de septiembre de 1950, en virtud del Estado de Sitio promulgado por el Decreto Extraordinario No 3518 de 1949. Recuperado de http://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1501/CODIGO_SUSTANTIVO_DEL_TRABAJO_concordado.pdf
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional* (11ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Meliá, J. L., Pradilla, J. F., Martí, N., Sancerni, M. D., Oliver, A. y Tomás, J. M. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del Cuestionario de Satisfacción S21/26: un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de Psicología Universitas Tarraconensis*, 12(1/2), 25-39.
- Morillo Moronta, I. J. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento, las relaciones interpersonales del jefe adscrito y el sistema de incentivo institucional. *Sapiens: Revista Universitaria de Investigación*, 7(1), 43-58.
- Núñez Murillo, E. y Jáuregui Covarrubias, A. (2007). *La supervisión efectiva: El papel del supervisor*. México: Pax México.
- Peiró Silla, J. y Prieto Alonso, F. (1996). *Tratado de psicología del trabajo: aspectos psicosociales del trabajo* (Vol. II). Madrid: Síntesis.

- Pérez Zapata, D. y Zurita, R. (2014). Calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública en Chile. *Sociedad y Salud*, 5(2), 172-180.
- Salgado, J., Remeseiro, C. e Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una pyme. *Psicothema*, 8(2), 329-335.
- Salkind, N. J. (1998). *Métodos de investigación*. México: Prentice Hall.
- Torres Laborde, J. y Jaramillo Naranjo, O. (2014). *Diseño y análisis del puesto de trabajo: herramientas para la gestión del talento humano*. Barranquilla: Ediciones U.
- White, E. (2007). *Mente, carácter y personalidad*. Miami: APIA.
- Wright, T. y Bonett, D. (2007). La satisfacción laboral y bienestar psicológico como predictores no aditivos de rotación del lugar de trabajo. *Diario de Gestión*, 33(1), 141-160.