



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

Clima organizacional y calidad de vida laboral en los colaboradores operativos de la
empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019



Para optar el título profesional de Licenciada en Trabajo Social

AUTORA

Kikukawa Garay, Mizuumi

ASESORA

Mg. Rojas Espinoza, Anabel

Lima, 10 de Marzo del 2020

Dedicatoria

A Dios, por darme la fortaleza que necesitaba para continuar este largo camino y no fracasar.

A mi querido Abuelito Luis que está en el cielo acompañándome espiritualmente en cada paso que doy.

A mi amada hija Sophie por ser la razón de que me levante cada día a esforzarme por el presente y el mañana, eres mi principal motivación.

Agradecimiento

A Tammy, por ser una excelente hermana, por motivarme a seguir adelante en los momentos difíciles.

A los colaboradores de la empresa HCI por haberme otorgado las facilidades para poder desarrollar mi tesis.

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Presento ante ustedes la tesis titulada: Clima organizacional y calidad de vida laboral en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019, con la finalidad de obtener el título profesional de Licenciada en Trabajo Social, dando fiel cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, para tan digno fin.

El trabajo de investigación consta de cinco capítulos a través de los cuales se expone el problema de la investigación, los fundamentos teóricos que sustentan la investigación, así como los lineamientos metodológicos, los resultados obtenidos y las conclusiones del trabajo, lo cual constituye una contribución científica que puede ser tomada en cuenta para futuras investigaciones y en favor del bienestar de los miles de colaboradores.

Pongo a su consideración el presente trabajo de investigación, para su valoración respectiva, esperando sea de su interés.

Atentamente

Mizuumi Kikukawa Garay

INDICE

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
 CAPITULO I: MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACION	
1.1. Marco histórico	11
1.2. Bases teóricas	13
1.2.1. Clima organizacional	13
1.2.1.1. Conceptualización según autores	13
1.2.1.2. Dimensiones del clima organizacional	16
1.2.1.3. Características del clima organizacional	19
1.2.1.4. Tipos de clima organizacional	20
1.2.1.5. Importancia de un buen clima organizacional	22
1.2.2. Calidad de vida laboral	23
1.2.2.1. Conceptualización según autores	23
1.2.2.2. Dimensiones de la calidad de vida laboral	26
1.2.2.3. Importancia de la calidad de vida laboral	28
1.2.2.4. Factores que afectan la calidad de vida laboral	30
1.2.2.5. Beneficios de la calidad de vida laboral	31
1.2.2.6. Rol del trabajador social en la calidad de vida laboral	32
1.3. Investigaciones o antecedentes del estudio	36
1.4. Marco conceptual	42
 CAPITULO II: EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPOTESIS Y VARIABLES	
2.1. Planteamiento del Problema	44
2.1.1. Descripción de la realidad problemática	44
2.1.2. Antecedentes teóricos	46

2.1.3. Definición del problema	51
2.2. Objetivos, Delimitación y Justificación del problema	52
2.2.1. Objetivos	52
2.2.2. Delimitación del estudio	53
2.2.3. Justificación e importancia del estudio	53
2.3. Hipótesis, Variables y definición Operacional	55
2.3.1. Supuestos teóricos	55
2.3.2. Hipótesis	56
2.3.3. Variables, definición operacional e indicadores	57
CAPITULO III: METODO, TECNICA E INSTRUMENTOS	
3.1. Tipo de investigación	60
3.2. Diseño de investigación	60
3.3. Universo, población, muestra y muestreo	61
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	62
3.5. Procesamiento de datos	66
CAPITULO IV: PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS	
4.1. Presentación de resultados	68
4.2. Contrastación de hipótesis	78
4.3. Discusión de los resultados	82
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Conclusiones	85
5.2. Recomendaciones	85
Referencias	89
Anexos	95

INDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1.	<i>Tipos de clima organizacional según sistema de administración</i>	21
Tabla 2.	<i>Matriz de Operacionalización de la Variable Clima organizacional</i>	58
Tabla 3.	<i>Matriz de Operacionalización de la Variable Calidad de vida laboral</i>	59
Tabla 4.	<i>Escala de Calificación del cuestionario de Clima Laboral</i>	63
Tabla 5.	<i>Baremo de interpretación del Clima laboral</i>	64
Tabla 6.	<i>Confiabilidad del Cuestionario de Clima Laboral</i>	64
Tabla 7.	<i>Escala de calificación del CVP-35</i>	65
Tabla 8.	<i>Baremo de interpretación de la Calidad de vida</i>	66
Tabla 9.	<i>Confiabilidad del Cuestionario de Calidad de vida</i>	67
Tabla 10.	<i>Valores de interpretación del Rho de Spearman</i>	67
Tabla 11.	<i>Resultado del Clima organizacional en los colaboradores operativos</i>	68
Tabla 12.	<i>Resultado del Clima organizacional en los colaboradores operativos, según la dimensión credibilidad</i>	69
Tabla 13.	<i>Resultado del Clima organizacional en los colaboradores operativos, según la dimensión respeto</i>	70
Tabla 14.	<i>Resultado del Clima organizacional en los colaboradores operativos, según la dimensión imparcialidad</i>	71
Tabla 15.	<i>Resultado del Clima organizacional en los colaboradores operativos, según la dimensión orgullo</i>	72
Tabla 16.	<i>Resultado del Clima organizacional en los colaboradores operativos, según la dimensión camaradería</i>	73
Tabla 17.	<i>Resultado de Calidad de vida laboral en los colaboradores operativos</i>	74
Tabla 18.	<i>Resultado de Calidad de vida laboral en los colaboradores operativos, según la dimensión carga en el trabajo</i>	75
Tabla 19.	<i>Resultado de Calidad de vida laboral en los colaboradores operativos, según la dimensión motivaciones intrínsecas</i>	76
Tabla 20.	<i>Resultado de Calidad de vida laboral en los colaboradores operativos, según la dimensión apoyo directivo</i>	77
Tabla 21.	<i>Prueba de correlación de Spearman entre clima organizacional y calidad de vida laboral</i>	78

Tabla 22.	<i>Prueba de correlación de Spearman entre clima organizacional y la carga en el trabajo</i>	79
Tabla 23.	<i>Prueba de correlación de Spearman entre clima organizacional y motivaciones intrínsecas</i>	80
Tabla 24.	<i>Prueba de correlación de Spearman entre clima organizacional y apoyo directivo</i>	81

INDICE DE FIGURAS

	Pág.	
<i>Figura 1.</i>	Diseño de investigación	61
<i>Figura 2.</i>	Técnica de muestreo aleatorio simple (MAS)	62
<i>Figura 3.</i>	Resultado del Clima organizacional en los colaboradores operativos	68
<i>Figura 4.</i>	Resultado del Clima organizacional en los colaboradores operativos, según la dimensión credibilidad	69
<i>Figura 5.</i>	Resultado del Clima organizacional en los colaboradores operativos, según la dimensión respeto	70
<i>Figura 6.</i>	Resultado del Clima organizacional en los colaboradores operativos, según la dimensión imparcialidad	71
<i>Figura 7.</i>	Resultado del Clima organizacional en los colaboradores operativos, según la dimensión orgullo	72
<i>Figura 8.</i>	Resultado del Clima organizacional en los colaboradores operativos, según la dimensión camaradería	73
<i>Figura 9.</i>	Resultado de Calidad de vida laboral en los colaboradores operativos	74
<i>Figura 10.</i>	Resultado de Calidad de vida laboral en los colaboradores operativos, según la dimensión carga en el trabajo	75
<i>Figura 11.</i>	Resultado de Calidad de vida laboral en los colaboradores operativos, según la dimensión motivaciones intrínsecas	76
<i>Figura 12.</i>	Resultado de Calidad de vida laboral en los colaboradores operativos, según la dimensión apoyo directivo	77

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito establecer la relación entre el clima organizacional y la calidad de vida laboral en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019. El estudio fue de tipo básica simple porque recoge información de la realidad para generalizar los resultados, el diseño de investigación es descriptivo correlacional y según el enfoque es cuantitativo.

La población de estudio lo conforman 214 colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C. La muestra es de tipo no intencional y probabilística, obtenido mediante la aplicación de la Técnica de Muestreo Aleatorio Simple, dando la cantidad de 138 colaboradores operativos. La técnica de recolección de la información empleada es la encuesta y los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de Clima laboral - Trust INDEX, elaborado por Great Place to Work (2003) y Cuestionario de Calidad de Vida Profesional [CVP-35] de Cabezas Peña (2000)

La conclusión a la que se llegó mediante el contraste de hipótesis fue que existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de vida laboral en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C.; debido al valor de $p = 0.000 < 0.05$ y con una $\rho = 0,545$ que establece una relación positiva y de nivel moderada. Determinándose que, a mejor clima organizacional, mejor calidad de vida laboral para los colaboradores.

Palabras claves: Clima organizacional, calidad de vida laboral, satisfacción, relaciones interpersonales, colaboradores.

ABSTRACT

The purpose of this research was to establish the relationship between the organizational climate and the quality of work life in the operational collaborators of the company HCI Construcción y Servicios SAC, period 2019. The study was of a simple basic type because it collects information from reality to generalize the results, the research design is descriptive correlational and according to the approach is quantitative.

The study population is made up of 214 operational collaborators of the company HCI Construcción y Servicios S.A.C. The sample is of an unintentional and probabilistic type, obtained by applying the Simple Random Sampling Technique, giving the amount of 138 operational collaborators. The information collection technique used is the survey and the instruments used were the Work Climate Questionnaire - Trust INDEX, prepared by Great Place to Work (2003) and Professional Quality of Life Questionnaire [CVP-35] of Cabezas Peña (2000)

The conclusion reached by contrasting the hypothesis was that there is a significant relationship between the organizational climate and the quality of work life in the operational collaborators of the company HCI Construcción y Servicios S.A.C .; due to the value of $p = 0.000 < 0.05$ and with a $\rho = 0.545$ that establishes a positive and moderate level relationship. Determining that, the better organizational climate, the better quality of working life for employees.

Keywords: Organizational climate, quality of work life, satisfaction, interpersonal relationships, collaborators.

CAPITULO I

MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACION

1.1. Marco Histórico

El origen del estudio sobre el clima organizacional se inicia en las investigaciones sobre los climas sociales que las realizó Kurt Lewin y sus colaboradores en la década de los años treinta del siglo XX, cuyo objetivo era representar cualquier proceso social particular, como parte de un contexto o de un medio social más amplio. (Alcover, Martínez, Rodríguez y Domínguez ,2004, p.179)

Siendo concebido el clima organizacional como parte del contexto social se relaciona con los problemas y expectativas de los trabajadores por obtener un bienestar y mejorar su calidad de vida. Precisamente la preocupación por la calidad de vida laboral, se inicia a partir de la década de los 40, pero no fue hasta los años de 1970 cuando cobró una especial importancia, debido fundamentalmente a dos circunstancias. Por un lado, a las reivindicaciones de determinados sectores laborales en los Estados Unidos, que exigían la humanización de los entornos laborales y la mejora de la calidad de vida de los trabajadores. Por otro lado, se dio los avances tecnológicos y científicos que propiciaron una fuerte competitividad empresarial, con la consiguiente preocupación por la productividad que involucro un mayor rendimiento del recurso humano.

Al respecto en el año de 1950, surge la Teoría del Comportamiento o Teoría Behaviorista, la cual nace de la Teoría de las Relaciones Humanas. Esta teoría se preocupaba por el factor motivacional del trabajador; proponiéndolo como un agente decisorio que se basa en la información que recibe de su ambiente, lo procesa de acuerdo a sus convicciones

adoptando actitudes, opiniones y puntos de vista en todas las circunstancias. Siguiendo esta misma línea, se establece que la organización fue vista como un sistema de decisiones, en donde todos sus trabajadores se comportan racionalmente según un conjunto de informaciones que consiguen obtener de sus ambientes laborales, visualizando a la organización como un organismo social que tiene vida y culturas propias; donde el factor humano de la organización determina su satisfacción y grado de bienestar.

En tal sentido, se articula el aspecto personal intrínseco de los colaboradores con todo aquello que le rodea en su centro laboral lo cual es apreciado favorablemente en la medida que satisfaga sus necesidades, expectativas e intereses que es todo aquello que le ofrece bienestar en la vida.

En los años 60, aflora una nueva teoría producto del intenso cambio que presenta el mundo, su origen surge de la fusión del estudio de la estructura y el estudio del comportamiento humano en las organizaciones, integradas a través de un tratamiento sistémico (Hernández y Rodríguez 1994, p. 68).

Al respecto, se considera un enfoque sistémico porque cada una de las partes que integran la organización es importante, por tanto, si el factor humano no está a gusto o siente una falta de integración esta perjudicará a las relaciones y objetivos de la institución. Por eso se debe asegurar un ambiente cordial para trabajar en función de alcanzar el bien general, tanto para los colaboradores como para los empleadores. Evidentemente el ansiado bienestar alcanzado en la empresa se concretiza en una positiva calidad de vida laboral.

Más adelante en la década de los 70 en Estados Unidos, gracias a las actuaciones del “Movimiento Calidad de Vida Laboral”, se despertó un particular interés por esta temática, la cual pretendía humanizar el entorno de trabajo en las organizaciones, prestando especial atención al desarrollo del factor humano y a la mejora de su calidad de vida. A partir de este momento, el tema de calidad de vida laboral se populariza tanto en Estados Unidos como en Europa. Integrándose así al principio que el clima organizacional debe ser propicio, generándose entornos favorables donde los colaboradores se identifiquen y perciban una calidad de vida laboral digna.

El Instituto Great Place to Work viene desarrollando desde 1983 estudios para mejorar el ambiente organizacional de diferentes compañías en el mundo, publicando anualmente el reconocido ranking “Best Workplaces” que reconoce a las mejores empresas para que los profesionales ejerzan su labor, enfocándose en el clima laboral, por considerarlo un constructo psicológico formado por otros constructos importantes. (Barranco, 2016)

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Clima Organizacional

1.2.1.1. Conceptualización según autores

Louffat (2015), afirmó que “El clima organizacional puede conceptualizarse como el conjunto de percepciones que tienen todos los miembros de una organización con respecto a su entorno laboral. Básicamente son apreciaciones relacionadas a como los trata la organización y que les ofrece como empleados” (p. 279).

En tal sentido, el clima organizacional se delimita por la valoración que realizan los colaboradores de su centro de trabajo, evaluando su posición y el grado de bienestar

adquirido dentro de esta. Dicho juicio de opinión será determinante para el desarrollo del compromiso e identidad.

Por otro lado, Ramírez y Domínguez (2012) refirieron que el clima organizacional se basa en las percepciones individuales, y a menudo se define como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización, y se refieren a las situaciones actuales en una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral. Por lo tanto, casi siempre la gerencia manipula el clima con mayor facilidad que la cultura para afectar de manera directa el comportamiento de los empleados. (p. 23)

Al respecto, el clima organizacional o laboral es la apreciación subjetiva de las personas que integran una institución, en donde interviene el análisis del contexto laboral y la evaluación de las relaciones interpersonales. El clima laboral es de mayor manejo de los jefes y directivos, quienes deben asegurar positivas relaciones humanas para una buena integración de todo el equipo.

Baguer (2011), lo define como “El clima organizacional es el conjunto de características permanentes que describen a una organización, las distinguen a unas con otras e influyen en el comportamiento de las personas que la forman”. (p. 8).

En tal sentido, se define el clima organizacional como el ambiente humano en el cual se desarrollan actividades, siendo que cuando existe un buen clima organizacional las personas trabajan en un entorno favorable en donde pueden poner en práctica sus

conocimientos y habilidades. Además, las conductas favorables contagian a los demás miembros del grupo que trabajan en búsqueda del bien común.

Según Silva, Santos, Rodríguez y Rojo (2008), el clima laboral es: “la suma de las satisfacciones y las insatisfacciones que los individuos experimentan en su grado de participación en una organización” (p. 122).

Lo antecedido por los autores nos lleva a definir el clima organizacional como la valoración que realizan los trabajadores de su organización, desprendida de la promediación de los factores positivos y a su parecer negativos que reciben.

El Ministerio de Salud (2008), define el clima organizacional, como “todos aquellos aspectos organizativos que influyen en el rendimiento de su capital humano a corto, medio o largo plazo”. Esto permite concretar el clima, y las mejoras que puedan suceder a su medición y análisis, en aquellos elementos que tienen al mismo tiempo interés para el profesional donde mejoran su percepción sobre la organización y para la empresa mejorar el rendimiento de sus equipos.

Para Quiroga (2007) “el clima organizacional se conoce como el ambiente en que los miembros de una organización viven día a día sus relaciones laborales y que incide en su comportamiento y productividad” (p. 15).

En tal sentido, si el clima organizacional es la atmósfera que se respira en una empresa, está supeditada al trato que brindan los superiores a su personal y las

relaciones entre compañeros de trabajo, lo cual tendrá un efecto directo sobre el desempeño laboral.

El Instituto Great Place to Work (2003; citado por Barranco, 2016), en relación al clima organizacional lo consideran como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral. Proponiendo un modelo de evaluación del clima laboral para las organizaciones en donde consideran las siguientes dimensiones: credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo, camaradería.

Chiavenato (2000) señala que el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados.

Finalmente, de acuerdo al autor anterior el clima organizacional es la caracterización de la empresa, teniendo en cuenta el vínculo entre sus miembros sin distinción de jerarquías. Además, dichas relaciones se evidencian en la conducta de los empleados al momento de trabajar.

1.2.1.2. Dimensiones del clima organizacional

El Instituto Great Place to Work (2003; citado Louffat, 2015), cuenta con un modelo de evaluación del clima laboral para las organizaciones en donde consideran las siguientes dimensiones:

a) Credibilidad: esta dimensión hace referencia a una relación empresa-trabajador, basada en comunicaciones abiertas, accesibles, transparentes; asimismo la

capacidad de coordinar e integrar recursos tan humanos como materiales con la eficacia y eficiencia debida; y la integración y consistencia entre el decir y el hacer, la misión/visión con las acciones comportamentales de coherencia (Louffat, 2015, p. 284)

La credibilidad es una de las dimensiones más relevantes ya que busca siempre generar la confianza necesaria entre el empleador y el empleado con la finalidad de que en la empresa exista la mejor percepción y transparencia al momento de accionar. Los indicadores de esta dimensión lo representan la comunicación, competencia e integridad.

b) *Respeto:* dentro de una organización el respeto del equipo de trabajo es imprescindible para generar la felicidad laboral, asimismo tiene un vínculo en que los resultados son generados de manera óptima. El respeto ayuda al área de recursos humanos a que se fomente la tolerancia y otros movimientos que de soporte al equipo humano.

Esta dimensión abarca los indicadores: respaldo, participación y cuidado. Dado que el respeto implica una serie de principios de demandan ayuda y consideración por otra persona, priorizando sus derechos y brindándole un trato digno y justo.

c) *Imparcialidad:* esta dimensión hace referencia a una relación empresa-trabajador, basada en la equidad, en la igualdad de beneficios y compensaciones por el desempeño realizado; donde no existan favoritismos subjetivos en oportunidades de desarrollo profesional; y eliminando toda forma de discriminación, con derecho

a debidos procesos en caso de insatisfacción o apelaciones o reclamos (Louffat, 2015, p. 284)

Los indicadores en que se evidencian esta dimensión son la equidad, ausencia de favoritismo y justicia; donde todos los colaboradores sean medidos y tratado en igualdad de condiciones.

d) *Orgullo:* hace referencia al valor que le da cada empleado a la empresa en la que trabaja, es decir, que tan orgulloso se siente de realizar sus funciones laborales en la compañía o que tan feliz se siente de pertenecer ahí. (Ferrer, 2018, p. 30)

El orgullo nace del sentido de identidad que desarrolla el trabajador, al considerar que labora para una buena empresa y sentirse parte importante de esta. Los indicadores que la distinguen frente a otras dimensiones son: orgullo del trabajo personal, orgullo del equipo y orgullo de la empresa.

e) *Camaradería:* La camaradería es la amistad o relación cordial que mantienen entre sí los compañeros de trabajo, debido a la cual se teje buenas relaciones entre estos. La amistad que nace dentro del trabajo se fortalece en el tiempo, el trato asertivo y la buena comunicación entre sus miembros.

Esta dimensión abarca los indicadores: relaciones interpersonales, hospitalidad y sentido de pertenencia. La camaradería permite que se desarrolle la confianza y apoyo entre los miembros de la organización.

1.2.1.3. Características del clima organizacional

Louffat (2015, p. 279) expuso algunas características principales del clima organizacional, tales como:

- El ambiente menciona una relación con respecto a la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización. Si bien es cierto lo que determina el clima son las variables y pues ellas son quienes deben tener relación con el ambiente laboral.

- El ambiente de una empresa de alguna forma tiene permanencia, pese a comprobar cambios favorables. Lo cual implica que se pueda contar con una elemental estabilidad en el ambiente laboral de la empresa, con cambios parcialmente progresivos, sin embargo, la estabilidad que se alcanza puede soportar perturbaciones relevantes, que provienen de decisiones lo cual afectan considerablemente el cambio organizacional. Pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivadas de decisiones que afectan en forma relevante el devenir organizacional. En una condición de no haber resuelto un problema, por ejemplo, agrava el ambiente laboral de la empresa por un periodo equiparadamente amplio.

- El clima organizacional posee un sólido impacto respecto los comportamientos de los integrantes de la organización. La percepción de sus miembros es importante para su desempeño.

- El ambiente laboral dentro de la organización perjudica el nivel de responsabilidad y reconocimiento de los colaboradores de la empresa. Esto se da cuando la percepción sobre el ambiente laboral es negativo.
- El clima organizacional se perjudica por la manera de cómo se comportan y actúan los colaboradores de la organización, así mismo afecta mencionados comportamientos y actitudes. Los malos modelos sobretodo de aquellos que dirigen la institución conllevan a distorsionar la conducta de los colaboradores.

1.2.1.4. Tipos de clima organizacional

Likert (citado por Brunet, 1987), establece que para evaluar el clima organizacional, se debe considerar la conducta que ejerce el jefe a cargo de un equipo de trabajo. Esta conducta es conocida como los sistemas de administración, las cuales se enmarcan dentro de cuatro posturas específicas:

- **Sistema 1:** jefe autoritario que dirige y busca explotar a los subordinados. Sus decisiones son la primera y última palabra, no le interesa las opiniones de su equipo de trabajo y se cree tener la verdad absoluta. Bajo este tipo de administración se desarrolla un clima organizacional tenso y poco atractivo para los colaboradores.
- **Sistema 2:** jefe autoritario pero paternalista, controla a sus subordinados en forma estricta y nunca delega autoridad. Sin embargo, le brinda muestras de preocupación hacia ellos, como gestos que denotan amicalidad: palmaditas en la espalda. Este tipo de jefe adopta decisiones denotando que lo hace en búsqueda del bienestar general.

- **Sistema 3:** jefe de tipo consultivo, pide a sus subordinados que participen opinando sobre las decisiones, pero él se reserva el derecho de tomar la decisión final. Este tipo de líder solicita la opinión de sus colaboradores para adoptar decisiones pertinentes; decidiendo al final por los demás. Se propicia un ambiente laboral participativo.
- **Sistema 4:** jefe de estilo democrático, da algunas instrucciones a los subordinados, les permite participar plenamente y la decisión se toma con base en el consenso o por mayoría. Este tipo de administración propicia un ambiente favorable para la interacción de sus miembros, donde los integrantes de una organización concilian y mantienen intereses comunes.

Tabla 1.

Tipos de clima organizacional según sistema de administración

Autoritario - Explotador	Autoritario - Paternalista	Participativo - Consultivo	Participación en grupos
Compuesto por el sistema I.	Compuesto por el sistema II.	Compuesto por el sistema III.	Compuesto por el sistema IV.
La dirección no posee confianza en sus empleados.	Existe confianza entre la dirección y sus subordinados.	Existe confianza entre supervisores subordinados.	Plena confianza en los empleados por parte de la dirección.
Se caracteriza por usar amenazas ocasionalmente recompensas.	Se utilizan recompensas y castigos como fuente de motivación.	Se satisfacen necesidades de prestigio y autoestima utilizando recompensas y castigos sólo ocasionalmente.	La motivación de los empleados se da por su participación, por implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento.

Decisiones y objetivos se toman únicamente por la alta gerencia.	La mayor parte de las decisiones la toman la alta gerencia, pero algunas se toman en niveles inferiores.	Se permite a los empleados tomar decisiones específicas.	La toma de decisiones esta diseminada en toda la organización.
La comunicación y no existe más que en forma de directrices e instrucciones específicas. comunicaciones verticales.	Prevalcen comunicaciones y forma de control descendentes sobre ascendentes.	La comunicación es descendente, el control se delega de arriba hacia abajo.	Comunicación es ascendente- descendente y lateral.

1.2.1.5. Importancia de un buen clima organizacional

Existe varios referentes que acreditan la importancia o relevancia del clima organizacional, los cuales se citan a continuación:

Un clima organizacional armonioso, fomentara el cambio de una cultura organizacional en base a sus necesidades, valores, expectativas, ideología y practicas por los colaboradores de una institución y que se expresan mediante conductas o comportamientos compartidos. (Torres, 2018, p. 34)

En tal sentido, cuando el ambiente laboral es favorable hace posible el fortalecimiento de la cultura organizacional, expresado en el grado de identidad y asimilación de los valores y normas que forman parte del actuar de los colaboradores dentro de la empresa.

Para Miro (2016), la empresa competitiva de hoy, es aquella que está orientada hacia su equipo humano, generando entornos donde se favorecen las relaciones

interpersonales basadas en la confianza, donde las personas se sienten comprometidas con la organización y alineadas a la estrategia empresarial , donde se ha conseguido crear un buen clima laboral.

Al respecto, del referido anterior se establece que un buen clima organizacional se evidencia en el vínculo de los integrantes de una empresa, los cuales desarrollan conductas positivas que llevan al crecimiento y éxito organizacional, creando una favorable imagen institucional para ser competitiva en el mercado.

El clima laboral es uno de los aspectos más importantes para una empresa, pues se trata de un conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a una compañía y que repercuten en el desempeño de sus trabajadores. Si una empresa posee un clima laboral favorable, esto repercutirá en una mayor calidad de vida de sus trabajadores. (Radio Programas del Perú, 2018)

En tal sentido, el clima organizacional es un indicador favorable del grado de bienestar de los colaboradores, quienes forman la razón de ser de toda organización. Por tanto, si los recursos humanos se desarrollan de forma saludable debido al entorno favorable, permitira una alta calidad de vida laboral.

1.2.2. Calidad de vida laboral

1.2.2.1. Conceptualización según autores

A continuación, se da a conocer los diferentes acepciones y significados que le atribuyen los autores al termino calidad de vida.

Chiavenato, (2011) mencionó 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. Implica una constelación de factores como satisfacción con el trabajo”. (p. 289).

Al respecto, se afirma que la calidad de vida laboral se expresa en el grado de satisfacción y bienestar adquirido por los trabajadores en razón de lo que le brinda la empresa, lo cual se relaciona al cumplimiento de sus expectativas personales.

Davis, (1977) usó la expresión calidad de vida en el trabajo, para referirse a la calidad entre la ligación del trabajador con el medio ambiente, valorando lo asociación que existe como absoluto. Destaca el talento humano que en muchas organizaciones son olvidadas en los factores económicos y técnicos, cuando se plantean los trabajos. (p. 61)

En tal sentido, se define la calidad de vida laboral como la relación directa del trabajador con un grato ambiente de trabajo, donde la las relaciones interpersonales sean empáticas y se brinde un trato respetuoso e igualitario, de esta manera el trabajador se siente valorado por la organización y adquiere el grado de bienestar subjetivo.

Baguer, (2009, citado por Chambilla, 2017) mencionó que la calidad de vida en el trabajo debe ser un pensamiento claro, no exagerando lo extremo. Se deben dar las condiciones adecuadas de trabajo que guíen a un grado de satisfacción del trabajador. A la vez el personal deberá tener en cuenta que el concepto de la calidad de vida laboral tiene limitaciones lógicas que son de sentido común. (p. 22)

En base a la afirmación anterior, se estipula que la calidad de vida laboral esta promediada en razón de los beneficios laborales, la seguridad e higiene laboral, la comodidad en el trabajo, entre otros factores que forman parte de las condiciones laborales otorgadas por el empleador.

Camacaro, (2010) consideró a la calidad de vida en el trabajo como un compuesto de valores, creencias y filosofía que constituyen todos los esfuerzos direccionados a elevar el nivel de productividad y mejorar la moral de los trabajadores de las empresas, resaltando el reconocimiento del valor del ser humano, así como su nivel intelectual, donde se busca involucrar a todo el personal en la filosofía de trabajo. (p. 23)

De acuerdo a lo afirmado por Camacaro, se establece que la calidad de vida laboral involucra un conjunto de principios y/o una filosofía de trabajo orientado a lograr beneficios comunes y afines, tanto para el trabajador como para el empleador, donde destaque se reconozca el factor humano como eje trascendental para el cumplimiento de ellos objetivos y por tanto, se le otorgue adecuadas condiciones laborales para lograr su plena satisfacción.

Entre (...) destaca el de calidad de vida laboral, que está referido al grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social experimentado por las personas en su puesto de trabajo. Abarca una doble dimensión: objetiva, relacionada con las condiciones económicas, jurídicas, sociales, ecológicas, materiales y técnicas de trabajo; y subjetiva, asociada a las percepciones y valoraciones relativas a la propia experiencia laboral y a su contribución al desarrollo personal (Blanch, 2010).

Al respecto, se interpreta la calidad de vida laboral como un estado absoluto de complacencia y bienestar de los trabajadores tanto por las condiciones laborales que le rodean, como en relación a la valoración de las expectativas que tenían sobre estas.

La calidad de vida laboral se define como un estado de ánimo positivo, un sentimiento de bienestar, resultado (construido a partir) de la percepción de un conjunto de indicadores (dimensiones, componentes). Podemos sugerir que la CVL es una “Gestalt” producto de la construcción de una serie de “sensaciones”. (Rodríguez, 2016, p. 45)

En dicho sentido la calidad de vida laboral parte del lado subjetivo, emocional y analítico que percibe el individuo sobre aquellos factores del entorno laboral que le proporcionan seguridad y bienestar. En base a sus observaciones, el individuo construye su propio significado acerca de lo bueno o malo, lo justo o injusto, lo legal e ilegal que se aplica en su centro de labores y, por ende, percibe la calidad de vida que le ofrecen sus empleadores. En resumen, la calidad de vida laboral implica el sentido de bienestar y satisfacción que las personas hallan en su trabajo.

1.2.2.2. Dimensiones de la calidad de vida laboral

Cabezas (2000) enfatiza que la calidad de vida laboral proviene de la experiencia de bienestar derivada del equilibrio que percibe el individuo entre las demandas de trabajo y los recursos psicológicos, organizacionales y relacionales de que dispone para afrontarlas. Estableciendo como categorías de medición a las siguientes dimensiones:

a) Carga en el trabajo: se considera la percepción que el trabajador tiene de las demandas del puesto de trabajo, que incluyen los indicadores de: la cantidad de trabajo, las prisas y agobios, presión que se recibe por la cantidad de trabajo o para mantener la calidad. De la misma manera, los conflictos con otras personas del trabajo, la falta de tiempo para la vida personal, la incomodidad física en el trabajo, la carga de responsabilidad y las interrupciones molestas, entre otros aspectos. (Ríos, 2018, p. 85)

En dicho sentido, la carga de trabajo muchas veces esta expuesta al exceso de trabajo que hace que el trabajador no pueda realizar eficientemente sus funciones, debido a la premura del tiempo, además expone al trabajador a accidentes o enfermedades laborales.

b) Motivación intrínseca: es la motivación personal, debida a factores internos que determinan la necesidad y, por tanto, la conducta motivada dirigida a la satisfacción profesional. Aquí se consideran: el tipo de trabajo que realiza, la motivación que experimenta, la exigencia de capacitación, el apoyo familiar y las ganas de ser creativo. De la misma manera, la capacitación que recibe y el apoyo del equipo. (Ríos, 2018, p. 85)

La motivación intrínseca es subjetiva e implica satisfacer aspectos emocionales que solo le brinda el buen trato, la autorrealización, y demás aspectos relacionados a un sentido de bienestar espiritual o emocional.

c) *Apoyo directivo*: se refiere al soporte emocional que brindan los directivos a las personas que trabajan en la institución. Se consideran los siguientes aspectos: la posibilidad de expresar lo que se siente y necesita, la satisfacción con el sueldo, el reconocimiento del esfuerzo, la oportunidad de ser promocionado, el apoyo de los jefes o adjuntos y compañeros. (Rios, 2018, p. 85). Asimismo, se incluye la recepción de la información de los resultados del trabajo, la autonomía o libertad de decisión, la variedad de trabajo y la posibilidad de ser creativo, entre otros aspectos (Grimaldo, 2010)

El apoyo directivo también se evidencia en la retroalimentación que brindan los jefes o directivos a su personal, en el afán de mejorar los resultados. Dicho apoyo beneficia tanto al colaborador como al propio empleador pues contara con un mejor desempeño de sus trabajadores.

1.2.2.3. Importancia de la calidad de vida laboral

Granados (2011) sostiene que el enfoque de calidad de vida laboral desde la perspectiva psicológica tiene como objetivo la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador; subordinando los intereses de la organización a los intereses del trabajador (...). La importancia de la calidad de vida laboral en las empresas radica en su utilidad, los beneficios que acarrearán para la empresa y los trabajadores son muchos; existe evidencia empírica que la aplicación de programas de mejoramiento de la calidad de vida laboral genera beneficios para la empresa en los siguientes aspectos:

- La mejora del funcionamiento financiero
- El incremento de la productividad
- Reduce los costos operativos

- Fortalece la confianza y lealtad de los empleados

De acuerdo a lo sustentado por Granados, se infiere que la calidad de vida laboral aporta un beneficio de intercambio, donde tanto los trabajadores como los empleadores se benefician, asegurando así el crecimiento común donde ambas partes aseguran su bienestar.

La calidad de vida laboral humaniza el ambiente laboral, ya que cubre las necesidades básicas de los(as) trabajadores y las de otro nivel. Busca emplear las habilidades más avanzadas de éstos, y a la vez, ofrecer un ambiente en que puedan mejorarlas y desarrollarlas en procura de su buen funcionamiento. (Messen, 1999)

En dicho sentido, la calidad de vida laboral favorece a la armonía interna del ambiente laboral, además que satisface las expectativas que tienen los trabajadores con relación a lo que la organización deben brindarles para sentirse valorados, favoreciendo al despliegue de una serie de habilidades y capacidades que permite que el trabajo sea óptimo.

Según Camacaro (2010), el ambiente laboral en el cual se desempeñan los empleados, constituye un elemento fundamental en el que se espera exista una relación más participativa entre los trabajadores y la organización, así como también, una comunicación más estrecha para asegurar el éxito de los diferentes grupos de trabajo. Estas condiciones ayudan a generar una auténtica calidad de vida en el trabajo, que alcanza su mayor satisfacción cuando la vida de los empleados logra impregnarse de

valores que les permiten disfrutar las relaciones que tienen con otros empleados de la organización y con el sistema de trabajo global. (p. 101)

Los elementos descritos con anterioridad hacen posible una calidad de vida laboral positiva, la cual tienen especial relevancia en las actitudes que asumen los empleados, las cuales en su misma medida son positivas y significativas para afianzar lazos, establecer acuerdos, trabajar en equipo, todo con la finalidad de permanecer en la organización y hacer crecer a esta. Pues es bien sabido que cuando el aspecto emocional es satisfecho esto se revierte en acciones asertivas, que están fortalecidas hacia la consecución de metas y objetivos.

1.2.2.4. Factores que afectan la calidad de vida laboral

De acuerdo a Polo (s.f.), existen cuatro tipos de factores que afectan la calidad de vida laboral, los cuales son:

- Factores individuales: son aquellos referidos a la salud de los colaboradores, donde las enfermedades ya sea físicas o mentales afectan el desempeño de sus funciones. Muchas de las enfermedades que afectan a la calidad de vida de los trabajadores proviene del desarrollo de las actividades organizacionales, tales como el estrés por mucha presión o dolencias físicas por las condiciones en que realiza su trabajo.

- Factores organizacionales: se deriva de las condiciones laborales inadecuadas que afectan el bienestar de los colaboradores, desprendiéndose de esto la insatisfacción

y desgaste emocional. Estas situaciones dependen de los dueños o directivos de la empresa, pues estos deben velar por un saludable ambiente de trabajo.

- Factores en las condiciones de trabajo: puede derivarse de la falta de ergonomía laboral, espacios inadecuados ya sea por contar por espacios reducidos o poco ventilados, horarios inadecuados, etc.

- Factores socioeconómicos: son aquellos relacionados con la situación económica como los salarios bajos o injustos que perciben los colaboradores y la posición desventajosa que ocupan en la empresa. Todos estos indicadores merman la calidad de vida de los colaboradores.

1.2.2.5. Beneficios de la calidad de vida laboral

De acuerdo a la empresa Sodexo (2019), existen beneficios que se dependen de la calidad de vida laboral, teniendo un impacto directo sobre:

- Satisfacción laboral: es el grado de conformidad adquirido por los colaboradores respecto a su entorno laboral. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.

- Motivación: la calidad de vida laboral adquirida por los colaboradores les desarrolla el deseo preponderante de hacer bien las cosas, incentivándoles a dar su mejor esfuerzo en el trabajo.

- Estimulación de la creatividad: cuando los colaboradores encuentran bienestar en la organización se sienten inspirados a desarrollar ideas creativas e innovadoras. El lado emocional en las personas estimula a hacer grandes cosas cuando es positivo, propiciando nuevas formas de trabajar.

- Reducción del estrés: la calidad de vida laboral asegura un estado mental saludable en el colaborador, evitando o reduciendo el grado de estrés laboral. En tal sentido se maneja como un previsorio del bienestar general.

- Favorecimiento de la apertura en la comunicación y la colaboración: al conseguir un nivel adecuado de bienestar en el trabajo, se da de forma fluida la comunicación entre los integrantes, además que favorece a la integración del trabajo en equipo.

1.2.2.6. Rol del trabajador social en la calidad de vida laboral

En las grandes corporaciones, el rol del trabajador social tiene espacio de actuación tanto en la atención directa a los colaboradores como hacia el asesoramiento en el área de recursos humanos, con la finalidad de dar apoyo al desarrollo del trabajador para una mayor eficacia y su bienestar ocupacional. (Raya y Caparrós, 2013, p. 342)

La función de atención directa desarrollada por el trabajador social esta orientada a atender individualizadamente o en grupo a los colaboradores de la organización. La finalidad es orientarlos frente a sus dudas e inquietudes respecto a sus beneficios en el trabajo; también es proporcionarles ciertas concesiones frente a una situación personal

o familiar que requiera atención inmediata. A nivel de grupo, el trabajador social representa un intermediador entre los trabajadores y los dueños de la empresa, pues en ocasiones los reclamos son reiterativos y justificados por parte del colectivo de trabajadores y debe buscar mejores condiciones laborales para estos.

De otro lado, el trabajador social se desenvuelve asesorando a los recursos humanos para que mejoren sus capacidades y competencias en el trabajo, para que aprendan a resolver los problemas que se les presenten en su área laboral y que se integren en el trabajo en equipo a fin de conseguir las metas organizacionales que se reflejarán en beneficios para ambas partes. Aquí el trabajador social realiza el rol de capacitador, en coordinación con el área de recursos humanos, donde debe identificar las principales necesidades de los trabajadores y de la empresa, de manera que pueda plantear un programa o plan de mejora.

El trabajador social en las organizaciones cumple un rol muy importante porque permite integrar y alinear los objetivos personales de los trabajadores con los objetivos organizacionales, en la medida que se oriente adecuadamente al colaborador, que se asegure de dar el apoyo que por derecho les corresponde amparados en la legislación laboral y aquellos en que la empresa se haya comprometido. De esta forma se genera un adecuado clima organizacional y se otorga una calidad de vida laboral justa.

El grupo de trabajadores sociales organizacionales del Colegio Profesional de Trabajo Social de Madrid, durante el I Congreso Nacional de Trabajo Social y Responsabilidad Social Empresarial (citado en Raya y Caparrós, 2013) afirmaron sobre la función que tiene el profesional de TS es:

“Favorecer el bienestar de los trabajadores mediante la mejora de los aspectos laborales, sociales, sanitarios, personales y familiares, a través de las gestiones internas y externas oportunas para conseguir el equilibrio de los intereses de la empresa, para un dar un mejor servicio a la empresa y a la sociedad” (p. 343)

A partir de lo establecido por el Colegio Profesional de TS de Madrid, se puede afirmar que el rol del trabajador social siempre se orienta a procurar el bienestar integral de la persona, asociando lo personal con lo familiar y lo laboral, porque cada trabajador proviene de un entorno particular al cual dirige sus esfuerzos y requiere el compromiso de la empresa para lo cual trabaja a fin de responder frente a situaciones difíciles.

Una situación difícil puede ser asistir al conyugue o los hijos en caso de enfermedad para lo cual debiera contar con un seguro de salud, que debe ser pagado por la empresa a fin de darle sostenimiento. También puede darse la necesidad de obtener la licencia por maternidad, permisos por fallecimiento de los padres, entre otras consideraciones que estan a cargo del rol del trabajador social.

En el área organizacional, el modelo de intervención al que deben recurrir los trabajadores sociales parte de la perspectiva sistémica-ecológica, orientado hacia la intervención con las personas, las redes sociales y el entorno. Su finalidad es potenciar los procesos de capacitación personal y la calidad de vida,

así como el desarrollo social en un entorno saludable y sostenible. (Vizcarret, 2007).

En tal sentido, los trabajadores sociales deben analizar los procesos de interacción que existe entre los colaboradores de una empresa y la organización, para conocer sus necesidades, expectativas, problemática y dar solución de manera efectiva mediante el diseño de una serie de actividades, a fin de procurar la armonía y equilibrio entre ambas partes.

En el desarrollo de las intervenciones sistémicas-ecológicas, el trabajador social debe recurrir al uso de diferentes instrumentos y técnicas tales como las entrevistas a profundidad, mapas de redes, mapa de relaciones, ecomapa, cuestionarios, entre otros, que le sirva a su propósito de conocer la situación real y poder así ayudar a los trabajadores.

El punto central de la orientación ecosistémica en Trabajo Social está en el análisis de las relaciones recíprocas entre los sistemas más que en las características, propiedades y procesos de cada sistema por separado (...). Este enfoque se adapta a la alianza de la visión ecológica de la realidad y comparte una percepción común de la investigación y de las limitaciones de la sobre especialización. (Musitu, 2001)

Al respecto, las relaciones entre los miembros de la organización deben analizarse integradamente, ya que del bienestar de los colaboradores se deriva el

bienestar de la empresa. Por esto, el TS debe velar y proteger los derechos de los trabajadores, haciendo énfasis en su calidad de vida laboral en la empresa.

1.3. Investigaciones o Antecedentes del estudio

1.3.1. Antecedentes Internacionales

- Salazar (2018) desarrollo una investigación titulada “La relación entre el apoyo organizacional percibido y la calidad de vida relacionada con el trabajo, con la implementación de un modelo de bienestar en la organización”, con el objetivo de realizar un análisis de la relación multivariante entre el apoyo (soporte) organizacional percibido y algunas dimensiones de la calidad de vida relacionada con el trabajo, con el bienestar subjetivo y constructos relevantes derivados de la psicología organizacional positiva, como el compromiso laboral y el sentido de coherencia. El estudio tuvo diseño transversal y fue de tipo comparativo. Se consideró una muestra de 1255 trabajadores de diferentes empresas, en dos grupos, uno con 736 (59 %) trabajadores que participaron en un programa de bienestar y otro grupo con 519 (41 %) trabajadores que no participaron en el programa de bienestar. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento empleado fueron dos escalas, una para medir el apoyo organizacional y otra para medir la calidad de vida. Los resultados determinaron que los factores de la calidad de vida relacionada con el trabajo y el apoyo organizacional percibido predicen de manera indirecta, el bienestar subjetivo.

- Rodríguez (2016) en su investigación titulada “Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en Educación y Sanidad”, tuvo como objetivo establecer el nivel de CVL de los profesionales de servicios globalmente considerados en su totalidad, de los profesionales de servicios educativos y sanitarios por

separado, y si hay diferencias entre los profesionales de los dos sectores. La investigación fue un estudio observacional transversal. La muestra estuvo compuesta por 395 trabajadores/as pertenecientes a empresas del sector servicios sanitarios y educativos de la provincia de Alicante (España). La técnica empleada para recabar la información fue la encuesta y el instrumento empleado para recoger la información fueron: el Cuestionario sobre “Calidad de Vida laboral” (CVP-35), el Cuestionario Font Roja y el Cuestionario de registro de Variables sociodemográficas y laborales. De acuerdo a los resultados obtenidos, la calidad de vida laboral de los sujetos es moderadamente alta, teniendo mayor puntuación los factores apoyo social y motivación interna y el factor con menor puntuación fue la carga de trabajo.

- Villar (2015) realizó la investigación “Condiciones de trabajo y calidad de vida laboral en profesionales de la salud: el papel modulador de la resiliencia y la autoeficacia, sobre el síndrome de burnout y el engagement”, proponiendo como uno de los objetivos valorar los niveles de calidad de vida laboral en la población estudiada. La población de estudio estuvo constituida por la todo el personal sanitario que trabaja en los Hospitales Universitarios Virgen del Rocío en Sevilla (N= 4641) y la muestra fue de 374 personas. La técnica empleada para el recojo de la información fue la encuesta y como instrumento empleo la Escala de calidad de vida relacionada con el trabajo. Estableciendo como conclusión respecto a la calidad de vida laboral, que el nivel obtenido es superior al promedio; estos niveles son similares en ambos sexos, sin embargo, son los auxiliares quienes presentan más CVL, seguidos de los enfermeros y por último los médicos.

- Pérez, Peralta y Fernández (2014) realizaron una investigación titulada “Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida laboral de funcionarios del sector

público de salud en el extremo norte de Chile”, con el objetivo de describir la calidad de vida laboral y su relación con el clima organizacional, la satisfacción laboral y el engagement en funcionarios de organizaciones públicas de salud de la ciudad de Arica, Chile. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional, transversal y con enfoque cuantitativo. Participaron 142 funcionarios públicos del sector salud, de ambos sexos. Los instrumentos utilizados fueron el Inventario de Calidad de Vida Laboral, el Inventario de Clima Organizacional, el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 y el Cuestionario de Engagement. Los resultados obtenidos determinaron que existían correlaciones positivas y estadísticamente significativas entre Calidad de vida laboral y Clima organizacional. Las dimensiones del CO que se relacionan significativamente con la calidad de vida laboral arrojan que en la dimensión Equidad y Autonomía existe una $r = 0.632$, infraestructura con una $r = 0.669$, compromiso intrínseco con un $r = 0.695$, compañeros y cohesión en una $r = 0.706$.

- Ramírez y Lee (2014), desarrollo la investigación titulada “Clima organizacional, calidad de vida laboral y engagement en trabajadores de salud pública”, donde tuvo como uno de los objetivos establecer las variables del clima organizacional que influyen en el surgimiento de la percepción de las variables de calidad de vida laboral. La investigación fue un estudio ex post facto, de carácter retrospectivo, con diseño no-experimental y de tipo descriptivo correlacional. El estudio contó con la participación de 142 trabajadores de la Salud Pública de Arica, Chile. Se aplicaron 3 instrumentos: el Cuestionario de Clima organizacional, la Escala de Calidad de Vida Laboral (ECVL) y el Cuestionario de Engagement. Estableciendo como conclusión que el clima organizacional general, se muestra como un muy buen predictor de la calidad de vida general de la muestra, esto ya que para la muestra total se encuentra determinada por una $r = ,440$.

1.3.2. Antecedentes Nacionales

- Orellana (2019), realizaron la investigación titulada “Calidad de vida laboral en los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco de la empresa CONCAR S.A”, teniendo como objetivo determinar el nivel de calidad de vida laboral en los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco de la empresa CONCAR S.A. El estudio fue de tipo descriptivo, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de corte transversal. La población de estudio estuvo comprendida por 70 auxiliares de mantenimiento y la muestra fue de tipo censal. La técnica de recolección de la información fue la encuesta y el instrumento, fue un Cuestionario de Calidad de Vida Profesional [CVP-35]. Los resultados determinaron que la calidad de vida laboral de los auxiliares de mantenimiento en la dimensión motivaciones intrínsecas y en la dimensión apoyo directivo registro un nivel alto, mientras que en la dimensión carga en el trabajo se obtuvo un nivel moderado. Llegando a la conclusión que los auxiliares de mantenimiento tienen una calidad de vida laboral de nivel alto en el 54%, el 37% tiene nivel muy alto; los cuales representan índices positivos que acreditan su bienestar y satisfacción que encuentran en el trabajo.

- Ríos (2018), desarrollo la investigación titulada “Calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016”. Teniendo como objetivo determinar la relación que existe entre calidad de vida laboral y compromiso organizacional en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental, la muestra de estudio estuvo conformada 24 trabajadores de la empresa. La técnica de recolección de la información fue la encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario de Calidad de Vida Laboral-CVP 35. Los resultados

determinaron que el 12.5% de los encuestados califican como malo el apoyo directivo a los trabajadores de la empresa; el 66.7% considera que es regular y el 20.8% restante señala que es bueno. Por otra parte, el 16.7% de los trabajadores consideran que las motivaciones intrínsecas son malas; el 75 % lo considera regular y el 8.3% señalaron que son buenas. Respecto a la carga en el trabajo, el 12.5% señaló que es mala, el 79.2% lo considera como regular, y el 8.3% restante lo considera buena. Estableciendo como conclusión que el 62.5% de los trabajadores encuestados considera como regular la calidad de vida laboral en la empresa, el 16.7% lo considera mala y el 20.8% señaló que es buena.

- Cárdenas y Condori (2018), realizaron la investigación titulada “Clima organizacional y calidad de vida laboral en enfermeras del área de hospitalización del Hospital III Goyeneche. Arequipa 2017”, cuyo objetivo fue establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de vida laboral en enfermeras del área de Hospitalización del Hospital III Goyeneche. Fue un estudio de tipo descriptivo de corte transversal con un diseño correlacional, conformada por 84 enfermeras asistenciales que laboran en el área de hospitalización. Para la recolección de datos utilizaron como método la encuesta, como técnica la entrevista y como instrumentos se utilizó una ficha individual y dos cuestionarios: Cuestionario para el Estudio del clima organizacional del Minsa y el Cuestionario de Calidad de vida profesional (CVP-35) de Cabezas. Los resultados obtenidos determinaron una correlación estadísticamente significativa ($p=0.004$) entre ambas variables, comprobándose la hipótesis general, que afirma que a mejor clima organizacional mejor calidad de vida laboral. El clima organizacional que perciben las enfermeras es saludable en un 53.6%, mientras que la calidad de vida laboral de las enfermeras es buena en un 82.1%.

- Segura (2016), desarrollo una investigación titulada “Influencia del clima organizacional en la calidad del servicio en los trabajadores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina Tai Loy S.A. – Chiclayo”, con el objetivo de determinar la influencia del clima organizacional y la calidad del servicio en los colaboradores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina Tai Loy S.A – Chiclayo. El estudio fue de modelo descriptivo – correlacional, de diseño no experimental y de enfoque cuantitativo. Se utilizó para la obtención de la información dos encuestas, una dirigida a los trabajadores con una población de 25 y otra dirigida a los clientes con una población de 300. Obteniendo como resultado que un 96% de encuestados están totalmente en desacuerdo que existe una comunicación armoniosa entre colaboradores.

- Alvan y Arteaga (2014), realizaron una investigación titulada “Clima organizacional y calidad de vida laboral de las enfermeras del servicio de medicina. Hospital Regional Docente de Trujillo – 2013”, donde tuvo como objetivo determinar la relación del nivel de clima organizacional con la calidad de vida laboral en las enfermeras del servicio de medicina. La investigación fue de tipo descriptiva, correlacional y de corte transversal. El universo muestral estuvo constituido por 25 enfermeras, para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos: Escala de Clima Organizacional (CO) y el Test “Calidad de Vida Laboral” (CVL). Los resultados concluyeron que no existe una relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de vida laboral, llegando a la conclusión que el CO no constituye un factor directo que condicione a una buena CVL.

1.4. Marco conceptual

- *Ambiente laboral:* es el conjunto de factores que actúan sobre una persona en situación de trabajo en el cual se obtienen una serie de consecuencias para el trabajador como para la empresa.

- *Bienestar:* hace referencia al conjunto de aquellas cosas que se necesitan para vivir bien. El dinero para satisfacer las necesidades materiales, salud, tiempo para el ocio y relaciones afectivas sanas son algunas de las cuestiones que hacen al bienestar de una persona.

- *Calidad de vida:* es la percepción que una persona tiene de su existencia y que hace que viva de manera placentera, es decir perciben un bienestar, felicidad y satisfacción en el entorno en el que se desenvuelven.

- *Clima organizacional:* es la apreciación de los colaboradores de una institución sobre su entorno de trabajo, en relación a sus relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo o los beneficios recibidos.

- *Colaboradores:* personas que trabajan con otras en la realización de una tarea común, para la consecución de un objetivo.

- *Comportamiento:* es la forma de proceder de las personas frente a los estímulos y en relación con el entorno, lo cual resulta evidente en las acciones que realiza.

- *Desempeño laboral*: es el rendimiento laboral que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones propias de su cargo dentro de la organización, lo cual permite demostrar su capacidad e idoneidad.

- *Objetivo*: es el planteo de una meta a alcanzar, que presenta cierto nivel de complejidad. El objetivo es una de las instancias fundamentales en un proceso de planificación que se plantea de manera abstracta para que después pueda concretarse en la realidad.

- *Organización*: conjunto de personas, administración y tareas, que se relacionan en un sistema estructurado para llegar a cumplir sus metas y objetivos.

- *Percepción*: es el conjunto de procesos mentales mediante el cual una persona selecciona, organiza e interpreta la información proveniente de estímulos, pensamientos y sentimientos, a partir de su experiencia previa, de manera lógica o significativa.

CAPITULO II

EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPOTESIS Y VARIABLES

2.1. Planteamiento del problema

2.1.1. Descripción de la realidad problemática

El clima organizacional es un factor muy importante dentro de las organizaciones para asegurar su crecimiento y su buen funcionamiento, dado que se establece por la percepción que tienen los colaboradores sobre su situación dentro de la empresa, las relaciones que establecen con sus compañeros, el trato que les brindan sus superiores, entre otros aspectos que influyen sobre su desempeño laboral.

Por otro lado, el clima organizacional juega un factor preponderante para el aseguramiento de una calidad de vida laboral, llegando a ser un factor positivo o negativo para la consecución del bienestar general de los colaboradores de una empresa. Todo dependerá del ambiente interno que se perciba dentro de la organización, pues cuando las condiciones son favorables se puede asegurar el bienestar de los colaboradores, pero cuando las condiciones no son propicias existe el descontento de la mayoría.

Al respecto, Orellana (2019), afirma que los trabajadores hoy en día, no solo buscan buenos sueldos sino un ambiente grato donde laborar y poder desarrollarse a fin de alcanzar la satisfacción laboral, que es tan importante para asegurar un bienestar completo. A través del tiempo, las personas han cambiado sus percepciones frente a la vida y el trabajo, buscando adecuados beneficios que les conlleve a perpetuar en un trabajo en la medida que perciben la preocupación de sus empleadores por cubrir sus expectativas e intereses. (p. 12)

Lo antedicho se refiere directamente a que un adecuado ambiente laboral que equivale a decir un adecuado clima organizacional, complace las expectativas de los colaboradores de encontrar un lugar placentero donde trabajar, lo cual incide favorablemente sobre su calidad de vida laboral. Sin embargo, existe aún muchas empresas que no ejercen una adecuada gestión de sus recursos humanos y le restan importancia a este factor, obteniendo como resultado el fracaso en la consecución de sus objetivos organizacionales.

Los colaboradores inconformes con el ambiente laboral de la organización sienten mermados su calidad de vida laboral, considerando que afecta sobre su salud emocional y en ocasiones le atribuyen el estrés que padecen. Por tal motivo se dan problemas en la dinámica organizacional, tales como el ausentismo laboral, la rotación laboral, bajo nivel de desempeño laboral, desprestigio de la empresa a través de los comentarios de los colaboradores, problemas interpersonales entre los integrantes, etc.

Le Bienvenu, gerente general de Perú 2021, afirma que "Hay esta tendencia en el mundo de que las nuevas generaciones son mucho más conscientes del tema de calidad de vida y la relación empresa-persona". Además, sostiene que cada vez hay una demanda mucho más grande, por parte de los Millenials, por una mejor calidad de vida en sus centros de trabajo. (citado en Gestión, 2015)

En dicho sentido, se desprende que la generación de los Millenials, que tienen entre 20 a 30 años, enfocan sus expectativas en conseguir un empleo con entornos favorables y acogedores, que les brinden las condiciones adecuadas para desarrollar creativamente

su trabajo, basándose en valores y principios que los identifique y con un ambiente laboral que les haga sentir a gusto y les permita acceder a una calidad de vida alta.

Por lo expuesto, la presente investigación enfoca el interés por estudiar el Clima organizacional y Calidad de vida laboral en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C S.A., por ser el rubro operario un área con mayores problemas identificados, además teniendo en cuenta el nivel de formación y el contexto del cual provienen, se acentúa las exigencias en las expectativas que estos tienen para lograr ser felices.

2.1.2. Antecedentes Teóricos

Existen ciertas teorías que se relacionan y explican a las variables de estudio, de las cuales se describen las más importantes.

2.1.2.1. Antecedentes teóricos del clima organizacional

a) Teoría de Rensis Likert

La teoría de clima organizacional de Likert (1968), establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente de la gestión administrativa y de las condiciones del entorno organizacional. Por tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción, existiendo algunos factores que influyen sobre esta, como los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización y el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción de subordinados y superiores del clima organizacional.

La teoría de Likert es una de las más dinámicas y explicativas del clima organizacional. Postula el surgimiento y establecimiento del clima participativo como el que puede facilitar la eficacia y eficiencia individual y organizacional, de acuerdo con las teorías contemporáneas de la motivación, que estipulan que la participación motiva a las personas a trabajar.

Toda organización que utilicen métodos que aseguren la concretización de las aspiraciones de sus integrantes, tienen un mejor rendimiento, reduce las tasas de ausentismo y rotación, provee la satisfacción de los empleados, influye sobre la percepción del clima. Es por ello que Likert propuso una teoría de diagnóstico del sistema organizacional basado en una trilogía de variables causales, intermedias y finales que dan vida a los tipos de climas existentes en las organizaciones, tales como: clima autoritario explotador, clima autoritario paternalista, clima participativo consultivo, clima de participación en grupos.

b) Teoría de Litwin y Stringer

Litwin y Stringer (1968) fueron los primeros autores en conceptualizar el clima organizativo bajo la perspectiva perceptual. Para ellos, el clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación.

La teoría de Litwin y Stringer (1968) intenta explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos que trabajan en una organización utilizando los conceptos como motivación y clima. Los autores tratan de describir los determinantes

situacionales y ambientales que más influyen sobre la conducta y percepción del individuo.

Litwin y Stringer postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, estándares de desempeño, conflicto, identidad.

c) Teoría de Luc Bruner

Bruner, (1987) afirma que el clima organizacional estaba influido por dos grandes escuelas de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela funcionalista. Según la escuela de Gestalt los individuos comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función de la forma en que perciben su mundo. Es así que el comportamiento de un empleado está influenciado por la percepción que él mismo tiene sobre el medio de trabajo y del entorno. Por otro lado, la escuela funcionalista formula que el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que le rodea y que las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio.

Este autor sostiene que el clima organizacional se puede medir en base a las siguientes criterios o categorías: autonomía, conflicto y cooperación, relaciones sociales, estructura, remuneración, rendimiento, motivación, estatus, flexibilidad e innovación, centralización de la toma de decisiones y apoyo.

2.1.2.2. Antecedentes teóricos de calidad de vida

a) Teoría de Davis

Se atribuye el término de “calidad de vida laboral” a Louis Davis en 1970, en el que se pretendía describir la preocupación por el bienestar y la salud de los empleados que toda organización debía generar, a efecto de que se desempeñasen óptimamente en sus labores. En épocas actuales, este concepto abarca también aspectos físicos, ambientales y psicológicos del centro de trabajo, implicando un respeto a las personas para su comodidad, satisfacción y motivación. El concepto aludido incluye múltiples factores: satisfacción con el trabajo ejecutado, posibilidades de futuro en la organización, reconocimiento a los resultados alcanzados, salario percibido, beneficios alcanzados, relaciones humanas con el grupo y la organización, ambiente psicológico y físico del trabajo, apertura de decisión y participación (Chiavenato,2004).

Davis (2001), sostiene que investigar acerca de los efectos de la calidad de vida laboral es importante al repercutir en la toma de decisiones acertadas, tanto para prevenir, como para solucionar conflicto entre empleado-organización. Encontrándose ciertos beneficios tales como: a) Al vigilar las actitudes en las diferentes áreas, se conocen los sentimientos y las sensaciones implicadas; b) Mediante encuestas y su retroalimentación, se puede mejorar la participación de los empleados, así como la comunicación en todas sus direcciones. Los individuos externalizan los pensamientos, y mejora su estado emocional, derivándose en la detección de necesidades; c) La planeación y vigilancia de nuevos programas que propician cambios en la empresa y los mismos empleados.

b) Teoría de Adkins

Adkins (1999), considera que la salud ocupacional es necesaria e importante para maximizar el potencial humano y la productividad por medio de la salud física, comportamental y organizacional, generando programas dirigidos al puesto de trabajo, para así mejorar tanto el bienestar organizacional como personal.

Independientemente de que la salud ocupacional se preocupe por mantener un nivel óptimo en términos de salud relacionados con el puesto trabajo y en el empleado, su investigación se dirige a programas en pro de combatir efectos negativos como estrés laboral, ausentismo, rotación de personal y accidentes de trabajo, entre otros, razón por la cual, se da nacimiento a la psicología ocupacional positiva (POP), la cual presenta un enfoque diferente que busca promover comportamientos positivos. Dicha rama de la psicología tiene como objeto de estudio el conocimiento del funcionamiento óptimo de las personas y los grupos de las organizaciones, así como su gestión efectiva, potencializando la calidad de vida laboral.

c) Teoría de Jokinen y Heiskanen

Para Jokinen y Heiskanen (2013), la calidad de vida laboral consiste en cinco variables principales: la forma en la que las empresas dan solución a los conflictos laborales, la influencia laboral, el control de la supervisión, la apertura social en el lugar de trabajo y, por último, las recompensas intrínsecas del trabajo que reciben los empleados; todas se reflejan en formas específicas en situaciones y condiciones de trabajo determinadas.

Por tanto, dichos autores consideran que la calidad de vida laboral es un fenómeno multidimensional que abarca varias categorías en pro del beneficio de los colaboradores que forman parte de una empresa, asegurándoles su bienestar en un ambiente de justo y recíproco. Siendo la teoría de Jokinen y Heiskanen, un constructo más completo e integral, de otros propuestos con anterioridad, aún existe cierta confusión en la dirección de algunas empresas, que tienen una estructura muy rígida con un alto grado de renuencia a los cambios. En razón a lo anterior, el énfasis de la calidad de vida laboral reside en la sólida construcción de la relación social y psicológica que se da entre una compañía y su personal.

2.1.3. Definición del problema

2.1.3.1. Problema general

- ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la calidad de vida laboral en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019?

2.1.3.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la carga en el trabajo en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019?

- ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y las motivaciones intrínsecas en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019?

- ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el apoyo directivo en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019?

2.2. Objetivos, delimitación y justificación de la investigación

2.2.1. Objetivos

2.2.1.1. Objetivo general

- Establecer la relación entre el clima organizacional y la calidad de vida laboral en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019.

2.2.1.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre el clima organizacional y la carga en el trabajo en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019.

- Identificar la relación entre el clima organizacional y las motivaciones intrínsecas en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019.

- Determinar la relación entre el clima organizacional y el apoyo directivo en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019.

2.2.2. Delimitación del estudio

La delimitación de la investigación se establece dentro de los siguientes límites que abarcan el espacio, tiempo, universo y contenido a tratar. Según el detalle que se presenta:

- a) **Delimitación Espacial:** la investigación se llevará a cabo en la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C, ubicado en la avenida Argentina N° 1749 en la provincia constitucional del Callao, departamento de Lima.
- b) **Delimitación Temporal:** el estudio se llevará a cabo durante el periodo 2019, tomando como tiempo específico para la recolección de datos en el tercer trimestre del año.
- c) **Delimitación del Universo:** el universo de estudio lo conforman los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., dedicados al área de construcción civil.
- d) **Delimitación del Contenido:** el tema de investigación es el clima organizacional y la calidad de vida laboral, de los cuales se tocará contenidos actuales para ayudar a la comprensión del fenómeno de estudio, así como también se explicará en base a teorías tradicionales, el origen, fundamentación y evolución de ambas variables. Recurriendo a diversas fuentes tales como libros, tesis, artículos científicos, páginas de instituciones reconocidas, etc.

2.2.3. Justificación e importancia del estudio

La presente investigación centra su interés en el estudio del clima organizacional en razón que constituye un factor preponderante para regular las relaciones en el ámbito

de trabajo lo cual influencia de forma positiva para alcanzar la calidad de vida. Dado que las personas al permanecer en un trabajo no solo esperan la retribución monetaria como reconocimiento a su esfuerzo, sino que sus expectativas van más allá centrándose hoy en día en el salario emocional, accediendo así a la calidad de vida deseada.

Las expectativas y necesidades de los colaboradores han cambiado a través del tiempo, representando el aspecto emocional y las condiciones que influyen sobre ello, la parte más importante para asegurar el éxito y crecimiento organizacional. Pues frente a un mejor clima organizacional se desarrollan actitudes positivas en el colectivo de los trabajadores para alcanzar los objetivos institucionales, además un buen clima organizacional favorece a la consecución de una calidad de vida laboral apropiada.

En tal sentido, resulta útil y necesario el estudio del clima organizacional como factor influyente para lograr la calidad de vida laboral, pues está demostrado que los entornos laborales armoniosos, con respeto por las normas y relaciones interpersonales saludables satisface las expectativas de los colaboradores, haciéndolos seres felices dentro de su trabajo.

Por otro lado, esta investigación se justifica según los aportes que de acá se desprendan en diferentes aspectos, tales como: aspecto teórico, aspecto práctico y aspecto metodológico.

En el aspecto teórico, la investigación desarrollada reúne varias teorías, enfoques, modelos y descripciones sobre ambas variables, así como determinará un nuevo hallazgo, constituyendo una amplia fuente de información que permitirá satisfacer las necesidades

de conocimiento de las personas interesadas en el tema. Además, los aportes personales de este estudio representan un aporte teórico científico que sumara a los conocimientos que se tienen sobre el tema en particular.

En el aspecto práctico, de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación el jefe de recursos humanos y el encargado de bienestar social podrán contar con un diagnóstico actualizado sobre la realidad de su empresa, coordinando acciones pertinentes de forma conjunta con el jefe de obras para mejorar el clima organizacional, de dicha forma se estará contribuyendo al logro de una buena calidad de vida laboral en sus operarios.

En el aspecto metodológico, la estructura metodológica del trabajo, las técnicas e instrumentos empleados, las técnicas y procedimientos estadísticos desarrollados, la forma de presentar los datos, servirán de guía y orientación metodológica para otros investigadores al momento de realizar su investigación.

Resultando, relevante el estudio de ambas temáticas para aportar al crecimiento y desarrollo organizacional, buscando el beneficio dual colaborador-organización.

2.3. Hipótesis, Variables y Definición operacional

2.3.1. Supuestos teóricos

La estrecha relación que existe entre la calidad de vida laboral y el clima organizacional radica, en que las empresas necesitan del capital humano para su óptimo funcionamiento. Por lo tanto, es importante generar estrategias encaminadas a humanizar

el trabajo, las cuales permitirán generar el sentido de pertenencia, responsabilidad y habilidades entre sus miembros. (Castillo y Padilla, 2011, p. 100)

La creación del clima organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Por lo que muchas empresas e instituciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano (...). De acuerdo con esto, el proceso requiere un conocimiento profundo de la materia, creatividad y síntesis, de todas las cosas que lo componen, por lo que el clima organizacional debe ofrecer calidad de vida laboral. (Peralta, 2002)

Los esfuerzos por mejorar la vida laboral constituyen labores sistemáticas que llevan a cabo las organizaciones para proporcionar a los empleados una oportunidad de mejorar sus puestos y su contribución a la empresa, en un ambiente de mayor confianza y respeto. (Davis, 1995)

2.3.2. Hipótesis

2.3.2.1. Hipótesis general

- Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de vida laboral en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019.

2.4.2.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre el clima organizacional y la carga en el trabajo en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019.

- Existe relación significativa entre el clima organizacional y las motivaciones intrínsecas en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019.

- Existe relación significativa entre el clima organizacional y el apoyo directivo en los colaboradores operativos del área de la de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019.

2.3.3. Variables, definición operacional e indicadores

A efectos de conocer detalladamente aspectos fundamentales de las variables de estudio, se especifica la definición operacional, las dimensiones con sus respectivos indicadores que las miden, así como otros detalles importantes que se muestran en la siguiente matriz de operacionalización.

Tabla 2.

Matriz de Operacionalización de la Variable Clima organizacional

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
CLIMA ORGANIZACIONAL	El Instituto Great Place to Work (2003; citado por Barranco, 2016), en relación al clima organizacional lo consideran como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral. Proponiendo un modelo de evaluación del clima laboral para las organizaciones en donde consideran las siguientes dimensiones: credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo, camaradería.	Credibilidad	- Comunicación - Competencia - Integridad	1,2,3,4,5,6,7,8,9, 10,11,12,13	Cuestionario de Clima laboral - Trust INDEX
		Respeto	- Respaldo - Participación - Cuidado	14,15,16,17,18,19,20,21,22	
		Imparcialidad	- Equidad - Ausencia de favoritismo - Justicia	23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33	
		Orgullo	- Trabajo individual - Trabajo en equipo - Empresa	34,35,36,37,38,39	
		Camaradería	- Relaciones interpersonales - Hospitalidad - Sentido de pertenencia	40,41,42,43,44,45,46	

Tabla 3.

Matriz de Operacionalización de la Variable Calidad de vida laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
CALIDAD DE VIDA LABORAL	Cabezas (2000) enfatiza que la calidad de vida laboral proviene de la experiencia de bienestar derivada del equilibrio que percibe el individuo entre las demandas de trabajo y los recursos psicológicos, organizacionales y relacionales de que dispone para afrontarlas. Las dimensiones que comprende la CVL son: carga en el trabajo, motivaciones intrínsecas y apoyo directivo.	Carga en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de trabajo - Presión laboral - Conflictos laborales - Falta de tiempo - Enfermedades laborales - Interrupciones - Carga de responsabilidad 	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12	Cuestionario de Calidad de Vida Profesional [CVP-35]
		Motivaciones intrínsecas	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción laboral y personal - Capacitaciones - Apoyo familiar y de los compañeros - Proactividad 	13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23	
		Apoyo directivo	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación - Reconocimiento y promoción - Apoyo de superiores y compañeros - Autonomía - Variedad en el trabajo 	24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35	

CAPITULO III

METODO, TECNICA E INSTRUMENTOS

3.1. Tipo de investigación

En razón del propósito que persigue la investigación es de tipo básica simple porque tiene como propósito recoger información de la realidad y generalizar los resultados. Según Alvitres (2000) define la investigación básica, pura o sustantiva cuando se pretende una descripción, explicación o predicción.

Además, el enfoque de la investigación es cuantitativo, de acuerdo al método que emplea para el manejo de los datos, porque implica procedimientos estadísticos en el procesamiento de datos. Rodríguez (2010), señala que el método cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo. Este método utiliza el cuestionario, inventarios y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente, además regularmente la presentación de resultados de estudios cuantitativos viene sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico. (p. 32)

3.2. Diseño a utilizar

La investigación es no experimental y de corte transversal. La investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes; se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que ya ocurrieron o se dieron sin la intervención directa del investigador. La investigación no experimental también se conoce como investigación ex pos-facto (los hechos y variables ya

ocurrieron), y observa variables y relaciones entre éstas en su contexto natural. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 151)

La investigación corresponde al diseño descriptivo correlacional, porque busca hallar la relación entre las variables clima organizacional y calidad de vida laboral. Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican para vincular entre tres, cuatro o más variables. Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 93)

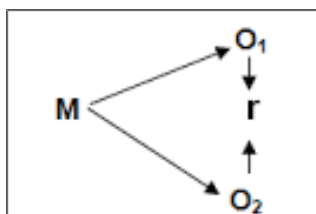


Figura 1. Diseño de la investigación

Dónde:

- M : Muestra
- r : relación entre variables
- O₁ : Observación del Clima organizacional
- O₂ : Observación de la Calidad de vida laboral

3.3. Universo, población, muestra y muestreo

El universo de estudio lo conforman los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., encuestados durante el periodo 2019.

La población de estudio lo conforman 214 colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C.

La muestra es de tipo no intencional y probabilística, obtenido mediante la aplicación de la Técnica de Muestreo Aleatorio Simple, dando la cantidad de 138 colaboradores operativos.

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Figura 2. Técnica de muestreo aleatorio simple (MAS)

$$n = \frac{214 (0,5)^2 (1,96)^2}{(214-1) (0,05)^2 + (0,5)^2 (1,96)^2}$$

$$n = \frac{214 (0,25) (3,84)}{213 (0,0025) + (0,25) (3,84)}$$

$$n = \frac{205}{0,53 \cdot 0,96}$$

n = 138

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

La técnica de recolección de la información empleada es la encuesta, para recabar datos en ambas variables. En la investigación social, la encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se

derivan de una problemática de investigación previamente construida. (López y Fachelli, 2015, p. 8)

3.4.2. Instrumentos

FICHA TÉCNICA: Cuestionario de Clima laboral - Trust INDEX

- **Autor:** Great Place to Work (2003)
- **País de procedencia:** Estados Unidos
- **Forma de Administración:** Individual y/o colectiva
- **Ámbito de Aplicación:** a colaboradores de las empresas
- **Validación peruana:** Mario Alonzo Chirinos Aita (2018)
- **Duración:** 15 minutos (aprox.)
- **Descripción del cuestionario:** El instrumento está constituido por 46 ítems, las preguntas son cerradas, con un lenguaje claro y sencillo. El cuestionario evalúa 5 dimensiones del clima laboral: credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y camaradería.
- **Calificación:** Las respuestas se califican en escala de Likert, desde los valores que van del 1 al 5, que se detalla a continuación.

Tabla 4.

Escala de Calificación del cuestionario de Clima Laboral

<i>Valores</i>	<i>Puntaje</i>
Muy rara vez cierto	1
Rara vez es cierto	2
A veces es cierto, a veces es falso	3
A menudo es cierto	4
Muy a menudo es cierto	5

- **Baremo:** para efectos de interpretación de los resultados del cuestionario aplicado se establece cinco categorías ordenado por rangos, el cual considera intervalos desde el mínimo hasta el máximo puntaje obtenido en general y según las dimensiones que se miden.

Tabla 5.

Baremo de interpretación del Clima laboral

Niveles	I	II	III	IV	V	Variable
Muy desfavorable	13-23	9-16	11-20	6-11	7-12	46-86
Desfavorable	24-34	17-24	21-29	12-16	13-18	87-125
Regular	35-45	25-31	30-38	17-21	19-24	126-165
Favorable	46-55	32-38	39-47	22-26	25-30	164-200
Muy favorable	56-65	39-45	48-55	27-30	31-35	201-230

- **Confiabilidad:** a efectos de establecer la confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto a 30 colaboradores administrativos de la misma empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C.; sometiendo al modelo de Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado general un índice de 0.92, lo cual acredita que existe una alta confiabilidad interna.

Tabla 6.

Confiabilidad del Cuestionario de Clima Laboral

Alfa de Cronbach	Items
0.92	46

FICHA TÉCNICA: Cuestionario de Calidad de Vida Profesional [CVP-35]

- **Autor:** Carmen Cabezas Peña (2000)
- **País de procedencia:** España
- **Validación peruana:** Mirian Grimaldo Muchotrigo (2010)
- **Forma de Administración:** individual o colectiva
- **Ámbito de Aplicación:** direccionado para adultos
- **Duración:** 15 minutos (aprox.)
- **Descripción del cuestionario:** El instrumento está constituido por 35 ítems propuestas en un lenguaje claro y sencillo. El cuestionario evalúa 3 categorías o dimensiones de la calidad de vida laboral: carga en el trabajo, motivaciones intrínsecas, apoyo directivo. El objetivo del instrumento es diagnosticar el grado de bienestar y satisfacción del empleado dentro de su trabajo.
- **Calificación:** Las respuestas están propuestas en escala de Likert, en valores que van del 1 al 4, que contiene como opciones de respuesta a las siguientes alternativas.

Tabla 7.

Escala de calificación del CVP-35

1	2	3	4
Nada	Algo	Bastante	Mucho

- **Baremo:** para efectos de interpretación de los resultados del cuestionario aplicado se establece cinco categorías ordenado por rangos, el cual considera intervalos desde el mínimo hasta el máximo puntaje obtenido en general y según las dimensiones que se miden.

Tabla 8.

Baremo de interpretación de la Calidad de vida

Categorías	I-III	II	Total
Muy bajo	12-20	11-18	35-60
Bajo	21-28	19-25	61-81
Moderado	28-35	26-32	82-104
Alto	36-42	33-39	105-125
Muy alto	43-48	40-44	126-140

- **Confiabilidad:** a efectos de establecer la confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto a 30 colaboradores administrativos de la misma empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C.; sometiendo al modelo de Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado general un índice de 0.95, lo cual acredita que existe una alta confiabilidad interna.

Tabla 9.

Confiabilidad del Cuestionario de Calidad de vida

Alfa de Cronbach	Items
0.95	35

3.5. Procesamiento de datos

Considerando el propósito que persigue la investigación se sistematizara los datos recogidos a través de los instrumentos en una base de datos hecho en tabla de Excel, ordenado los ítems por dimensión de cada una de las variables, luego se consignara el valor de la respuesta elegida, para efectuar la sumatoria por cada dimensión y de la variable en general, para establecer el rango del baremo al que pertenece.

Luego se traspasará los valores obtenidos por cada dimensión y por la variable misma,

al Programa SPSS 24, donde a través de la función análisis de los estadísticos descriptivos se obtendrán finalmente las tablas y figuras, que resumen los resultados por cada categoría de análisis de ambas variables.

Además, para dar respuesta a las hipótesis de investigación se hará uso de la estadística descriptiva inferencial, sometiendo a la prueba de Rho de Spearman, que mide el grado de correlación entre dos variables aleatorias (tanto continuas como discretas). Esta técnica estadística no paramétrica se realizará en el programa SPSS 24, donde se escogerá la función analizar, luego la opción correlaciones bivariadas, eligiendo la opción de correlación de Spearman.

Cabe recalcar que la técnica de Rho de Spearman se emplea en variables con características cualitativas que contienen valores ordinales para su medición, permitiendo establecer el índice de correlación y el nivel de significancia.

Tabla 10.

Valores de interpretación del Rho de Spearman

NIVELES DE CORRELACIÓN				
De	0	a	0.05	Nula
De	0.06	a	0.25	Baja
De	0.26	a	0.50	Media
De	0.51	a	0.75	Moderada
De	0.75	a	1	Alta

Para establecer el nivel de significancia, se tiene en cuenta la siguiente regla de decisión: Si $Rho \leq 0.05$ se rechaza H_0 .

CAPITULO IV

PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

Tabla 11.

Resultado del Clima organizacional en los colaboradores operativos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	9	7%
Regular	104	75%
Favorable	19	14%
Muy favorable	6	4%
Total	138	100%

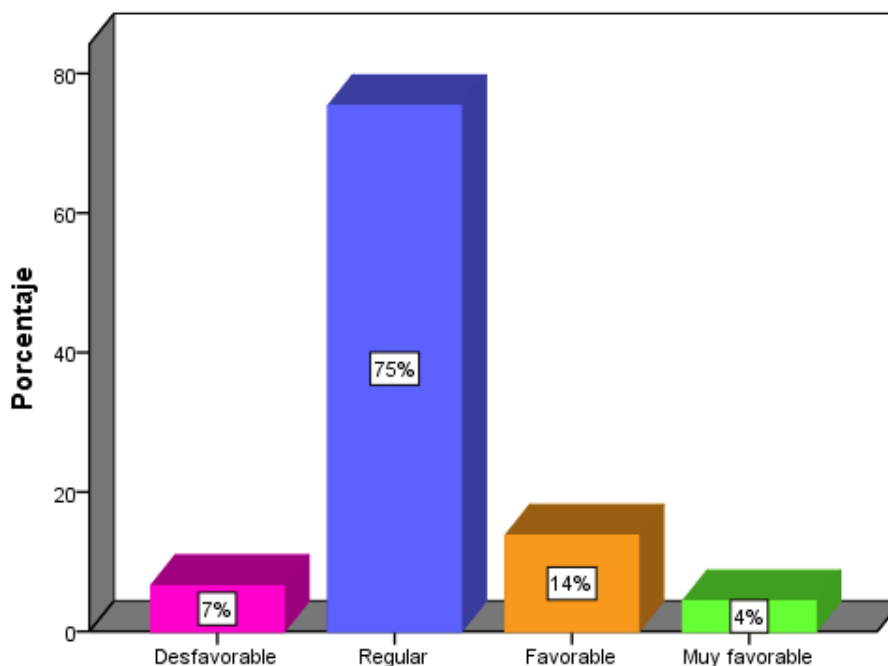


Figura 3. Resultado del Clima organizacional de los colaboradores operativos

Interpretación: Los resultados obtenidos determinaron que el clima organizacional que perciben los colaboradores operativos es en 75% regular, el 14% percibe un nivel favorable, el 7% percibe un nivel desfavorable y solo el 4% lo percibe muy favorable.

Tabla 12.

Resultado del Clima organizacional en los colaboradores operativos, según la dimensión credibilidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	4	3%
Desfavorable	16	12%
Regular	72	52%
Favorable	44	32%
Muy favorable	2	1%
Total	138	100%

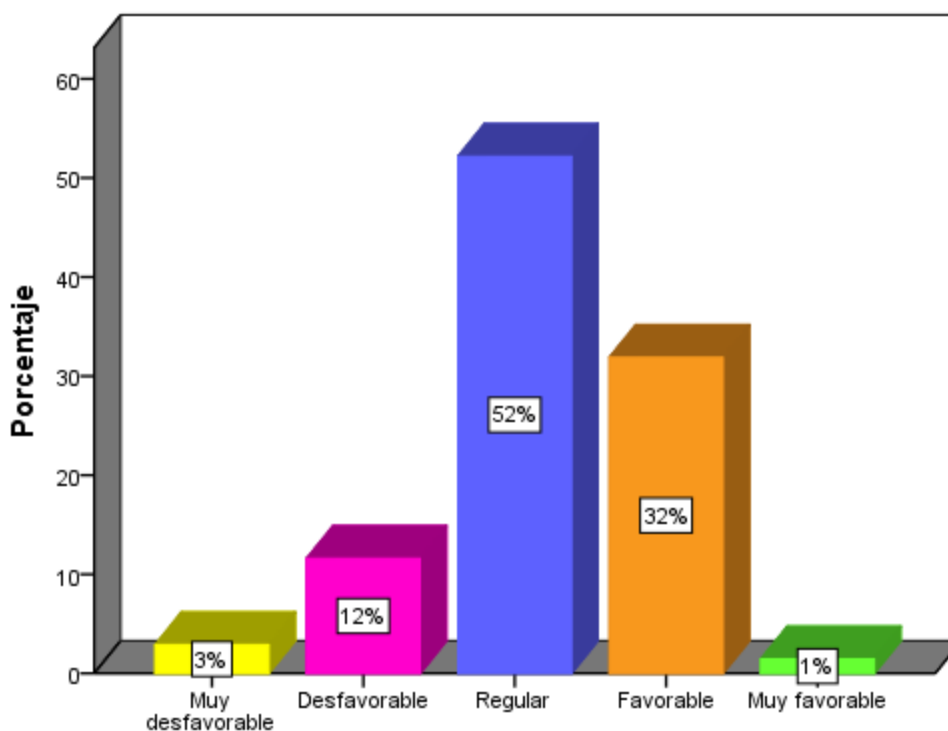


Figura 4. Resultado del Clima organizacional en los colaboradores operativos, según la dimensión credibilidad

Interpretación: Los resultados obtenidos determinaron que la credibilidad percibida en los colaboradores operativos responde en un 52% al nivel regular, en 32% a nivel favorable, el 12% a nivel desfavorable, el 3% a nivel muy desfavorable y el 1% a nivel muy favorable.

Tabla 13.

Resultado del Clima organizacional en los colaboradores operativos, según la dimensión respeto

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	15	11%
Regular	88	64%
Favorable	29	21%
Muy favorable	6	4%
Total	138	100%

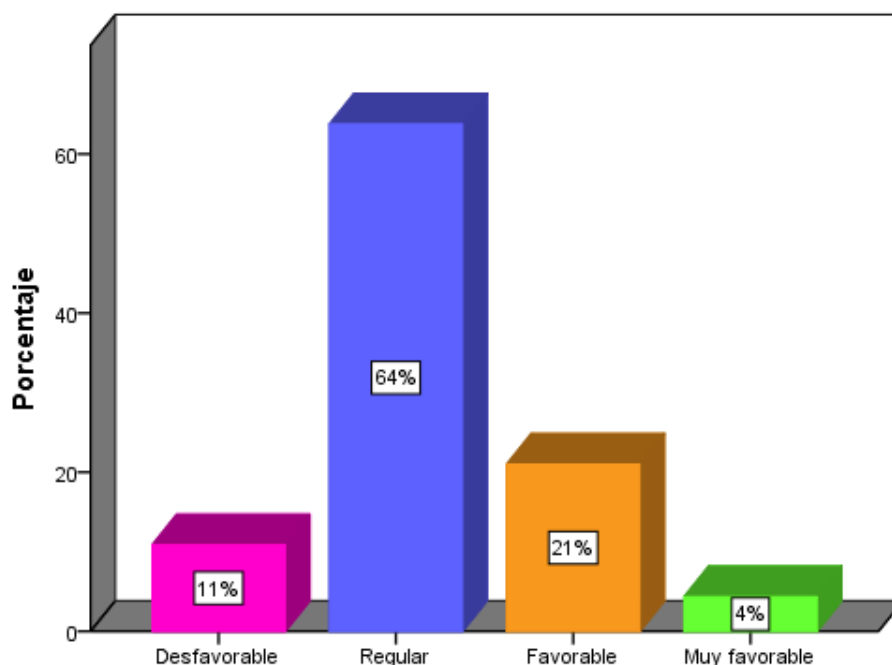


Figura 5. Resultado del Clima organizacional en los colaboradores operativos, según la dimensión respeto

Interpretación: Los resultados obtenidos determinaron que el respeto percibido en los colaboradores operativos responde en un 64% al nivel regular, en 21% a nivel favorable, el 11% a nivel desfavorable y el 4% a nivel muy favorable.

Tabla 14.

Resultado del Clima organizacional en los colaboradores operativos, según la dimensión imparcialidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	19	14%
Regular	80	58%
Favorable	39	28%
Total	138	100%

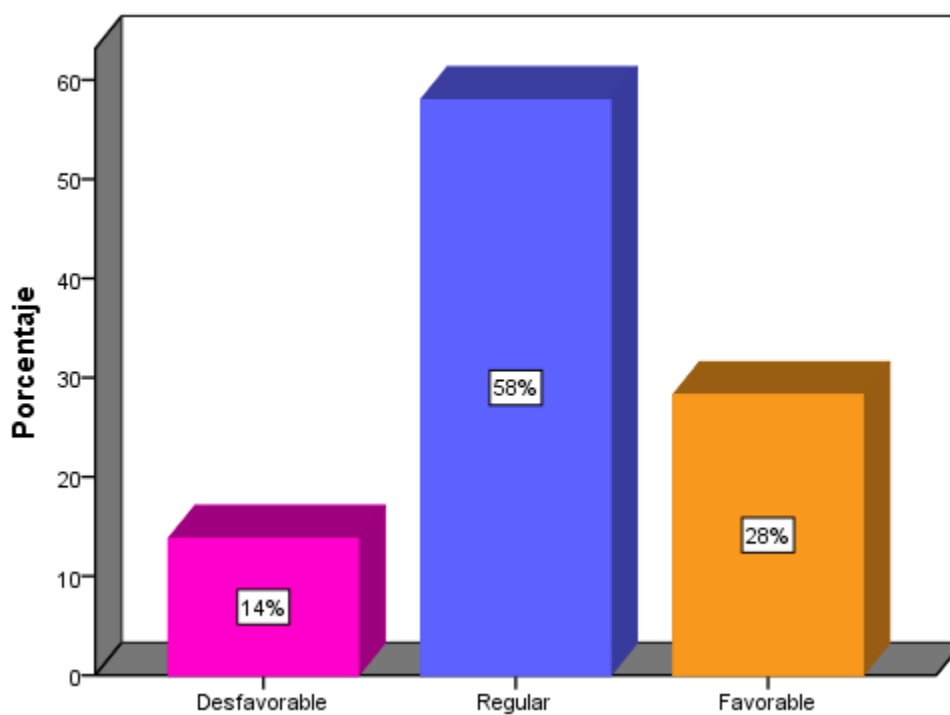


Figura 6. Resultado del Clima organizacional en los colaboradores operativos, según la dimensión imparcialidad

Interpretación: Los resultados obtenidos determinaron que el grado de imparcialidad percibido por los colaboradores operativos responde en un 58% al nivel regular, en 28% a nivel favorable y el 14% a nivel desfavorable.

Tabla 15.

Resultado del Clima organizacional en los colaboradores operativos, según la dimensión orgullo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	22	16%
Regular	79	52%
Favorable	31	28%
Muy favorable	6	4%
Total	138	100%

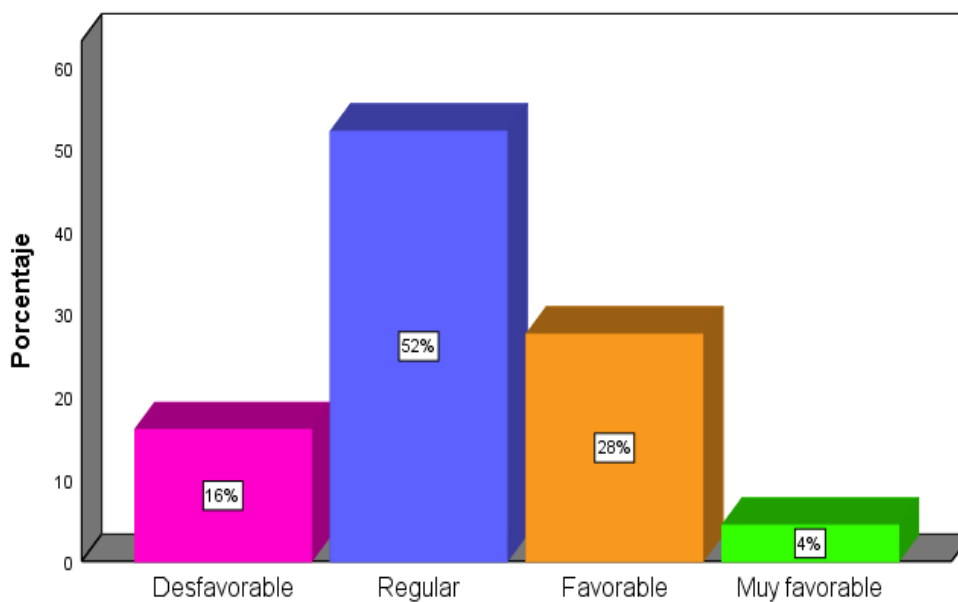


Figura 7. Resultado del Clima organizacional en los colaboradores operativos, según la dimensión orgullo

Interpretación: Los resultados obtenidos determinaron que el orgullo demostrado por los colaboradores operativos responde en un 52% al nivel regular, en 28% a nivel favorable, en 16% a nivel desfavorable y el 4% a nivel desfavorable.

Tabla 16.

Resultado del Clima organizacional en los colaboradores operativos, según la dimensión camaradería

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	17	12%
Regular	87	63%
Favorable	30	22%
Muy favorable	4	3%
Total	138	100%

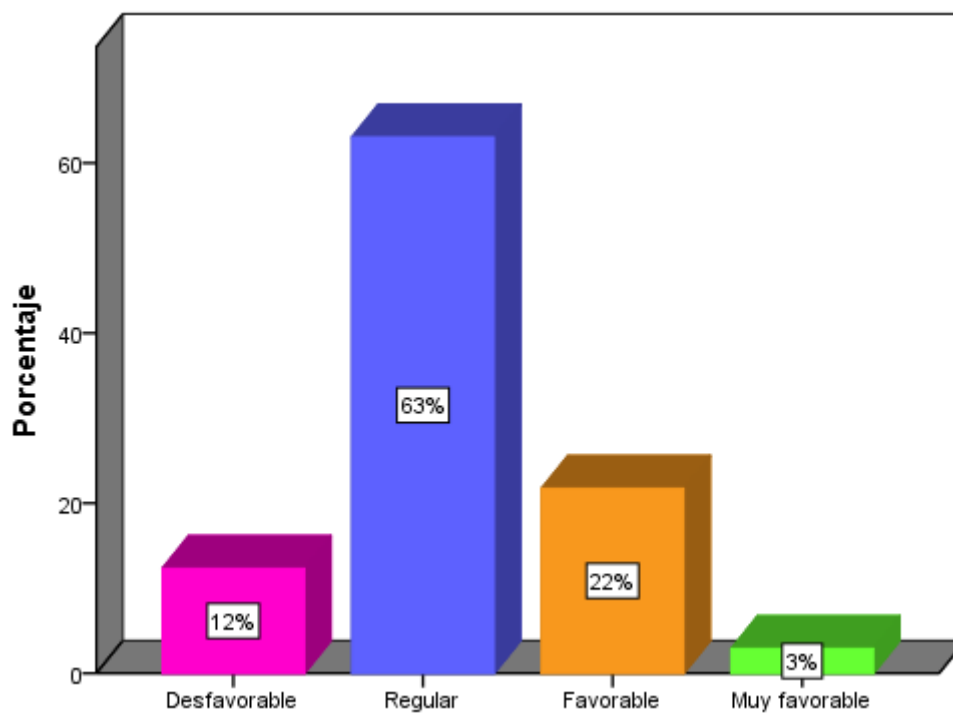


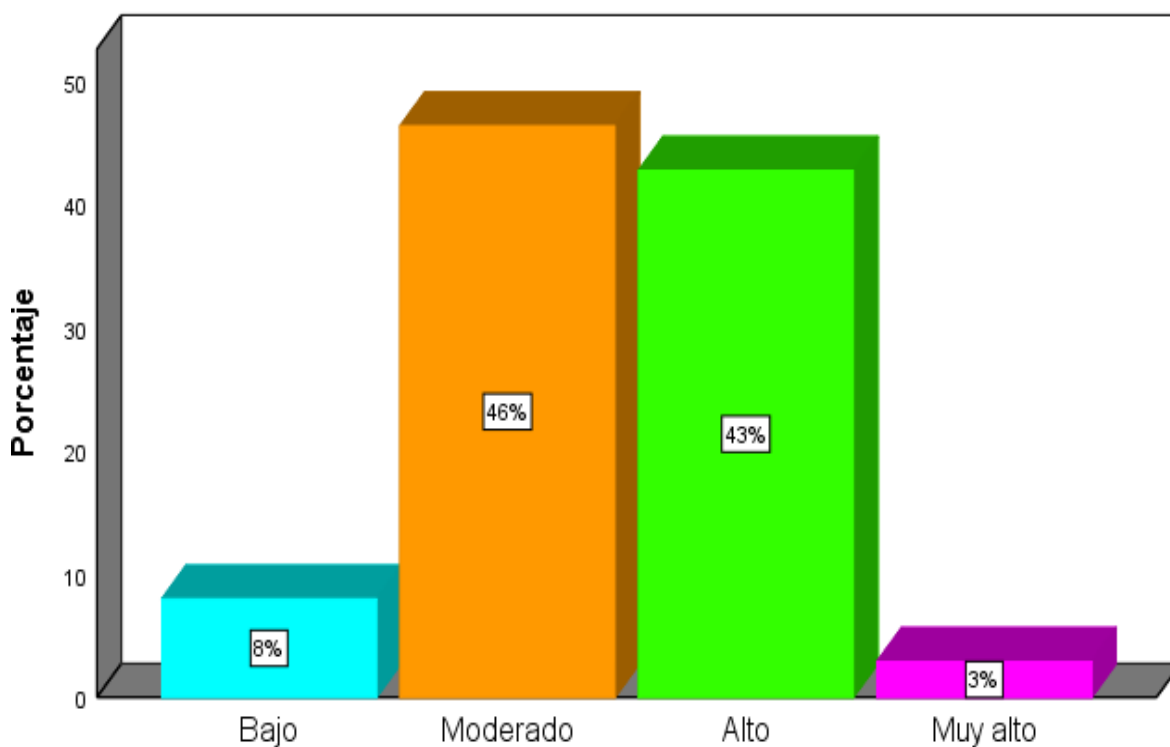
Figura 8. Resultado del Clima organizacional en los colaboradores operativos, según la dimensión camaradería

Interpretación: Los resultados obtenidos determinaron que la camaradería demostrada por los colaboradores operativos responde en un 63% al nivel regular, en 22% a nivel favorable, en 12% a nivel desfavorable y el 3% a nivel muy favorable.

Tabla 17.

Resultado de Calidad de vida laboral en los colaboradores operativos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	8%
Moderado	63	46%
Alto	59	43%
Muy alto	4	3%
Total	138	100%

*Figura 9. Resultado de Calidad de vida laboral en los colaboradores operativos*

Interpretación: Los resultados obtenidos determinaron que la calidad de vida laboral que presentan los colaboradores operativos es en 46% de nivel moderado, en 43% de nivel alto, en el 8% es de nivel bajo y solo en el 3% se presenta a nivel muy alto.

Tabla 18.

Resultado de Calidad de vida laboral en los colaboradores operativos, según la dimensión carga en el trabajo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	32	23%
Moderado	58	43%
Alto	46	33%
Muy alto	2	1%
Total	138	100%

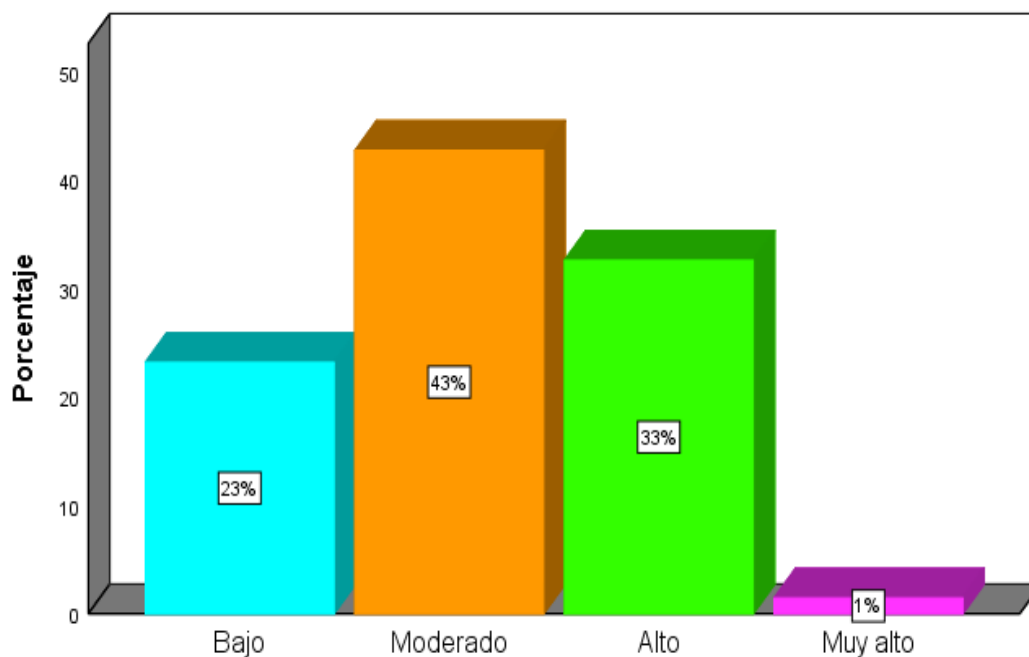


Figura 10. Resultado de Calidad de vida laboral en los colaboradores operativos, según la dimensión carga en el trabajo

Interpretación: Los resultados obtenidos determinaron que la carga en el trabajo que presentan los colaboradores operativos responde en un 43% al nivel moderado, en 33% a nivel alto, en 23% a nivel bajo y en el 1% a nivel muy alto.

Tabla 19.

Resultado de Calidad de vida laboral en los colaboradores operativos, según la dimensión motivaciones intrínsecas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	5%
Moderado	43	31%
Alto	78	57%
Muy alto	10	7%
Total	138	100%

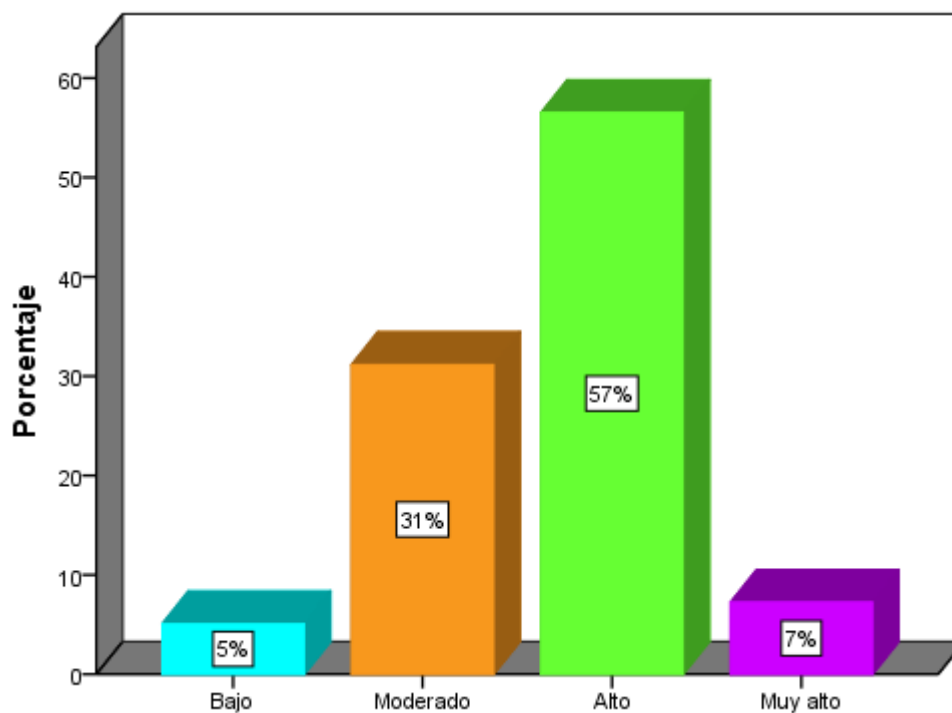


Figura 11. Resultado de Calidad de vida laboral en los colaboradores operativos, según la dimensión motivaciones intrínsecas

Interpretación: Los resultados obtenidos determinaron que las motivaciones intrínsecas que presentan los colaboradores operativos responden en un 57% al nivel alto, en 31% a nivel moderado, en 7% a nivel muy alto y en el 5% a nivel bajo.

Tabla 20.

Resultado de Calidad de vida laboral en los colaboradores operativos, según la dimensión apoyo directivo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	28	20%
Moderado	54	39%
Alto	44	32%
Muy alto	12	9%
Total	138	100%

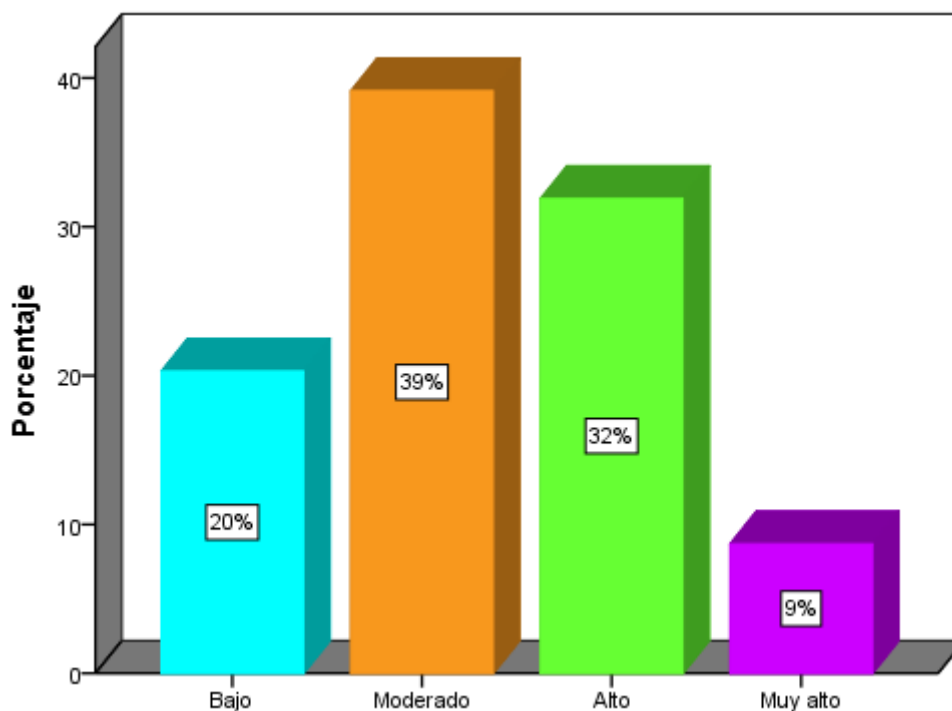


Figura 12. Resultado de Calidad de vida laboral en los colaboradores operativos, según la dimensión apoyo directivo

Interpretación: Los resultados obtenidos determinaron que el apoyo directivo que perciben los colaboradores operativos responde en un 39% al nivel moderado, en 32% a nivel alto, en 20% a nivel bajo y en el 9% a nivel muy alto.

4.2. Contraste de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

Hga: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de vida laboral en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019.

Hgo: No existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de vida laboral en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019.

Tabla 21.

Prueba de correlación de Spearman entre clima organizacional y calidad de vida laboral

Correlación de hipótesis general		Hábitos de estudio	Autoeficacia
Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	.545
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	138	138
Calidad de vida laboral	Coeficiente de correlación	.545	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	138	138

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: El análisis estadístico determino una relación $\rho = 0,545$ entre las variables clima organizacional y la calidad de vida laboral, demostrando que existe una relación positiva y de nivel moderada. El grado de significancia es de $0.000 < 0.05$ determinando que existe una relación significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. En consecuencia, existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de vida laboral en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019.

4.2.2. Hipótesis específicas

H1a: Existe relación significativa relación significativa entre el clima organizacional y la carga en el trabajo en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019.

H1o: No existe relación significativa relación significativa entre el clima organizacional y la carga en el trabajo en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019.

Tabla 22.

Prueba de correlación de Spearman entre clima organizacional y la carga en el trabajo

Correlación de primera hipótesis específica		Autoeficacia	Planificación del estudio
Rho de Spearman	Clima organizacional	1,000	,451
			,007
		138	138
		,451	1,000
Carga en el trabajo		,007	.
		138	138

**La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: El análisis estadístico determino una relación rho = -0,451 entre la variable clima organizacional y la dimensión carga en el trabajo, demostrando que existe una relación positiva y de nivel media. El grado de significancia es de 0.007 < 0.05 determinando que existe una relación significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. En consecuencia, existe relación significativa entre el clima organizacional y la carga en el trabajo en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019.

H2a: Existe relación significativa entre el clima organizacional y las motivaciones intrínsecas en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019.

H2o: No existe relación significativa entre el clima organizacional y las motivaciones intrínsecas en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019.

Tabla 23.

Prueba de correlación de Spearman entre clima organizacional y motivaciones intrínsecas

Correlación de segunda hipótesis específica		Autoeficacia	Planificación del estudio
Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,659
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	138	138
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,659	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	138	138

**La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: El análisis estadístico determino una relación $\rho = 0,659$ entre la variable clima organizacional y la dimensión motivaciones intrínsecas, demostrando que existe una relación positiva y de nivel moderada. El grado de significancia es de $0,000 < 0,05$ determinando que existe una relación significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. En consecuencia, existe relación significativa entre el clima organizacional y las motivaciones intrínsecas en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019.

H3a: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el apoyo directivo en los colaboradores operativos de la de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019.

H3o: No existe relación significativa entre el clima organizacional y el apoyo directivo en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019.

Tabla 24.

Prueba de correlación de Spearman entre clima organizacional y apoyo directivo

Correlación de tercera hipótesis específica		Autoeficacia	Actitud frente al estudio
Rho de Spearman	Clima organizacional	1,000	,596
			,002
			138
	Apoyo directivo	,596	1,000
		,002	.
		138	138

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: El análisis estadístico determino una relación $\rho = 0,596$ entre la variable clima organizacional y la dimensión apoyo directivo, demostrando que existe una relación positiva y de nivel moderada. El grado de significancia es de $0,002 < 0,05$ determinando que existe una relación significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. En consecuencia, existe relación significativa entre el clima organizacional y el apoyo directivo en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019.

4.3. Discusión de los resultados

En este apartado, comparamos los resultados obtenidos en la presente investigación con las generalizaciones brindadas por otros investigadores sobre la misma temática de investigación.

En el presente estudio se determinó una relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de vida laboral en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., debido al valor de $p = 0.000 < 0.05$ y con una $\rho = 0,545$ que establece una relación positiva y de nivel moderada. Dicho resultado tiene similitud con el estudio de Ramírez y Lee (2014), quienes determinaron que el clima organizacional, se muestra como un muy buen predictor de la calidad de vida de los trabajadores de salud pública, la cual estuvo determinada por una $r = ,440$ de nivel media y positiva. Esta coincidencia se debe a que por lo general un adecuado ambiente laboral, con relaciones armoniosas contribuye a la percepción de tranquilidad y felicidad en los colaboradores, que ven fortalecidos su bienestar dentro de la empresa.

La coincidencia anterior a su vez es reforzada por el hallazgo de Cárdenas y Condori (2018), quien determinó en su investigación que existe una correlación estadísticamente significativa ($p=0.004$) entre el clima organizacional y la calidad de vida laboral; afirmando que a mejor clima organizacional, mejor calidad de vida laboral. Además, determinó que las enfermeras perciben que el clima organizacional es saludable en un 53.6%, mientras que la calidad de vida laboral es percibida como buena en un 82.1%. De dicha forma se comprueba al igual que en los resultados de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C.; que cuando existe un favorable clima organizacional, los colaboradores perciben beneficios y mejoras en su calidad de vida laboral.

Por otro lado, se determinó en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., una $\rho = 0,596$ entre el clima organizacional y el apoyo directivo, demostrando que existe una relación positiva y de nivel moderada. Dicho resultado guarda cierta relación con el estudio de Salazar (2018), quien determinó que los factores de la calidad de vida relacionada con el trabajo y el apoyo organizacional percibido predicen de manera indirecta, el bienestar subjetivo. En tal sentido, ambos estudios afirman que el clima organizacional se ve favorecido cuando existe el apoyo de otros miembros de la empresa, tales como los jefes directos quienes pueden dar una retroalimentación y asesoría pertinente para un adecuado desempeño; así como también el apoyo de los compañeros quienes refuerzan la tarea desarrollada.

Además, los resultados obtenidos determinaron que la calidad de vida laboral que presentan los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., es en 46% de nivel moderado, en 43% de nivel alto, en el 8% es de nivel bajo y solo en el 3% se presenta a nivel muy alto. Determinando así la tendencia a un nivel moderadamente alto en la percepción del bienestar subjetivo que tienen los colaboradores; esto guarda relación con lo hallado por Rodríguez (2016), donde concluyó que la calidad de vida laboral de los sujetos es moderadamente alta, teniendo mayor puntuación los factores apoyo social y motivación interna y con menor puntuación fue la carga de trabajo. Al respecto, se confirma que en ambos casos la calidad de vida laboral encontrado por los trabajadores satisface las expectativas que estos tienen, sintiéndose a gusto con las condiciones brindadas por sus empleadores.

Finalmente, los resultados obtenidos determinaron que el clima organizacional que perciben los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C.,

es regular en el 75%, el 14% percibe un nivel favorable, el 7% percibe un nivel desfavorable y solo el 4% lo percibe muy favorable. De dicha forma se establece que el clima laboral es regularmente favorable, lo cual se opone a lo obtenido por Segura (2016), quien afirma que el 96% de trabajadores de la empresa Tai Loy de Chiclayo están totalmente en desacuerdo que exista una comunicación armoniosa entre colaboradores. En tal sentido, se infiere que el clima organizacional es mejor manejado en la empresa constructora, debido a que los vínculos de amistad y compañerismo son positivos.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

De acuerdo al resultado obtenido en la comprobación de las hipótesis planteadas y al análisis descriptivo inferencial, se establece las siguientes conclusiones:

Primera: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de vida laboral en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019; debido al valor de $p = 0.000 < 0.05$ y con una $\rho = 0,545$ que establece una relación positiva y de nivel moderada. Determinándose que, a mejor clima organizacional, mejor calidad de vida laboral para los colaboradores.

Segunda: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la carga en el trabajo en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019; debido al valor de $p = 0.007 < 0.05$ y con una $\rho = 0,451$ que establece una relación positiva y de nivel media.

Tercera: Existe relación significativa entre el clima organizacional y las motivaciones intrínsecas en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019; debido al valor de $p = 0.000 < 0.05$ y con una $\rho = 0,659$ que establece una relación positiva y de nivel moderada.

Cuarta: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el apoyo directivo en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019; debido al valor de $p = 0.002 < 0.05$ y con una $\rho = 0,596$ que establece una relación positiva y de nivel moderada.

Quinta: El clima organizacional que perciben los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C, en el 75% es de nivel regular, el 14% percibe un nivel favorable, el 7% percibe un nivel desfavorable y solo el 4% lo percibe muy favorable. Determinándose que el ambiente de trabajo permite trabajar en equipo, pero requiere ser mejorado para obtener mejores resultados organizacionales.

Sexta: La calidad de vida laboral que presentan los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C, en el 46% es de nivel moderado, en 43% es de nivel alto, en el 8% es de nivel bajo y solo en el 3% lo presenta a nivel muy alto. Determinándose que el bienestar de los colaboradores dentro de la empresa es regularmente bueno, por ende, los colaboradores tienden a seguir permaneciendo en la empresa, ya que la mayoría de sus expectativas son cubiertas.

5.2. Recomendaciones

En base a las conclusiones establecidas se propone las siguientes recomendaciones con el propósito de asegurar el bienestar de los colaboradores de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C.

Primera: Los encargados del área de recursos humanos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., deben realizar talleres para los trabajadores operativos con la finalidad de fortalecer las buenas relaciones entre estos y con sus superiores, además de evaluar periódicamente la percepción que tienen los colaboradores en relación a su grado de bienestar dentro de la empresa.

Segunda: Los colaboradores deben prestarse apoyo frente a tareas difíciles o recargadas que presente alguno de ellos, de manera que se afiance la colaboración y se refuerce el trabajo en equipo, para evitar que sufran de alguna lesión física o estrés laboral que afecte su calidad de vida.

Tercera: Los jefes de los distintos grupos de trabajo de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., deben motivar permanentemente a los colaboradores operativos, para mantener el buen estado de ánimo en estos, de forma que contribuya a su bienestar emocional.

Cuarta: Los jefes a cargo de los grupos de trabajo del área operativa deben brindar la retroalimentación a los colaboradores, para que mejoren su trabajo, cumplan las normas de seguridad en el trabajo y perciban la preocupación y apoyo de sus superiores.

Quinta: La Oficina de recursos humanos deben capacitar a los jefes del área operativa en temas de habilidades sociales, liderazgo, comunicación efectiva; para que estos propicien mejores entornos laborales donde su personal se sienta satisfecho.

Sexta: El área de Bienestar Social debe brindar charlas a los colaboradores operativos sobre temas del cuidado de su salud, cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, satisfacción laboral y otros temas que contribuyan a lograr la calidad de vida laboral.

REFERENCIAS

- Adkins, J. (1999). Promoting Organizational Health: The Evolving Practice of Occupational Health Psychology. *Professional Psychology: Research and Practice*, 30,129-137
- Alvan, P. y Arteaga, G. (2014). *Clima organizacional y calidad de vida laboral de las enfermeras del servicio de medicina. Hospital Regional Docente de Trujillo – 2013* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad, Perú. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8605>
- Baguer, A. (2011). *Dirección de personas: Un timón en la tormenta* (2 ed.). Madrid, España: Editorial Diaz de Santos.
- Barranco, A. (2016). *Clima organizacional de un gran lugar para trabajar: ¿depende del departamento de recursos humanos?* (tesis de maestría). Universidad Pontificia Comillas, Madrid, España. Recuperado de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/7426>
- Barroso, F. y Arias, F. (2014). Clima laboral y productividad en empresas Maquiladoras Textiles. Un Estudio de calidad de vida laboral en el sureste de México. Recuperado de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xix/docs/3.02.pdf>
- Bernal, I., Pedraza, N. y Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales* 31(134), 8-19. Recuperado de <http://www.elsevier.es/es-revista-estudios-gerenciales-354-sumario-vol-31-num-134-13020534>
- Blanch, J., Sahagún, M., Cantera, L., y Cervantes, G. (2010). Cuestionario de Bienestar Laboral General: estructura y propiedades psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 26 (2), 157-170.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. México, D. F: Trillas.

- Cabezas, C. (2000). La calidad de vida de los profesionales. *FMC*; 7(7), 53-68.
- Camacaro, R. (2010). Aproximación a la calidad de vida en el trabajo en la organización castrense venezolana. Caso: aviación militar venezolana (tesis doctoral). Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez, Caracas, Venezuela. Recuperada de: www.eumed.net/tesis/2010/prc/
- Cárdenas, N. y Condori, K. (2018). *Clima organizacional y calidad de vida laboral en enfermeras del área de hospitalización del Hospital III Goyeneche. Arequipa 2017* (tesis de pregrado). Universidad San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5139>
- Castilla, K. y Padilla, J. (2011). Clima organizacional con relación a la motivación y la calidad de vida laboral en los empleados de la E.S.E. Hospital Local Arjona. Universidad de Cartagena, Cartagena, Colombia.
- Chambilla, U. (2017). Calidad de vida en el trabajo y productividad de la Empresa Grúas & Negociaciones del Sur S.C.R.L. 2016 (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7653/Chambilla_QUM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2011) *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* (9^{na} ed.) México D.F. Mc Graw-Hill.
- Davis, K. y Werther, W. (1995). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. México: Ed. McGraw-Hill Interamericana.
- Grimaldo, M. (2010). *Calidad de vida profesional en estudiantes de Ciencias de la Salud*. Lima: Instituto de Investigación de la Escuela de Psicología. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.) México: Mc Graw Hill Education.

- Jokinen, E. y Heiskanen, T. (2013). Is the measured good quality of working life equivalent to strategically strong HRM system? *Procedia-social and behavioral sciences*, 81, 131-141. doi: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.401>
- Le Bienvenu, H. (16 de setiembre del 2015). Mejor calidad de vida es la segunda razón de un trabajador para cambiar de empleo. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/mejor-calidad-vida-segunda-razon-trabajador-cambiar-100127>
- Likert, R. (1968). *El factor humano de la empresa*. Bilbao, España: Devito.
- Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press.
- López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona, España: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Louffat, E. (2015). *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo*. (4ta ed.). Argentina, Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Cengage Learning.
- Minsa (2008). Documento Técnico: Metodología para el estudio del Clima Organizacional. Recuperado de http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/plan_clima.pdf
- Miró, S. (2016, Diciembre 29). ¿Qué importancia tiene el clima laboral? [Web log post]. Recuperado de <https://www.pimealdia.org/es/quina-importancia-clima-laboral/>
- Musitu, G. (2000). La insolubilidad de la intervención comunitaria y de la perspectiva ecológica. *Información Psicológica*, 66 (2), 4-9.
- Orellana, L. (2019). *Calidad de vida laboral en los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco de la empresa CONCAR S.A* (tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.

- Peralta, R. (2002). El Clima Organizacional. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Pérez, D., Peralta, J. y Fernández, P. (2014). Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida laboral de funcionarios del sector público de salud en el extremo norte de Chile. *Universitas Psychologica*, 13 (2), 541-551. Recuperado de <http://redalyc.org/articulo.oa?id=64732221012>
- Polo, D. (s.f.). Calidad de vida laboral en los empleados: Mejórala I. [Web log post]. Recuperado de <https://www.gestionar-facil.com/calidad-de-vida-laboral/>
- Quiroga, D. (2007). Comunicación, clima y cultura organizacional para la gestión del conocimiento. Pymes metalmeccánicas de Cali. (U. d. Rosario, Ed.) *Universidad y Empresa*, 6(13), 9-36.
- Radio Programas del Perú (2018). ¿Por qué es importante tener un buen clima laboral? Recuperado de <https://rpp.pe/campanas/contenido-patrocinado/por-que-es-importante-tener-un-buen-clima-laboral-noticia-1100232>
- Ramírez, M. y Lee, S. (2014). Clima organizacional, calidad de vida laboral y engagement en trabajadores de salud pública. Recuperado de <https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2014/clima-organizacional-calidad-vida-laboral-engagement-en-trabajadores-salud>
- Ramírez, Á. y Domínguez, L. (2012). El clima organizacional y el compromiso institucional en las IES de Puerto Vallarta. *Investigación Administrativa*, 109 (5), 21-30. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456045214002>
- Raya, E. y Caparrós, N. (2013). Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa: vías para el emprendimiento. *Documentos de Trabajo Social*, 52 (1), 338-356.
- Reimel, S. (1998). ¿Para qué se estudia la calidad de vida laboral? Recuperado de <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/35>
- Ríos, T. (2018). Calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016 (tesis de

- pregrado). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3469/1/rios_dtc.pdf
- Rodríguez, B. (2016). Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en Educación y Sanidad (tesis de doctorado). Universidad Miguel Hernández de Elche, Alicante, España. Recuperado de <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3018/1/TD%20Rodr%C3%ADguez%20Jarabo%2C%20Beatriz.pdf>
- Salazar, J. (2018). La relación entre el apoyo organizacional percibido y la calidad de vida relacionada con el trabajo, con la implementación de un modelo de bienestar en la organización. *Signos*, 10 (2), 41-53. Recuperado de <http://redalyc.org/articulo.oa?id=560459866002>
- Salvador, R. (2017). Liderazgo y clima laboral de los colaboradores de una empresa dedicada a la cobranza en Lima, 2016 (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8582>
- Segura, J. (2016). *Influencia del clima organizacional en la calidad del servicio en los trabajadores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina Tai Loy S.A. – Chiclayo* (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4155/Segura%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Silva, M., Santos, J., Rodríguez, E., y Rojo, C. (2008). Las relaciones humanas en la empresa. España: Ediciones Cengage Learning Paraninfo.
- Sodexo (2019, Julio 4). ¿Qué es calidad de vida laboral y cuáles son sus beneficios? [Web log post]. Recuperado de <https://blog.sodexobeneficios.co/blog/que-es-calidad-de-vida-laboral-y-cuales-son-sus-beneficios>

Torres, L. (2018). El clima organizacional en los colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Sede Lima-2018 (Tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.

Villar, J. (2015). *Condiciones de trabajo y calidad de vida laboral en profesionales de la salud: el papel modulador de la resiliencia y la autoeficacia, sobre el síndrome de burnout y el engagement* (tesis de doctorado). Universidad de Sevilla, Sevilla, España.

Recuperado

de

<https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/31776/Tesis.%20Jos%C3%A9%20Ignacio%20Villar%20Navarro.pdf?sequence=1>

Vizcarret, J. (2007). Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social. Madrid: Alianza Editorial.

ANEXOS

ANEXO 1.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Metodología		
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Tipo y diseño de investigación		
- ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la calidad de vida laboral en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019?	- Establecer la relación entre el clima organizacional y la calidad de vida laboral en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019.	- Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de vida laboral en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019.	La investigación corresponde al diseño descriptivo correlacional, porque busca hallar la relación entre las variables clima organizacional y calidad de vida laboral.		
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas	Población y muestra		
- ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la carga en el trabajo en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019?	- Determinar la relación entre el clima organizacional y la carga en el trabajo en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019.	- Existe relación significativa entre el clima organizacional y la carga en el trabajo en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019.	La población de estudio lo conforman 214 colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C.		
- ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y las motivaciones intrínsecas en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019?	- Identificar la relación entre el clima organizacional y las motivaciones intrínsecas en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019.	- Existe relación significativa entre el clima organizacional y las motivaciones intrínsecas en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019.		<table border="1"> <tr> <td>N = 214</td> </tr> </table>	N = 214
N = 214					
- ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el apoyo directivo en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019?	- Determinar la relación entre el clima organizacional y el apoyo directivo en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019.	- Existe relación significativa entre el clima organizacional y el apoyo directivo en los colaboradores operativos del área de la de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019.	La muestra es de tipo no intencional y probabilística, hallada por la Técnica de Muestreo Aleatorio Simple (MAS), representada por 138 colaboradores operativos.		

ANEXO 2.

CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL - TRUST INDEX

Instrucciones: Estimado participante a continuación, se presenta una serie de afirmaciones sobre aspectos relacionados a las características del ambiente laboral. Se le pide contestar sinceramente a fin de conocer su percepción acerca del clima organizacional que se da en su contexto laboral. Recuerde que no hay opciones buenas ni malas, que el presente cuestionario es de carácter anónimo y con fines académicos. Deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Leer cuidadosamente cada proposición.
- No debe dejar ítems sin respuesta.
- Marcar con un aspa (X) solo una alternativa.
- Cada afirmación cuenta con cinco alternativas de respuesta, tener en cuenta la siguiente escala.

1	2	3	4	5
Muy rara vez cierto	Rara vez es cierto	A veces es cierto, a veces es falso	A menudo es cierto	Muy a menudo es cierto

N°	Ítem	1	2	3	4	5
1	Los jefes me mantienen informado acerca de temas y cambios importantes.					
2	Los jefes comunican claramente qué esperan de nuestro trabajo.					
3	Puedo hacer cualquier pregunta razonable a los jefes y recibir una respuesta directa.					
4	Los jefes son accesibles, es fácil hablar con ellos.					
5	Los jefes son competentes en el manejo del negocio.					
6	Los jefes hacen un buen trabajo en la asignación de labores y coordinación de las personas.					
7	Los jefes confían en que las personas harán un buen trabajo sin tener que estar supervisándolos.					
8	A las personas aquí se les delega responsabilidad.					
9	Los jefes tienen una visión clara de hacia dónde va la organización y qué hacer para lograrlo.					
10	Los jefes cumplen sus promesas.					
11	Las palabras de los jefes coinciden con sus acciones.					
12	Lo último que haría esta empresa es despedir a sus trabajadores.					
13	Los jefes conducen el negocio de manera ética y honesta.					
14	Se me ofrece capacitación y/o entrenamiento con el objetivo de promover mi desarrollo profesional.					
15	Me dan los recursos, herramientas y equipos para hacer mi trabajo.					
16	Los jefes muestran aprecio y reconocimiento por el buen trabajo y por el esfuerzo extra.					
17	Los jefes incentivan, consideran y responden genuinamente a nuestras ideas y sugerencias.					
18	Los jefes involucran a las personas en decisiones que afectan el trabajo o el ambiente de trabajo de éstas.					

19	Este es un lugar físicamente seguro donde trabajar.					
20	Este es un lugar psicológica y emocionalmente saludable donde trabajar.					
21	La infraestructura e instalaciones de la organización contribuyen a crear un buen ambiente de trabajo.					
22	Aquí se fomenta que las personas equilibren su vida de trabajo y su vida personal.					
23	A las personas aquí se les paga justamente por el trabajo que hacen.					
24	Siento que recibo una parte justa de las ganancias que obtiene esta organización.					
25	Todos tenemos las oportunidades de recibir un reconocimiento especial.					
26	Recibo un buen trato, independiente de mi posición en la organización.					
27	Los ascensos se les dan a quienes más se lo merecen.					
28	Los jefes tratan a todos por igual; no hay favoritismos.					
29	Las personas evitan la manipulación, los rumores y "argollas" para conseguir algún objetivo.					
30	Las personas son tratadas de manera justa sin importar su edad.					
31	Las personas son tratadas de manera justa sin importar su condición socioeconómica.					
32	Las personas son tratadas de manera justa sin importar su sexo.					
33	Las personas son tratadas de manera justa sin importar su orientación sexual.					
34	Siento que mi participación es importante y que hace una diferencia en la organización.					
35	Mi trabajo tiene un significado especial para mí: éste no es "sólo un trabajo".					
36	Cuando veo lo que logramos, me siento orgulloso.					
37	Las personas están dispuestas a hacer un esfuerzo extra para hacer el trabajo.					
38	Estoy orgulloso de decir a otros que trabajo aquí.					
39	Me siento bien por la manera en que contribuimos como organización a la comunidad.					
40	Puedo ser yo mismo en mi lugar de trabajo.					
41	Aquí se celebran eventos especiales.					
42	Cuando las personas cambian de función o de área de trabajo, se les hace sentir como en casa.					
43	Aquí hay un sentimiento de "familia" o equipo					
44	Estamos todos juntos en esto.					
45	Uno puede contar con la colaboración de las personas.					
46	Tomando todo en consideración, yo diría que este es un gran lugar donde trabajar.					

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 3.

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL

- I. Instrucciones:** A continuación, se presentan una serie de enunciados para que usted elija aquella con la que más se identifique de acuerdo a su realidad, debe marcar con un aspa (X) solo sobre un casillero entre los valores del 1 al 4; según su percepción. La encuesta es anónima y no hay respuestas buenas o malas; por lo que se le pide responder con absoluta franqueza, los fines de la encuesta es de investigación.

1	2	3	4
Nada	Algo	Bastante	Mucho

II. Nivel de compromiso organizacional

Ítems		1	2	3	4
DIMENSIÓN: CARGA EN EL TRABAJO					
1	Cantidad de trabajo que tengo				
2	Prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo				
3	Presión que recibo para mantener la cantidad de mi trabajo				
4	Presión recibida para mantener la calidad de mi trabajo				
5	Conflictos con otras personas de mi trabajo				
6	Falta de tiempo para mi vida personal				
7	Incomodidad física en el trabajo				
8	Carga de responsabilidad				
9	Interrupciones molestas				
10	Estrés (esfuerzo emocional)				
11	Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud				
12	Me desconecto al acabar la jornada laboral				
DIMENSIÓN: MOTIVACIONES INTRÍNSECAS					
13	Satisfacción con el tipo de trabajo				
14	Motivación que experimento (ganas de esforzarme)				
15	Capacitación necesaria para hacer mi trabajo				
16	Apoyo de mi familia				
17	Ganas de ser creativo				
18	Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual				
19	Mi trabajo es importante para la vida de otras personas				
20	Me siento orgulloso de mi trabajo				
21	Lo que tengo que hacer queda claro				
22	Apoyo de los compañeros (si tiene responsabilidad)				
23	Calidad de vida de mi trabajo				
DIMENSION: APOYO DIRECTIVO					
24	Posibilidad de expresar lo que pienso y necesito				
25	Satisfacción con el sueldo				
26	Reconocimiento de mi esfuerzo				
27	Posibilidad de promoción				
28	Apoyo de mis jefes				
29	Apoyo de mis compañeros				

30	Recibo información de los resultados de mi trabajo				
31	Mi empresa trata de mejorar la calidad de vida de mi puesto				
32	Tengo autonomía o libertad de decisión				
33	Variedad en mi trabajo				
34	Posibilidad de ser creativo				
35	Es posible que mis respuestas sean escuchadas y aplicadas				

¡Gracias por su participación!

ANEXO 4.
CARTA DE ACEPTACIÓN



“Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad”

Lima, 14 de noviembre del 2019

Doctor
RAMIRO GOMEZ SALAS
DECANO DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL
UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
Presente-

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que la Srta. Mizuumi Kikukawa Garay identificada con DNI 72295060, Bachiller en Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega institución universitaria que usted representa, ha sido admitida para realizar una muestra representativa, para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,

H C I construcción y servicios sac
ING. ANGELICA MARÍA TRUJILLO VERA
COORDINADORA BASE CALLAO
CIP Nº 114947

ANEXO 5.

SISTEMATIZACION DE DATOS EN EL SPSS

Datos_Mizuumi2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 10 de 10 variables

	Credibilidad	Respeto	Imparcialidad	Orgullo	Comaradería	Clima laboral	Carga de trabajo	Motivaciones intrín.	Apoyo directo	Calidad de vida labor.	var	var	var	var	var	var
1	Favorable	Regular	Favorable	Regular	Regular	Regular	Alto	Moderado	Alto	Alto						
2	Favorable	Regular	Desfavorable	Regular	Desfavorable	Regular	Alto	Moderado	Bajo	Moderado						
3	Favorable	Regular	Regular	Favorable	Regular	Regular	Alto	Moderado	Bajo	Moderado						
4	Muy desfav...	Desfavorable	Desfavorable	Desfavorable	Desfavorable	Desfavorable	Moderado	Moderado	Bajo	Moderado						
5	Muy desfav...	Desfavorable	Regular	Regular	Regular	Desfavorable	Moderado	Moderado	Moderado	Moderado						
6	Desfavorable	Regular	Desfavorable	Regular	Regular	Regular	Bajo	Alto	Bajo	Bajo						
7	Desfavorable	Desfavorable	Desfavorable	Desfavorable	Favorable	Desfavorable	Moderado	Bajo	Bajo	Bajo						
8	Desfavorable	Regular	Desfavorable	Desfavorable	Favorable	Regular	Moderado	Alto	Alto	Alto						
9	Regular	Regular	Favorable	Regular	Favorable	Regular	Moderado	Moderado	Moderado	Moderado						
10	Favorable	Regular	Favorable	Regular	Favorable	Favorable	Moderado	Alto	Moderado	Moderado						
11	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable	Alto	Alto	Moderado	Alto						
12	Favorable	Regular	Favorable	Regular	Regular	Regular	Moderado	Alto	Alto	Alto						
13	Regular	Regular	Regular	Favorable	Regular	Regular	Moderado	Alto	Alto	Alto						
14	Regular	Regular	Regular	Regular	Favorable	Regular	Moderado	Alto	Alto	Alto						
15	Regular	Regular	Favorable	Favorable	Regular	Regular	Alto	Alto	Alto	Alto						
16	Regular	Regular	Favorable	Regular	Regular	Regular	Alto	Moderado	Alto	Alto						
17	Regular	Regular	Favorable	Favorable	Regular	Regular	Alto	Bajo	Bajo	Bajo						
18	Regular	Regular	Regular	Desfavorable	Regular	Regular	Bajo	Alto	Alto	Alto						
19	Favorable	Favorable	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderado	Alto	Alto	Alto						
20	Favorable	Regular	Favorable	Regular	Regular	Regular	Bajo	Alto	Moderado	Moderado						
21	Favorable	Favorable	Regular	Regular	Favorable	Favorable	Alto	Alto	Bajo	Alto						
22	Favorable	Regular	Regular	Desfavorable	Regular	Regular	Moderado	Moderado	Moderado	Moderado						

Vista de datos Vista de variables

Datos_Mizuumi2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 10 de 10 variables

	Credibilidad	Respeto	Imparcialidad	Orgullo	Comaradería	Clima_laboral	Carga_trabajo	Motivaciones_intrin.	Apoyo_directivo	Calidad_vida_labor.	var	var	var	var	var	var
22	Favorable	Regular	Regular	Desfavorable	Regular	Regular	Moderado	Moderado	Moderado	Moderado						
23	Favorable	Regular	Regular	Desfavorable	Regular	Regular	Alto	Alto	Moderado	Alto						
24	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Alto	Muy alto	Alto	Alto						
25	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable	Regular	Favorable	Moderado	Bajo	Alto	Moderado						
26	Favorable	Favorable	Regular	Regular	Regular	Regular	Alto	Moderado	Moderado	Moderado						
27	Favorable	Favorable	Regular	Regular	Regular	Regular	Bajo	Alto	Moderado	Moderado						
28	Regular	Desfavorable	Regular	Favorable	Favorable	Regular	Alto	Muy alto	Alto	Alto						
29	Favorable	Favorable	Desfavorable	Regular	Regular	Regular	Moderado	Alto	Alto	Alto						
30	Favorable	Favorable	Favorable	Desfavorable	Regular	Favorable	Alto	Muy alto	Moderado	Alto						
31	Regular	Regular	Regular	Favorable	Regular	Regular	Alto	Moderado	Alto	Moderado						
32	Regular	Desfavorable	Favorable	Regular	Regular	Regular	Moderado	Alto	Bajo	Moderado						
33	Favorable	Favorable	Regular	Regular	Favorable	Favorable	Moderado	Alto	Alto	Alto						
34	Desfavorable	Favorable	Regular	Regular	Regular	Regular	Alto	Muy alto	Alto	Alto						
35	Regular	Regular	Regular	Favorable	Regular	Regular	Moderado	Alto	Muy alto	Alto						
36	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderado	Moderado	Bajo	Moderado						
37	Desfavorable	Desfavorable	Regular	Desfavorable	Regular	Desfavorable	Moderado	Alto	Moderado	Moderado						
38	Regular	Favorable	Favorable	Favorable	Regular	Favorable	Moderado	Alto	Muy alto	Alto						
39	Favorable	Regular	Regular	Regular	Favorable	Regular	Bajo	Alto	Bajo	Moderado						
40	Favorable	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Alto	Alto	Moderado	Alto						
41	Regular	Regular	Favorable	Desfavorable	Regular	Regular	Bajo	Moderado	Moderado	Moderado						
42	Desfavorable	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderado	Alto	Alto	Alto						
43	Favorable	Regular	Regular	Desfavorable	Regular	Regular	Bajo	Moderado	Moderado	Moderado						

Vista de datos Vista de variables

Datos_Mizuumi2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 10 de 10 variables

	Credibilidad	Respeto	Imparcialidad	Orgullo	Camaderia	Clima_laboral	Carga_trabajo	Motivaciones_intrin.	Apoyo_directivo	Calidad_vida_labor.	var	var	var	var	var	var
43	Favorable	Regular	Regular	Desfavorable	Regular	Regular	Bajo	Moderado	Moderado	Moderado						
44	Regular	Regular	Favorable	Regular	Desfavorable	Regular	Moderado	Alto	Alto	Alto						
45	Favorable	Favorable	Desfavorable	Regular	Regular	Regular	Alto	Bajo	Bajo	Bajo						
46	Regular	Regular	Regular	Regular	Desfavorable	Regular	Bajo	Alto	Moderado	Moderado						
47	Favorable	Favorable	Regular	Favorable	Favorable	Favorable	Alto	Moderado	Moderado	Moderado						
48	Favorable	Favorable	Regular	Favorable	Favorable	Favorable	Alto	Moderado	Moderado	Moderado						
49	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bajo	Moderado	Moderado	Moderado						
50	Regular	Regular	Desfavorable	Regular	Regular	Regular	Bajo	Alto	Moderado	Moderado						
51	Regular	Regular	Regular	Desfavorable	Regular	Regular	Alto	Alto	Moderado	Alto						
52	Regular	Regular	Regular	Desfavorable	Desfavorable	Regular	Moderado	Moderado	Moderado	Moderado						
53	Regular	Regular	Favorable	Regular	Regular	Regular	Moderado	Alto	Alto	Alto						
54	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bajo	Alto	Bajo	Bajo						
55	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderado	Alto	Moderado	Moderado						
56	Regular	Regular	Regular	Favorable	Favorable	Regular	Bajo	Moderado	Alto	Moderado						
57	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bajo	Alto	Alto	Alto						
58	Regular	Regular	Desfavorable	Favorable	Regular	Regular	Moderado	Moderado	Moderado	Moderado						
59	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderado	Alto	Alto	Alto						
60	Regular	Favorable	Favorable	Regular	Desfavorable	Regular	Alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto						
61	Regular	Regular	Regular	Favorable	Regular	Regular	Bajo	Alto	Bajo	Bajo						
62	Regular	Regular	Regular	Regular	Desfavorable	Regular	Moderado	Alto	Moderado	Moderado						
63	Regular	Desfavorable	Favorable	Regular	Regular	Regular	Moderado	Alto	Moderado	Moderado						
64	Desfavorable	Regular	Regular	Regular	Desfavorable	Regular	Alto	Moderado	Alto	Alto						

Vista de datos Vista de variables

Datos_Mizuumi2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda Cerrar

Visible: 10 de 10 variables

	Credibilidad	Respeto	Imparcialidad	Orgullo	Comaradería	Clima laboral	Carga de trabajo	Motivaciones intrín.	Apoyo directo	Calidad de vida labor.	var	var	var	var	var	var
64	Desfavorable	Regular	Regular	Regular	Desfavorable	Regular	Alto	Moderado	Alto	Alto						
65	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Alto	Alto	Alto	Alto						
66	Regular	Muy favora...	Regular	Muy favora...	Muy favora...	Muy favora...	Bajo	Alto	Muy alto	Alto						
67	Desfavorable	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderado	Alto	Alto	Alto						
68	Favorable	Regular	Regular	Desfavorable	Regular	Regular	Bajo	Moderado	Moderado	Moderado						
69	Regular	Regular	Favorable	Regular	Desfavorable	Regular	Moderado	Alto	Alto	Alto						
70	Favorable	Favorable	Desfavorable	Regular	Regular	Regular	Alto	Bajo	Bajo	Bajo						
71	Regular	Regular	Regular	Regular	Desfavorable	Regular	Bajo	Alto	Moderado	Moderado						
72	Favorable	Favorable	Regular	Favorable	Favorable	Favorable	Alto	Moderado	Moderado	Moderado						
73	Favorable	Favorable	Regular	Favorable	Favorable	Favorable	Alto	Moderado	Moderado	Moderado						
74	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bajo	Moderado	Moderado	Moderado						
75	Regular	Regular	Desfavorable	Regular	Regular	Regular	Bajo	Alto	Moderado	Moderado						
76	Regular	Regular	Regular	Desfavorable	Regular	Regular	Alto	Alto	Moderado	Alto						
77	Regular	Regular	Regular	Desfavorable	Desfavorable	Regular	Moderado	Moderado	Moderado	Moderado						
78	Regular	Regular	Favorable	Regular	Regular	Regular	Moderado	Alto	Alto	Alto						
79	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bajo	Alto	Bajo	Bajo						
80	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderado	Alto	Moderado	Moderado						
81	Regular	Regular	Regular	Favorable	Favorable	Regular	Bajo	Moderado	Alto	Moderado						
82	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bajo	Alto	Alto	Alto						
83	Regular	Regular	Desfavorable	Favorable	Regular	Regular	Moderado	Moderado	Moderado	Moderado						
84	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderado	Alto	Alto	Alto						
85	Regular	Favorable	Favorable	Regular	Desfavorable	Regular	Alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto						

Vista de datos Vista de variables

Datos_Mizuumi2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 10 de 10 variables

	Credibilidad	Respeto	Imparcialidad	Orgullo	Camaderia	Clima laboral	Carga de trabajo	Motivaciones intrin.	Apoyo directo	Calidad de vida labor.	var	var	var	var	var	var
85	Regular	Favorable	Favorable	Regular	Desfavorable	Regular	Alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto						
86	Regular	Regular	Regular	Favorable	Regular	Regular	Bajo	Alto	Bajo	Bajo						
87	Regular	Regular	Regular	Regular	Desfavorable	Regular	Moderado	Alto	Moderado	Moderado						
88	Regular	Desfavorable	Favorable	Regular	Regular	Regular	Moderado	Alto	Moderado	Moderado						
89	Desfavorable	Regular	Regular	Regular	Desfavorable	Regular	Alto	Moderado	Alto	Alto						
90	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Alto	Alto	Alto	Alto						
91	Regular	Muy favora...	Regular	Muy favora...	Muy favora...	Muy favora...	Bajo	Alto	Muy alto	Alto						
92	Favorable	Regular	Favorable	Regular	Regular	Regular	Alto	Moderado	Alto	Alto						
93	Favorable	Regular	Desfavorable	Regular	Desfavorable	Regular	Alto	Moderado	Bajo	Moderado						
94	Favorable	Regular	Regular	Favorable	Regular	Regular	Alto	Moderado	Bajo	Moderado						
95	Muy desfav...	Desfavorable	Desfavorable	Desfavorable	Desfavorable	Desfavorable	Moderado	Moderado	Bajo	Moderado						
96	Muy desfav...	Desfavorable	Regular	Regular	Regular	Desfavorable	Moderado	Moderado	Moderado	Moderado						
97	Desfavorable	Regular	Desfavorable	Regular	Regular	Regular	Bajo	Alto	Bajo	Bajo						
98	Desfavorable	Desfavorable	Desfavorable	Desfavorable	Favorable	Desfavorable	Moderado	Bajo	Bajo	Bajo						
99	Desfavorable	Regular	Desfavorable	Desfavorable	Favorable	Regular	Moderado	Alto	Alto	Alto						
100	Regular	Regular	Favorable	Regular	Favorable	Regular	Moderado	Moderado	Moderado	Moderado						
101	Favorable	Regular	Favorable	Regular	Favorable	Favorable	Moderado	Alto	Moderado	Moderado						
102	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable	Alto	Alto	Moderado	Alto						
103	Favorable	Regular	Favorable	Regular	Regular	Regular	Moderado	Alto	Alto	Alto						
104	Regular	Regular	Regular	Favorable	Regular	Regular	Moderado	Alto	Alto	Alto						
105	Regular	Regular	Regular	Regular	Favorable	Regular	Moderado	Alto	Alto	Alto						
106	Regular	Regular	Favorable	Favorable	Regular	Regular	Alto	Alto	Alto	Alto						

Vista de datos Vista de variables

Datos_Mizuumi2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 10 de 10 variables

	Credibilidad	Respeto	Imparcialidad	Orgullo	Comaradería	Clima laboral	Carga de trabajo	Motivaciones intrín.	Apoyo directivo	Calidad de vida laboral	var	var	var	var	var	var
106	Regular	Regular	Favorable	Favorable	Regular	Regular	Alto	Alto	Alto	Alto						
107	Regular	Regular	Favorable	Regular	Regular	Regular	Alto	Moderado	Alto	Alto						
108	Regular	Regular	Regular	Favorable	Regular	Regular	Alto	Moderado	Alto	Moderado						
109	Regular	Desfavorable	Favorable	Regular	Regular	Regular	Moderado	Alto	Bajo	Moderado						
110	Favorable	Favorable	Regular	Regular	Favorable	Favorable	Moderado	Alto	Alto	Alto						
111	Desfavorable	Favorable	Regular	Regular	Regular	Regular	Alto	Muy alto	Alto	Alto						
112	Regular	Regular	Regular	Favorable	Regular	Regular	Moderado	Alto	Muy alto	Alto						
113	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderado	Moderado	Bajo	Moderado						
114	Desfavorable	Desfavorable	Regular	Desfavorable	Regular	Desfavorable	Moderado	Alto	Moderado	Moderado						
115	Regular	Favorable	Favorable	Favorable	Regular	Favorable	Moderado	Alto	Muy alto	Alto						
116	Favorable	Regular	Regular	Regular	Favorable	Regular	Bajo	Alto	Bajo	Moderado						
117	Favorable	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Alto	Alto	Moderado	Alto						
118	Regular	Regular	Favorable	Desfavorable	Regular	Regular	Bajo	Moderado	Moderado	Moderado						
119	Muy favorable	Muy favorable	Favorable	Muy favorable	Favorable	Muy favorable	Muy alto	Muy alto	Moderado	Muy alto						
120	Favorable	Muy favorable	Favorable	Muy favorable	Muy favorable	Muy favorable	Alto	Alto	Muy alto	Alto						
121	Regular	Desfavorable	Favorable	Regular	Regular	Regular	Moderado	Alto	Bajo	Moderado						
122	Favorable	Favorable	Regular	Regular	Favorable	Favorable	Moderado	Alto	Alto	Alto						
123	Desfavorable	Favorable	Regular	Regular	Regular	Regular	Alto	Muy alto	Alto	Alto						
124	Regular	Regular	Regular	Favorable	Regular	Regular	Moderado	Alto	Muy alto	Alto						
125	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderado	Moderado	Bajo	Moderado						
126	Desfavorable	Desfavorable	Regular	Desfavorable	Regular	Desfavorable	Moderado	Alto	Moderado	Moderado						
127	Regular	Favorable	Favorable	Favorable	Regular	Favorable	Moderado	Alto	Muy alto	Alto						

Vista de datos Vista de variables

Datos_Mizuumi2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 10 de 10 variables

	Credibilidad	Respeto	Imparcialidad	Orgullo	Camaradería	Clima laboral	Carga de trabajo	Motivaciones intrín.	Apoyo directivo	Calidad de vida labor.	var	var	var	var	var	var
127	Regular	Favorable	Favorable	Favorable	Regular	Favorable	Moderado	Alto	Muy alto	Alto						
128	Favorable	Regular	Regular	Regular	Favorable	Regular	Bajo	Alto	Bajo	Moderado						
129	Favorable	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Alto	Alto	Moderado	Alto						
130	Regular	Regular	Favorable	Desfavorable	Regular	Regular	Bajo	Moderado	Moderado	Moderado						
131	Muy favora...	Muy favora...	Favorable	Muy favora...	Favorable	Muy favora...	Muy alto	Muy alto	Moderado	Muy alto						
132	Favorable	Muy favora...	Favorable	Muy favora...	Muy favora...	Muy favora...	Alto	Alto	Muy alto	Alto						
133	Favorable	Favorable	Desfavorable	Regular	Regular	Regular	Alto	Bajo	Bajo	Bajo						
134	Regular	Regular	Regular	Regular	Desfavorable	Regular	Bajo	Alto	Moderado	Moderado						
135	Favorable	Favorable	Regular	Favorable	Favorable	Favorable	Alto	Moderado	Moderado	Moderado						
136	Favorable	Favorable	Regular	Favorable	Favorable	Favorable	Alto	Moderado	Moderado	Moderado						
137	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bajo	Moderado	Moderado	Moderado						
138	Regular	Regular	Desfavorable	Regular	Regular	Regular	Bajo	Alto	Moderado	Moderado						
139																
140																
141																
142																
143																
144																
145																
146																
147																
148																

Vista de datos Vista de variables

ANEXO 6. RESULTADO DEL TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1271460377&lang=es&ts=1&u=1089932246

turnitin.com | Clima organizacional y calidad de vida laboral en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servi...


**Universidad
Inca Garcilaso de la Vega**
 Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

Clima organizacional y calidad de vida laboral en los colaboradores operativos de la
 empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019


TESIS
 Para optar el título profesional de Licenciada en Trabajo Social
AUTORA
 Kikukuwa Garay, Mizuumi

Resumen de coincidencias ✕

27 %

1	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	5 % >
2	repositorio.unsa.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	3 % >
3	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	3 % >
4	docplayer.es <small>Fuente de Internet</small>	3 % >
5	www.repositorioacade... <small>Fuente de Internet</small>	2 % >
6	es.scribd.com <small>Fuente de Internet</small>	2 % >
7	dspace.umh.es <small>Fuente de Internet</small>	1 % >

Página: 1 de 105 Número de palabras: 18995 Text-only Report | High Resolution Activado