



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de vida profesional y satisfacción laboral en
trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima
2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Percy Milton Castillo Masías

ASESOR:

Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales

SECCIÓN

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del talento humano

PERÚ - 2018

Dr. Milagritos Rodriguez Rojas

Presidente

Dra. Violeta Cadenillas Albornos

Secretario

Mg. Santiago Gallarday Morales

Vocal

Dedicatoria

A Dios por darme las fuerzas de seguir adelante por brindarme salud y cuidarme. A mis padres porque gracias a ellos puedo seguir en el camino para llegar al éxito. A mis maestros por la perseverancia y ética en su rol de docencia.

Agradecimiento

Agradezco por este humilde esfuerzo intelectual a mis padres por el apoyo incondicional que me han demostrado. A todas las personas que confían en mí y me apoyaron en la publicación de mi trabajo de investigación.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Br. Castillo Masias Percy Milton, estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 08666902, con la tesis titulada Calidad de vida profesional y satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, marzo del 2017.

Firma:.....

Br. Percy Milton Castillo Masías

DNI: 08666902

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la tesis titulada: Calidad de vida profesional y satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública.

Esperamos que nuestros modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática de la calidad de vida profesional y satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente, en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

El autor

Índice

	Página.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación teórica	19
1.3 Justificación	34
1.4 Problema	35
1.5 Hipótesis	36
1.6 Objetivos	37
II. Marco Metodológico	39
2.1 Variables	40
2.2 Operacionalización de variables	41
2.3 Metodología	42
2.4 Tipo de estudio	43
2.5 Diseño	43
2.6 Población, muestra y muestreo	45
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
2.8 Métodos y análisis de datos	48
III. RESULTADOS	49
IV. DISCUSIÓN	65
V. CONCLUSIONES	71
VI. RECOMENDACIONES	74

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
Anexos	84
Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Instrumento que mide calidad de vida profesional	
Anexo 3. Instrumento que mide satisfacción laboral	
Anexo 4. Confiabilidad	
Anexo 5. Validez	
Anexo 6. Base de datos de las variables	
Anexo 7. Artículo científico	

Índice de tablas

		Página.
Tabla 1	Operacionalización de la variable calidad de vida profesional	41
Tabla 2	Operacionalización de variable satisfacción laboral	42
Tabla 3	Validez de los cuestionarios calidad de vida profesional y satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016	47
Tabla 4	Confiabilidad del cuestionario de calidad de vida profesional y satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016	48
Tabla 5	Distribución de frecuencias por nivel de la calidad de vida profesional en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT.	50
Tabla 6	Distribución de frecuencias por nivel de la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT	51
Tabla 7	Distribución de frecuencias por niveles de la carga laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT	52
Tabla 8	Distribución de frecuencias por niveles de la motivación intrínseca en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT	53
Tabla 9	Distribución de frecuencias por niveles del apoyo directivo en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT	54
Tabla 10	Distribución de frecuencias entre la calidad de vida profesional y satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT	55
Tabla 11	Distribución de frecuencias entre la carga laboral y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT	57
Tabla 12	Distribución de frecuencias entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT	58

Tabla 13	Distribución de frecuencias entre el apoyo directivo y satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT	59
Tabla 14	Grado de correlación y nivel de significación entre la calidad de vida profesional y satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT	61
Tabla 15	Grado de correlación y nivel de significación entre la carga laboral y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT	62
Tabla 16	Grado de correlación y nivel de significación entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT	63
Tabla 17	Grado de correlación y nivel de significación entre el apoyo directivo y satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT	64

Índice de figuras

		Página
Figura 1	Niveles porcentuales de la calidad de vida profesional en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT	50
Figura 2	Niveles porcentuales de la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT	51
Figura 3	Niveles porcentuales de la carga laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT	52
Figura 4	Niveles porcentuales de la motivación intrínseca en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT	53
Figura 5	Niveles porcentuales del apoyo directivo en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT	54
Figura 6	Niveles entre la calidad de vida profesional y satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT	56
Figura 7	Niveles entre la carga laboral y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT	57
Figura 8	Niveles entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT	58
Figura 9	Niveles entre el apoyo directivo y satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT	60

Resumen

La presente investigación tiene como variables de estudio calidad de vida profesional y satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de vida profesional y satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, tipo básico de nivel descriptivo, diseño no experimental y correlacional de corte transversal. La población estuvo conformada por 70 trabajadores, a quienes se les encuestó a modo de censo. La recolección de datos se llevó a cabo con la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario, en las que se levantó información sobre las variables calidad de vida profesional y satisfacción laboral, los instrumentos de recolección de datos fueron validados por juicio de expertos con un resultado de aplicabilidad, la confiabilidad se determinó mediante el coeficiente Alfa Cronbach cuyo valor fue 0.891 para la variable calidad de vida profesional y 0.732 para la variable satisfacción laboral.

El resultado de la investigación demuestra que existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT determinada por el Rho de Spearman = 0,803, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$. por lo que rechazamos la hipótesis nula.

Palabras claves: Calidad de vida profesional y satisfacción laboral

Abstract

The present research has as variables of study quality of professional life and job satisfaction in workers of the area of HR of the SUNAT. Lima 2016. Its general objective was to determine the relationship between professional quality of life and job satisfaction among workers in the area of Human Resources in SUNAT. Lima 2016.

The research was a quantitative approach, basic type of descriptive level, non-experimental design and cross-sectional correlational. The population was made up of 70 workers, who were surveyed as a census. Data collection was carried out using the survey technique and the instrument was a questionnaire, in which information was collected on variables of professional life and job satisfaction, data collection instruments were validated by expert judgment With an applicability result, reliability was determined using the Alpha Cronbach coefficient whose value was 0.891 for the professional quality of life variable and 0.732 for the labor satisfaction variable.

The results of the research show that there is a significant relationship between the quality of professional life and job satisfaction in workers in the SUNAT area determined by Spearman's $Rho = 0.803$, compared with (statistical significance) $p < 0.05$. So we reject the null hypothesis.

Key words: Professional quality of life and job satisfaction

I. Introducción

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes internacionales

Figueroa (2014) en su tesis para optar el grado de Doctor, titulada *Antecedentes y consecuencias de la satisfacción laboral en organizaciones estresantes: el caso de la policía de Puerto Rico*. La investigación pretende integrar el método científico que corresponde al exploratorio descriptivo con un enfoque cuantitativo de característica transversal. El objetivo fue describir indicadores de satisfacción de los miembros de la PPR, Región de Humacao respecto a diversos temas laborales muy importantes para desarrollar planes operacionales y estratégicos enfocados en maximizar los recursos humanos. La población objeto de nuestra investigación consta de 629 policías y civiles, con una muestra aleatoria de tipo intencionado, en el cual se utilizó un muestreo probabilístico y un intervalo de confianza de 97 %. La muestra seleccionada fue de 425 miembros del personal asignado a la región de la Policía de Humacao, los resultados indican que: dentro de las variables internas de actividad del policía, las correspondientes al desarrollo profesional son las que indican una mayor insatisfacción. La satisfacción o insatisfacción está muy relacionada con actitudes personales del policía, dentro (desempeño interorganizacional) y fuera de su puesto de trabajo. Las comparaciones anteriores muestran que el Constructo SAT100 es un indicador consistente de satisfacción. La experiencia, la edad y la posición jerárquica en la policía influyen significativamente en el grado de satisfacción. No existen diferencias significativas entre los distintos distritos, ni entre las diferentes unidades. Se construyó un modelo de regresión múltiple que estima que el 32 % de la insatisfacción se debe a factores personales tanto en el desempeño como de su forma de vida cuando el policía está de franco o de servicio. Estos resultados revelan una relación positiva entre variables familiares y satisfacción en el trabajo de policía. Por otra parte la variable que estimula mayor insatisfacción está relacionada a los recursos financieros y equipo u herramientas de trabajo. El autor en sus variables internas ubica la mayor insatisfacción del personal policial, su investigación lo enfoca dentro y fuera del centro laboral relacionado a las actitudes personales, concluyendo en un constructo como indicador sólido de satisfacción.

Delgado (2010), en la tesis titulada, *La motivación laboral y su influencia en el desempeño organizacional*, siendo la institución que respalda dicha investigación la Universidad Central de Venezuela, tuvo por objetivo analizar la incidencia de la motivación laboral en el desempeño organizacional que poseen los empleados de la empresa de bienes- Raíces Multiviviendas, C.A. El tipo de investigación fue una investigación de Campo. El nivel de investigación fue descriptivo y se elaboró un cuestionario para ser aplicado a una población de 12 unidades de observación que viene a ser el personal que labora en la Empresa de Bienes- Raíces Multiviviendas, C.A, llega a la conclusión que la motivación laboral influye favorablemente en el desempeño organizacional que poseen los empleados de la empresa de bienes- Raíces Multiviviendas, C.A. La motivación laboral incide en el desempeño organizacional de manera propicia en los empleados de la empresa.

Fuentes (2012), titula su tesis *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*. La investigación tiene como objetivo establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano. El estudio es de tipo descriptivo. La muestra se llevó a cabo con 20 trabajadores de la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial. Como instrumentos se usaron la escala de tipo Likert y una encuesta de productividad. Se concluye que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos); esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en la pregunta No. 16 sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho. La satisfacción laboral, según el resultado de los instrumentos utilizados determinan que no influyen en la productividad de los encuestados por tener un grado de bienestar superior.

Pablos (2016), denomina su tesis *Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres*. La investigación tiene como objetivo determinar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales, que trabajan en los hospitales públicos de

las ciudades de Badajoz y Cáceres. Transferir los resultados a sus órganos gestores. La tesis es de tipo descriptiva. La muestra se llevó a cabo con 231 enfermeras. Los instrumentos que se utilizaron fueron el cuestionario y el grupo de discusión. Se concluye que aunque con escasa diferencia, en la "Percepción del Ámbito de Trabajo", las enfermeras que trabajan en los hospitales públicos de Cáceres muestran una satisfacción laboral mayor que las de Badajoz. Únicamente en el factor Condiciones Ambientales, Infraestructuras y Recursos, son las enfermeras de los hospitales de Badajoz las que se encuentran más satisfechas. El motivo por el cual se han obtenido estos resultados puede estar relacionado con el hecho de haberse realizado mejoras en diferentes Unidades de los hospitales de la ciudad de Badajoz, y posterior al estudio comenzaron reformas en Unidades de los hospitales de Cáceres. En las mejoras realizadas en los hospitales públicos hace que la brecha de insatisfacción laboral se acorte lo que determina que la percepción del ambiente de trabajo sea reducida,

Cisneros (2011), titula su tesis *Satisfacción laboral del personal de enfermería v su relación con las condiciones de trabajo hospitalario*. El objetivo de la investigación es determinar la relación entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y las condiciones de trabajo hospitalario. El tipo de investigación es descriptivo, correlacional y transversal. La muestra se llevó a cabo con el personal de enfermería que son 55. Como instrumentos se utilizaron la Escala General de Satisfacción NTP 394 y un cuestionario sobre condiciones de trabajo. De la investigación se concluye que los resultados demuestran que no existe una correlación entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo del personal de enfermería en esta población, por lo que es probable que existan otros factores asociados a la satisfacción y que no se encuentran contemplados en este estudio. Se encontró que el personal de enfermería se encuentra en un nivel de satisfacción moderado, dándole mayor importancia al salario, horario y estabilidad en el empleo y esto se traduce en una mayor productividad para la institución, pero desafortunadamente se encuentra que el personal de enfermería cuenta con un nivel de motivación bajo debido a esto es importante señalar que cuando al personal no se le brinda la oportunidad de promocionar, que sus tareas se vuelvan monótonas, capacidad de utilizar sus capacidades y que considere que su

responsabilidad asignada no es la suficiente, esto genera insatisfacción. En la referida tesis no se encontró correlación entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo, existiendo otros factores externos no inmersos en la investigación.

1.1.2. Antecedentes nacionales

Martínez (2014), titula su tesis *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de operaciones en el Servicio De Administración Tributaria de Trujillo (SATT) en el año 2013*. El objetivo de la investigación es determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de operaciones en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo en el año 2013. El tipo de investigación es descriptivo-correlacional. La muestra se llevó a cabo con 42 trabajadores del área de operaciones del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo. Como instrumentos se utilizaron la guía de observación y la encuesta. Se concluye que la satisfacción del personal del área de operaciones es bajo en la mayoría de los aspectos observados. Los factores de mayor incidencia positiva son una buena identificación con el trabajo que realizan y la posibilidad de crecimiento profesional, los factores negativos fueron los salarios, la organización del trabajo, la falta de información sobre el desarrollo de su trabajo, el sistema de control y la falta de reconocimiento por el trabajo desarrollado. La productividad del trabajo personal es más elevada teniendo como contraparte la baja remuneración de la labor realizada y factores extrínsecos lo que conlleva a una insatisfacción laboral.

Alfaro, Leyton, Meza y Saéncz (2012), denominan su tesis *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. El objetivo de la investigación es aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en la muestra de municipalidades y proponer explicaciones que permitan entenderlos y mejorarlos. El tipo de investigación es descriptivo-correlacional. La muestra se llevó a cabo con el personal de 3 diferentes municipalidades siendo un total de 369. Se utilizó como instrumento el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC”. Se concluye que Los niveles de satisfacción laboral medio reportados por los

trabajadores de las tres municipalidades analizadas se pueden considerar Promedio, lo que indicaría que hay posibilidades de mejoría. No existen diferencias significativas en el reporte del nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores de cada una de las tres municipalidades analizadas. Esto podría deberse a que, en general, ellas tienen marcos comunes como son: (a) la municipalidad distrital tiene con estructuras organizacionales bien definidas y semejantes por ley, (b) la normativa que las rige y que impacta en las relaciones laborales es la misma, y (c) tienen una cercana ubicación geográfica y proximidad (Lima Metropolitana y Callao). En este contexto tripartito la normatividad legal vigente limita las mejoras que se pueden proporcionar a los trabajadores para conseguir la satisfacción laboral de las Comunas.

1.2. Fundamentación teórica

1.2.1. Bases teóricas de la variable Calidad de vida profesional

Según Grimaldo (2010) “La calidad de vida profesional resulta necesaria para el buen desempeño laboral y en la actualidad constituye una de las variables más importantes orientadas a entender el comportamiento organizacional” (p.52)

La organización y su cultura orienta a ofrecer a sus trabajadores la calidad de vida profesional dándole la importancia relevante para alcanzar un óptimo desempeño.

Por otro lado también se puede entender esta variable según Cabezas (1998), citado Grimaldo (2010) como

La calidad de vida profesional se relaciona con el balance entre las demandas del trabajo y la capacidad percibida para afrontarlas de manera que a lo largo de la vida se consiga un desarrollo óptimo en las esferas profesionales, familiar y personal (p. 53).

En este escenario el equilibrio es necesario para hacer frente al desarrollo completo de las capacidades de los trabajadores en todos los aspectos que involucran su vida diaria.

Segurado y Agulló (2002), al respecto nos dicen:

La preocupación por la calidad de la vida en el trabajo (CVL) cobra un especial interés en la década de los años 70 en los EE.UU., donde alcanza el reconocimiento social e institucional gracias a las actuaciones del «Movimiento de CVL». Las reivindicaciones de este nuevo movimiento parten de la necesidad de humanizar el entorno de trabajo prestando especial atención al desarrollo del factor humano y a la mejora de su calidad de vida. (p. 828)

Es en Estados Unidos donde se impulsa la propuesta de la calidad de vida laboral. En esta época el movimiento social de trabajadores es que pone de manifiesto la necesidad de contar con una estructura que considere al trabajador en toda su magnitud, es decir respetándolo como ser humano.

Además, concerniente a la teoría Segurado y Agulló (2002), plantean lo siguiente:

El estudio de la calidad de vida laboral se ha venido abordando básicamente bajo dos grandes perspectivas teórico-metodológicas: la calidad de vida del entorno de trabajo y la perspectiva de la CVL psicológica. Ambas difieren en cuanto a los objetivos que persiguen en su propósito por mejorar la calidad de la vida en el trabajo, en los aspectos del entorno de trabajo que constituyen su objeto de estudio, en el foco de análisis en el que centran su interés y en el nivel de generalidad de sus análisis de la vida laboral. (p. 828)

Para focalizar la calidad de vida laboral se hace necesario entender el entorno en el que el trabajador se desempeña, y; por otra parte, se debe reconocer

la actitud del propio trabajador. Ambas cuestiones demarcaron el estudio preciso en la calidad de vida laboral.

Dimensiones de la calidad de vida profesional

Respecto a las dimensiones de la calidad de vida profesional, según Fernández, Santa y Casado, 2007; citados en Grimaldo (2010)

No todos los autores coinciden en considerar los mismos factores sin embargo la mayoría concuerda en organizar sus indicadores en tres grandes grupos, los cuales se presentan a continuación: Carga laboral o demanda en el trabajo, Motivación intrínseca y apoyo directivo (p.53)

Desde la perspectiva de la organización institucional, se deben cumplir con procesos que se evalúan en todas sus etapas; los indicadores de la calidad de vida profesional se encuentran ligados en el desarrollo de los procesos; ya que, el trabajador es quien está presente en todas las etapas.

Segurado y Agulló (2002), desde las dos perspectivas de la calidad de vida profesional, se define lo siguiente:

La perspectiva denominada CVL psicológica persigue fundamentalmente la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador anteponiendo los intereses individuales a los de la organización. Sin embargo, la perspectiva de la calidad de vida del entorno de trabajo mantiene la postura contraria: alcanzar una mayor productividad y eficacias organizacionales como paso previo sin el cual no sería posible satisfacer las necesidades y demandas de cada trabajador. (p. 829)

En la calidad de vida laboral se toma como cuestión muy importante la salud del trabajador. El trabajador debe sentirse satisfecho con su entorno y consigo

mismo, para lo cual el desarrollo profesional y la tranquilidad mental son factores que lo impulsan a identificarse con la organización.

Primera dimensión: Cargas en el trabajo o demandas en el trabajo

Según Grimaldo (2010) esta dimensión

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. (p.54)

En la calidad de vida laboral se toma como cuestión muy importante la salud del trabajador. El trabajador debe sentirse satisfecho con su entorno y consigo mismo, para lo cual el desarrollo profesional y la tranquilidad mental son factores que lo impulsan a identificarse con la organización.

Fernández (2010), nos brinda los siguientes conceptos:

Podemos definir la carga de trabajo como el conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de la jornada laboral. Los requerimientos físicos suponen la realización de una serie de esfuerzos; así todo trabajo requiere por parte del operario un consumo de energía tanto mayor, cuanto mayor sea el esfuerzo solicitado (...) Por otro lado, definimos la carga mental como la que viene determinada por la cantidad de información que el trabajador debe tratar por unidad de tiempo. (p. 27)

El trabajador desarrolla su labor diaria con el esfuerzo físico y mental que amerita realizar para un buen desenvolvimiento en el procesamiento de información requerida para el logro de objetivos y metas.

Frankenhaeuser (1989), citado por Sauter, Murphy Hurrell y Levi (s/f) nos dice:

Las investigaciones sobre el cerebro y el comportamiento han identificado las condiciones en las que se tiene un buen rendimiento y aquellas otras en las que el rendimiento se deteriora. Cuando la afluencia total de impresiones procedentes del mundo exterior cae por debajo de un nivel crítico y las exigencias del trabajo son demasiado bajas, las personas tienden a perder atención, a aburrirse y a perder su capacidad de iniciativa. En cambio, en condiciones de un flujo de estímulos excesivos y unas exigencias demasiado elevadas, pierden su capacidad de integrar mensajes, los procesos mentales se fragmentan y la capacidad de juicio se deteriora. (p. 20)

En las teorías actuales sobre las organizaciones encontramos que el trabajador y su actitud es un factor importante para el cumplimiento de los objetivos de la organización. Es así, que la atención íntegra al trabajador es tomada cuenta para el óptimo desenvolvimiento del mismo.

Segunda dimensión: Motivación intrínseca

Para Grimaldo (2010) la variable en mención refiere a 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 equipo de apoyo (p. 54)

Existen dos factores de motivación para los trabajadores, por un lado la que se encuentra externa a la organización que es la familiar, y, por otro lado, se encuentra la motivación en la misma organización. Ambas están determinados por la satisfacción que profesional que busca la persona.

Romero (1981), plantea lo siguiente con respecto la motivación intrínseca:

El concepto de necesidad de competencia ha sido reelaborado por Deci (1975) bajo el término de motivación intrínseca. Las conductas motivadas intrínsecamente son aquellas que la persona ejecuta para sentirse autodeterminada y competente. Los efectos primarios de tales conductas se localizan en los tejidos del sistema nervioso, no en los otros tejidos. Según Deci, las conductas motivadas intrínsecamente son de dos tipos. Unas están dirigidas a reducir la incongruencia, inconsistencia o disonancia; y otras están dirigidas a buscar la estimulación, que en instancias específicas equivale a buscar la incongruencia, o a buscar el nivel óptimo de incongruencia en términos de Hunt (1971). (p. 3)

Deci es quien impulsa las investigaciones con respecto a la motivación intrínseca. Nos plantea, desde el individuo, el reconocimiento de la insatisfacción para trascender a una posible estimulación, con el propósito de que el trabajador encuentre la satisfacción deseada.

Soriano (s/f), acerca de la motivación intrínseca nos dice:

La motivación intrínseca se basa en una pequeña serie de necesidades psicológicas (por ejemplo, auto-determinación, efectividad, curiosidad) que son responsables de la iniciación, persistencia y reenganche de la conducta frente a la ausencia de fuentes extrínsecas de motivación (...) La motivación intrínseca empuja al individuo a querer superar los retos del entorno y los logros de adquisición de dominio hacen que la persona sea capaz de adaptarse a los retos y las curiosidades del entorno. (p. 9)

La necesidad es el principal motor de la necesidad intrínseca; esto se da en la psique de los individuos, desarrollando elementos que son necesarios para su realización personal

Tercera dimensión: Apoyo directivo

Grimaldo (2010) refiere que esta dimensión

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. 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. (p.55)

El ejercicio de liderazgo en la organización se refleja en el apoyo que suele brindarse al trabajador, constituyendo un clima laboral democrático y, nutriéndose tanto el directivo como el trabajador en el desarrollo de las actividades que demandan las metas de la organización.

Ros (2006), nos dice lo siguiente:

Vale la pena destacar la influencia de las teorías de las Relaciones Humanas, en dos líneas de investigación: los efectos favorables que puede tener la motivación, actitudes y satisfacción personal, y la segunda que se ha centrado en el estudio de los diferentes estilos de liderazgo. Ambas sustentan que otorgar un mayor énfasis a las personas contribuye a hacer compatibles los objetivos individuales con los objetivos organizativos, y como consecuencia de ellos, se aumenta la motivación intrínseca y la capacidad de autocontrol de las propias personas. (p. 27)

Las teorías de las relaciones humanas reconocen en el trabajador la necesidad de sentirse satisfecho para que el logro de las metas en la organización

no se vea afectados en su ejecución. En la actualidad, es importante considerar al trabajador de forma horizontal en la organización.

Dailey (2012), nos dice lo siguiente:

Como se explicó anteriormente, el concepto clave en la definición de las tareas de un gerente es mantener la eficacia operativa o “conseguir que el personal haga las cosas”. En las organizaciones del siglo XXI, las tareas del gerente irán evolucionando desde la antigua noción del gerente como alguien con autoridad y cuya misión es “definir e interpretar normas y órdenes” hasta un concepto más moderno, en el que su función será crear un clima laboral que facilite el trabajo en equipo, la toma de decisiones a tiempo y en forma autónoma y la flexibilidad de la fuerza laboral extrema. (p. 5)

.Bases teóricas de la variable satisfacción laboral

Definiciones de la variable

Según Hannoun (2011) la satisfacción en el trabajo viene a ser

La actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. Con esto lo que se quiere expresar es que la evaluación de la satisfacción de un empleado, es una suma complicada de un número de elementos del trabajo. También podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser". (p.15)

El desempeño de los trabajadores depende del clima organizacional que la institución ejerza. Por otra parte, el trabajador busca realizarse profesionalmente en el lugar donde se desenvuelve, es decir está en la búsqueda de satisfacerse en su entorno laboral.

Rocco (2009), menciona lo siguiente:

Uno de los primeros intentos por investigar y definir qué es la satisfacción laboral se dio en la década de los treinta, cuando Hoppock publicó una investigación que analizaba en profundidad la satisfacción laboral. Mediante sus hallazgos, postuló que existen numerosos factores que podrían influenciar la satisfacción laboral, mencionando algunos como la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión. (p. 13)

Teóricamente la satisfacción laboral se define en los años treinta, brindando alcances de como el entorno laboral es influyente en el trabajador para su óptimo desenvolvimiento y, en consecuencia, el cumplimiento de las metas trazadas.

Weiss (2002), citado por Rocco (2009) nos dice:

Ampliando entonces la concepción de satisfacción laboral como una actitud, se puede postular que “la satisfacción laboral es de hecho, una actitud, como actitud es definida y operacionalizada en la psicología social básica. Sin embargo, una actitud no es una reacción afectiva. Una actitud es una evaluación o juicio evaluativo hecho con respecto a un objeto actitudinal, y evaluación no es un sinónimo de afecto”. (p. 14)

Se puede interpretar que la satisfacción laboral es la actitud del trabajador frente a las cuestiones institucionales de la organización, como por ejemplo identificarse con la filosofía de la organización.

Dimensiones de la variable satisfacción laboral

Primera dimensión: Satisfacción con la organización

“La satisfacción con la organización se refiere a que “el empleado se identifica con una organización, sus metas, y quiere seguir formando parte de ella” (Morris, 1996, p. 344).

Según Koontz y Weihrich (1998)

Se piensa en organización como: 1) La identificación y clasificación de las actividades requeridas, 2) El agrupamiento de las actividades necesarias para lograr los objetivos, 3) La asignación de cada agrupamiento a un administrador con la autoridad necesaria para supervisarlos (delegación) y 4) las medidas para coordinar horizontalmente y verticalmente en la estructura organizacional (p. 244).

El trabajador se sentirá satisfecho con la organización siempre y cuando se sienta identificado con los ideales que plantea la organización; además, de participar de forma democrática en los procesos que define el plan institucional.

Aguilar, Magaña y Surdez (s/f), nos muestran como desde el área de recursos humanos se trabaja para que el empleado se sienta satisfecho con la organización:

El marco de los recursos humanos se ha centrado sus esfuerzos en la búsqueda de beneficios y condiciones para mantener a los trabajadores satisfechos y, por tanto, a desarrollar mayores tasas de productividad en las organizaciones ya que se supone que los trabajadores satisfechos son más productivos. El núcleo de su enfoque es la cuestión de lo que se puede ofrecer a los empleados en términos de remuneración y otros servicios para hacerlos más felices y más satisfechos. En el caso de la economía, la contribución se basa

en la evaluación de los factores del trabajo que componen esta noción de satisfacción. (p .3)

El área de recursos humanos busca que el trabajador se encuentre satisfecho en su entorno laboral, brindándole la opción de realizarse en términos profesionales y con posibles beneficios concretos por su labor que desarrolla en la organización.

Por otro lado, según Fuentes (2012), se identificaron las siguientes cinco dimensiones centrales:

- Variedad de habilidades. El grado en el cual un puesto requiere de una variedad de actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
- Identidad de la tarea. El grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.
- Significación de la tarea. El grado en que el puesto tiene un impacto sobre la vida o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.
- Autonomía. El grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.
- Retroalimentación del puesto mismo. El grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación. (p. 20)

En la satisfacción con la organización se plantean líneas en la cuales el empleado se desenvuelve y, necesita de estas para cumplir de la mejor formas sus responsabilidades

Segunda dimensión: Satisfacción con las relaciones humanas

Un componente fundamental de las relaciones interpersonales en el trabajo, es “la confianza interpersonal” (Tan & Lim, 2004). La confianza es un facilitador de la relaciones y las actitudes efectivas en el trabajo (Ferres,Connell & Travaglione, 2004).

Goldman y Tabak (2010), citado por Azzollini (2011), nos dicen

Es de señalar la significativa relación que se ha encontrado entre la Satisfacción laboral y los climas éticos, especialmente la presencia de climas humanitarios, caracterizados por la preocupación por el otro, cierta independencia., con leyes, códigos y reglas que influyen positivamente en la satisfacción con el trabajo. El lazo particular de este tipo de clima con la Satisfacción laboral está vinculado con la relación positiva entre la ética organizacional (apoyo de los directivos al comportamiento ético, el clima ético de la organización y la asociación entre comportamiento ético y posibilidades de promoción) y la Satisfacción laboral. (p. 38)

Todos buscan tener de forma positiva relaciones humanas con su entorno; en el trabajo sucede igual, los trabajadores desean sentirte bien entre ellos y con los directivos. En una organización la satisfacción con las relaciones humanas es importante; ya que, marcará la pauta de la eficacia del trabajador.

Pérez y Rivera (2015), nos dicen

Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas. En esta influyen más factores como el que tratamos en el siguiente punto. (p. 24)

Los valores que plantea toda organización son cogidos por los empleados, estos se expresan en la actitud que los trabajadores muestran en sus áreas de trabajo, además, se visualiza externamente brindando un reconocimiento más amplio a la organización.

Tercera dimensión: Satisfacción con la promoción y remuneración

Sotomayor (2013) indica que

El sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a percibir la equidad o inequidad de una situación), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad (p. 38).

Parte de sentirse satisfecho en la organización, el profesional se plantea metas a conseguir dentro de la organización. Una de estas metas es conseguir, mediante su desenvolvimiento, mejor remuneración y, otra, es ascender en el área donde labora.

“Los sueldos, los salarios, incentivos, gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor” (Sotomayor, 2013, p. 39).

Fuentes (2012), nos dice lo siguiente:

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización, tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre

de ambigüedades favorecerá la satisfacción. Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral. (p. 22)

Es evidente que el ascenso profesional brinda mayor seguridad al empleado, además, de ser un incentivo justo por su forma de trabajar. El reconocimiento de la labor del trabajador se refleja en hechos concretos que brindan satisfacción no solo profesional sino familiar y, desde luego, con su entorno laboral.

Cuarta dimensión: Satisfacción con el control y supervisión

“El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción” (Sotomayor, 2013, p. 41).

Por otro lado, señala Sotomayor (2013),

Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha obtenido que los empleados con líderes más comprensivos ypreciados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder (p, 34).

Las organizaciones que ejercen un clima organizacional democrático obtendrán mejores resultados por parte de sus empleados. Además, los directivos deben ejercer un liderazgo de forma horizontal para involucrar al personal de las diversas áreas.

House y Mitchell (1974), citado por Pérez y Rivera (2015)

El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes. (p. 24)

La actitud de los directivos es influyente en la actitud del resto de sus colaboradores. Los empleados se sentirán satisfechos si sienten que sus ideas son escuchadas o que sus demandas son atendidas; además, esta actitud favorece a la eficacia de las tareas planteadas por la institución.

Quinta dimensión 5: Satisfacción con la producción de bienes y servicios

Para Pino, Pino, y Sánchez (2005), es aquella orientada a “satisfacer las necesidades humanas, producir riqueza y mejorar el nivel de vida de los individuos que forman parte de la sociedad en que desenvuelve su actividad” (p. 41).

Según Parra (1998), citado por Marvel, Rodríguez y Nuñez (2011), nos menciona lo siguiente:

Para conseguir sus metas y objetivos, los individuos se organizan como sistemas de transformación a fin de convertir unos medios o recursos en bienes o servicios. Por consiguiente, el leitmotiv de toda sociedad es satisfacer unas necesidades o alcanzar unas metas, ya que, los hombres y mujeres que la conforman, sienten necesidades y buscan satisfacerlas mediante el acto social de cooperación y

participación, donde comparten unos fines o sistema de valores. (p. 551)

El fin último del trabajador es la satisfacción con la producción de bienes y servicios; al conseguir que el usuario sienta confianza en el servicio que brinda la organización, habrá logrado la meta más importante de toda organización; además, de que el mismo sujeto sienta satisfacción de lo logrado con el productor final.

Álvarez (2001), nos dice:

Si en la base de la producción de bienes y servicios se encuentran la fuerza humana de trabajo y las distintas funciones que cumple el medio natural, es obligado hacer unas mínimas consideraciones al respecto, oportunas además en cuanto que trabajo y naturaleza son también fuentes en sí mismas de satisfacción. (p. 95)

La producción posee el valor en sí misma de satisfacer tanto al empleado como al usuario. De esta forma, los bienes y servicios que brindan las organizaciones son el resultado final de un proceso realizado por los trabajadores, donde encuentran satisfacción por el producto final.

1.3. Justificación

Justificación teórica

La presente investigación se justifica por la importancia de las dos variables: calidad de la vida profesional y satisfacción laboral que juegan un papel importante en el desarrollo de la institución, y de los miembros que la componen; ya que en la actualidad se requiere de empleados conscientes de su labor en la institución.

Justificación práctica

El aporte de este trabajo de investigación es fundamental, porque permite a los trabajadores de la SUNAT comprender los diferentes componentes de la calidad de

vida profesional, percibir las dimensiones que la componen y determinar la relación con la satisfacción laboral con la finalidad de buscar estrategias adecuadas y pertinentes para promover el desarrollo un ambiente laboral motivado y de satisfacción para los que en ella laboran. La información obtenida y procesada, permitirá formular, diseñar o mejorar los niveles de comunicación y compromiso organizacional.

Los instrumentos que se aplicaron en esta investigación, se convertirán en instrumentos de evaluación objetiva, porque serán adecuadamente fundamentados y validados empíricamente; la simplicidad de su aplicación e interpretación los convertirán en valiosas herramientas útiles que se encuentren a disposición de futuras investigaciones organizacionales.

Justificación metodológica

En el presente trabajo de investigación se utilizaron métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos válidos y confiables, a través de los cuales, obtendremos los resultados de la investigación. Por otro lado, la información recogida nos va a permitir diseñar, formular y reorientar la relación entre la calidad de vida profesional y satisfacción laboral de los empleados de la SUNAT de Lima 2016

1.4 Problema

Uno de los temas más fomentados en estos tiempos en el campo de las relaciones laborales está vinculado a las competencias que los trabajadores deben desarrollar en su desempeño, en este sentido es que cobra importancia el aspecto relacionado con la calidad de vida profesional en la medida que esta permitirá que los trabajadores laboren en condiciones favorables, tanto físicas como motivacionales.

Por otro lado es también muy cotidiano compartir experiencias que refieren la necesidad de la satisfacción laboral para garantizar un buen desempeño y una buena productividad sea esta en bienes o servicios, sin embargo la satisfacción está relacionada con algunos aspectos que se tienen que cumplir para que esta favorezca a un buen desempeño.

En relación con nuestra investigación, cuyo medio se dio en la SUNAT, y donde a pesar de ser un organismo del estado, está considerada como una entidad donde los trabajadores están regidos por una exigencia laboral bastante fuerte, en estas condiciones es que nos preocupó ver hasta qué punto hay o no relación entre la vida profesional de los trabajadores con la satisfacción laboral para lo cual planteamos el siguiente problema de investigación

Problema general

¿Cómo se relaciona la calidad de vida profesional y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016?

Problemas específicos:

Primer problema específico

¿Cómo se relaciona la carga laboral y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016?

Segundo problema específico

¿Cómo se relaciona la motivación intrínseca y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016?

Tercer problema específico

¿Cómo se relaciona el apoyo directivo y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016?

1.5. Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Hipótesis específica:**Primera hipótesis específica**

Existe relación entre la carga laboral y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Segunda hipótesis específica

Existe relación entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Tercera hipótesis específica

Existe relación entre el apoyo directivo y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

1.6. Objetivos**Objetivo general**

Determinar la relación entre la calidad de vida profesional y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Objetivos específicos:**Primer objetivo específico**

Determinar la relación entre la carga laboral y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Segundo objetivo específico

Determinar la relación entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Tercer objetivo específico

Determinar la relación entre el apoyo directivo y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

II. Marco Metodológico

2.1. Variables:

Identificación de variables

Definición conceptual

Variable 1: Calidad de vida profesional

Según Cabezas (1998), citado Grimaldo (2010) como

La calidad de vida profesional se relaciona con el balance entre las demandas del trabajo y la capacidad percibida para afrontarlas de manera que a lo largo de la vida se consiga un desarrollo óptimo en las esferas profesionales, familiar y personal (p. 53).

Variable 2: Satisfacción laboral:

Según Hannoun (2011)

La actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. Con esto lo que se quiere expresar es que la evaluación de la satisfacción de un empleado, es una suma complicada de un número de elementos del trabajo. También podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser". (p.15)

2.2. Operacionalización de variables:

Tabla 1:

Operacionalización de la variable calidad de vida profesional

Dimensión	Indicadores	Ítems	escala	Nivel y rango
Carga laboral.	Carga diaria laboral	1,2,3,4,5,		Alta (43 - 55)
	Responsabilidad	6,7,8,9,10,11		Moderada (27 – 42)
	Apoyo y solidaridad			Baja (11- 26)
Motivación intrínseca	Creatividad	12,13,14,15,	Siempre Casi siempre A veces	Alta (38 - 50)
	Esfuerzo emocional	16,17,18,19, 20,21	Casi nunca Nunca	Moderada (24 – 37) Baja (10- 23)
Apoyo directivo	Gestión del tiempo	22,23,24,25, 26,27,28,29		Alta (45 - 60) Moderada (28 – 44)
	Apoyo de jefes	30,31,32,33		Baja (12- 27)

Nota: Creado de Grimaldo (2010)

Tabla 2:

Operacionalización de variable satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
Satisfacción con la organización	Cumplimiento de las disposiciones, normas, documentos de gestión, la organización, participación	1,2,3, 4,5,6		Buena (22-30) Regular (14-21) Mala (6-13)
Satisfacción con las relaciones humanas	Igualdad, justicia, empatía, roles, tolerancia y compañerismo.	7,8,9, 10,11,12		Buena (22-30) Regular (14-21) Mala (6-13)
Satisfacción con la promoción y remuneraciones	Productividad, recursos, normas, reconocimiento, adaptación y adecuación	13,14,15 16,17,18	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	Buena (22-30) Regular (14-21) Mala (6-13)
Satisfacción con el control y supervisión	Control, supervisión y fiscalización	19,20, 21,22		Buena (16-20) Regular (10-15) Mala (4-9)
Satisfacción con la producción de bienes y servicios	Salario o sueldo, plus	25,26 27		Buena (22-30) Regular (14-21) Mala (6-13)

Nota: Creado de Hannoun (2011)

2.3. Metodología

El método que se ha de emplear en la presente investigación es el hipotético deductivo, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014), afirmaron que:

De acuerdo con el método hipotético deductivo, la lógica de la investigación científica se basa en la formulación de una ley universal y en el establecimiento de condiciones iniciales relevantes que constituyen la

premisa básica para la construcción de teorías. Dicha ley universal se deriva de especulaciones o conjeturas más que de consideraciones inductivistas. Así las cosas, la ley universal puede corresponder a una proposición como la siguiente: Si “X sucede, Y sucede” o en forma estocástica: “X sucede si Y sucede con probabilidad.” (p.4).

2.4. Tipo de estudio:

El presente estudio es básico descriptivo correlacional, tal como lo manifiestan Hernández et, al (2010) al indicar que la investigación correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. (p. 81)

Este estudio tiene como finalidad conocer la relación que exista entre las variables: calidad de vida profesional y satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016.

2.5. Diseño de investigación

Por el diseño, la presente investigación es no experimental, ya que se basó en las observaciones de los hechos en estado natural, sin la intervención o manipulación del investigador. Al respecto, Hernández et. al. (2010) afirman que las investigaciones no experimentales son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. (p.149)

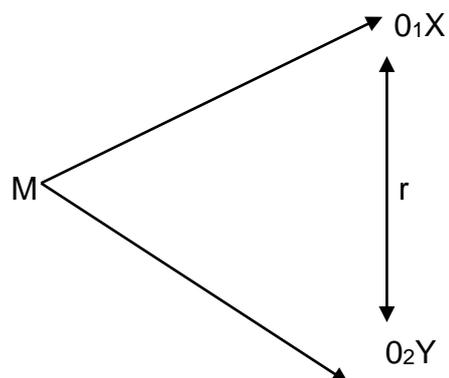
Del mismo modo, el diseño de esta investigación es transversal porque su propósito es describir las variables: calidad de vida profesional y satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016. Asimismo Hernández et al. (2010) afirman que los diseños transeccionales (transversales) son investigaciones que recopilan datos en un momento único. (p.151)

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental: Corte transversal y correlacional, ya que no se manipulará ni se someterá a prueba las variables de estudio.

Fue no experimental ya que es el proceso por el cual “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández et al., 2010, p. 149).

Transversal, dado que su propósito fue “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et al., 2010, p.151).

Gráficamente se denota:



Esquema de tipo de diseño. Tomado de (Sánchez y Reyes 1984)

Donde:

- M : Muestra de estudio
- X : Calidad de vida profesional
- Y : Satisfacción laboral
- O₁ y O₂ : Puntuaciones de las variables
- r : Correlación

2.6. Población, muestra

Población

Para Francica (1988, citado por Bernal, 2006), “la población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p.164)

La población del presente estudio estuvo constituida por 70 trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica

La definición de la técnica según Tamayo (2004) “es la parte operativa del diseño investigativo. Hace relación al procedimiento, condiciones y lugar de la recolección de datos. (p. 211).

Para la presente investigación se utilizará la técnica de la encuesta, que según Tamayo (2004) “Es un cuestionario que lee el respondedor, contiene una serie de ítems o preguntas estructuradas, formuladas y llenadas por un empadronador frente a quien responde”. (p. 212).

Instrumentos

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario que corresponde a la técnica de la encuesta, el cuestionario según Rodríguez (2005) “constituye una forma concreta de la técnica de observación, logrando que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujeten a determinadas condiciones”. (p. 98).

Variable 1: La calidad de vida profesional

Nombre original: Cuestionario acerca de la vida profesional.

Autor: Percy Milton Castillo Masias

Año: 2017

Tipo de instrumento: cuestionario

Objetivo: Describir las particularidades de la variable calidad de vida profesional en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Duración: 30 minutos

Significación: El cuestionario está referido a determinar la calidad de vida

profesional en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016.

Estructura: El cuestionario consta de 33 ítems, con una escala de 05 alternativas de respuestas de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5)

Variable 2: Satisfacción laboral

Nombre original: Cuestionario acerca de la Satisfacción laboral.

Autor: Percy Milton Castillo Masias

Año: 2017

Tipo de instrumento: cuestionario

Objetivo: Describir las particularidades de la variable la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016 Duración: 30 minutos

Significación: El cuestionario está referido a determinar la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016.

Estructura: El cuestionario consta de 27 ítems, con una escala de 05 alternativas de respuestas de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5)

la calidad de vida profesional y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Validación y confiabilidad del instrumento

Validez o juicio de expertos:

Para Hernández et al (2010) la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir (p.201).

Esta escala de actitudes acerca de la calidad de vida profesional y satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016,

será sometida a criterio de un grupo de Jueces Expertos, integrado por profesores entre Magíster y Doctores en gestión que laboran en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, quienes informarán acerca de la aplicabilidad del cuestionario de la presente investigación.

Tabla 3

Validez de los cuestionarios calidad de vida profesional y satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Expertos	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Experto 1	Hay suficiencia	Es aplicable
Experto 2	Hay suficiencia	Es aplicable
Experto 3	Hay suficiencia	Es aplicable

Prueba de confiabilidad

Según Hernández, et al (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (p. 200).

Para establecer la confiabilidad del cuestionario, se utilizó la prueba estadística de fiabilidad alfa de Cronbach, con una muestra piloto de 70 trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Luego se procesarán los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 20.0.

Tabla 4:

Confiabilidad del cuestionario de calidad de vida profesional y satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

	Alfa de Cronbach	Confiabilidad
<i>calidad de vida profesional</i>	0,891	Confiable
<i>Satisfacción laboral</i>	0,732	Confiable

Fuente: elaboración propia del autor

Como se observa en la tabla 4, la variable calidad de vida profesional y la satisfacción laboral tienen coeficientes de Cronbach ,891 y ,732 respectivamente. Por lo tanto el instrumento que mide las variables es confiable.

2.8. Métodos de análisis de datos

En primer lugar, se procedió a encuestar a la muestra conformada 70 trabadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016 en una sesión de 30 minutos aproximadamente, se les aplicó el instrumento de estudio, con el objetivo de recolectar la información acerca de las variables y dimensiones de investigación.

Posteriormente, se procedió a la calificación y tabulación de los datos en la Hoja de Cálculo Excel.

Finalmente, se analizaron los datos a través del programa estadístico SPSS versión 20.0 en español para obtener los resultados pertinentes al estudio, los cuales fueron expresados mediante tablas y figuras, e interpretados correspondiente de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados en la investigación.

III. Resultados

3.1. Descripción de resultados

Para la presentación de los resultados, se asumieron las puntuaciones de la calidad de vida profesional y satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT, para después se procederán a la transformación de la puntuación para la presentación por niveles a los datos

Tabla 5

Distribución de frecuencias por nivel de la calidad de vida profesional en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

calidad de vida profesional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	2,9	2,9	2,9
	Moderada	50	71,4	71,4	74,3
	Alto	18	25,7	25,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

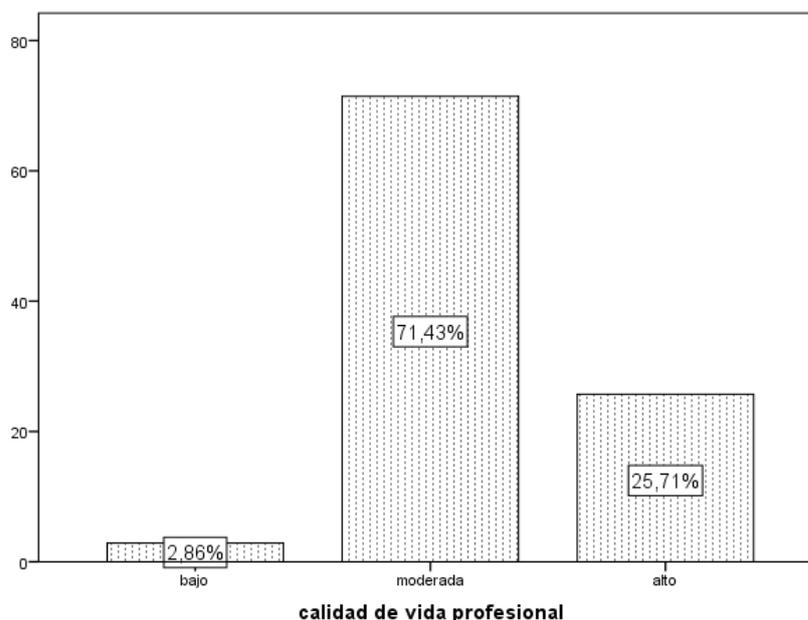


Figura 1. Niveles porcentuales de la calidad de vida profesional en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

En cuanto al resultado del nivel porcentual de la calidad de vida profesional en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT, se tiene que el 2.86% de los

encuestados manifiestan que la calidad de vida profesional en trabajadores es bajo, mientras que el 71.43% manifiestan que el nivel es moderado y el 25.71% manifiesta que en nivel es alto en cuanto de la calidad de vida profesional en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Tabla 6

Distribución de frecuencias por nivel de la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Satisfacción laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	3	4,3	4,3	4,3
	Regular	55	78,6	78,6	82,9
	Buena	12	17,1	17,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

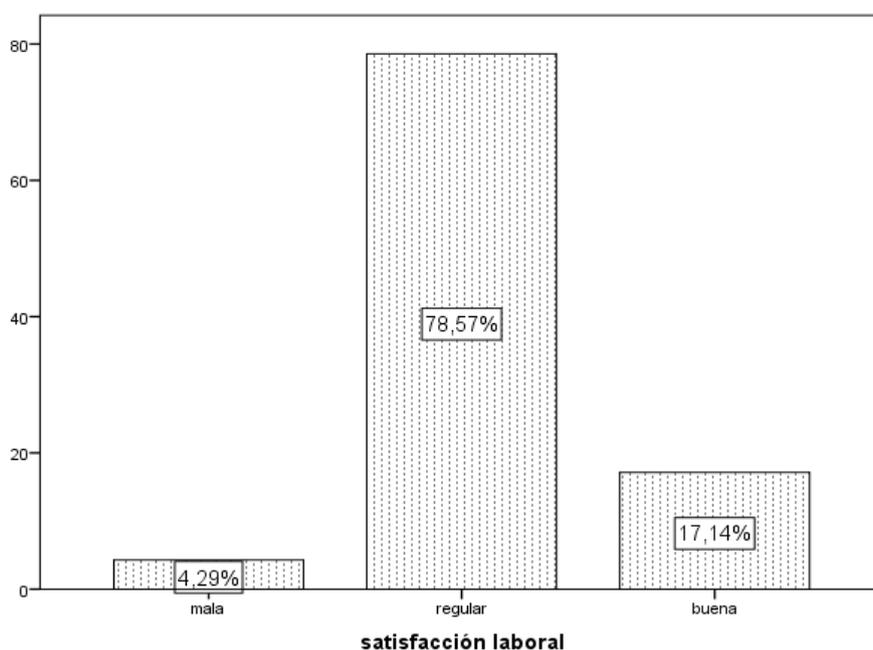


Figura 2. Niveles porcentuales de la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

En cuanto al resultado del nivel porcentuales de la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT, se tiene que el 4.29% de los

encuestados manifiestan que la satisfacción laboral en trabajadores es mala, mientras que el 78.57% manifiestan que el nivel es moderado y el 17.14% manifiesta que en nivel es alto en cuanto a la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Tabla 7

Distribución de frecuencias por niveles de la carga laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

		Carga laboral			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Bajo	4	5,7	5,7	5,7
	Moderada	52	74,3	74,3	80,0
	Alto	14	20,0	20,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

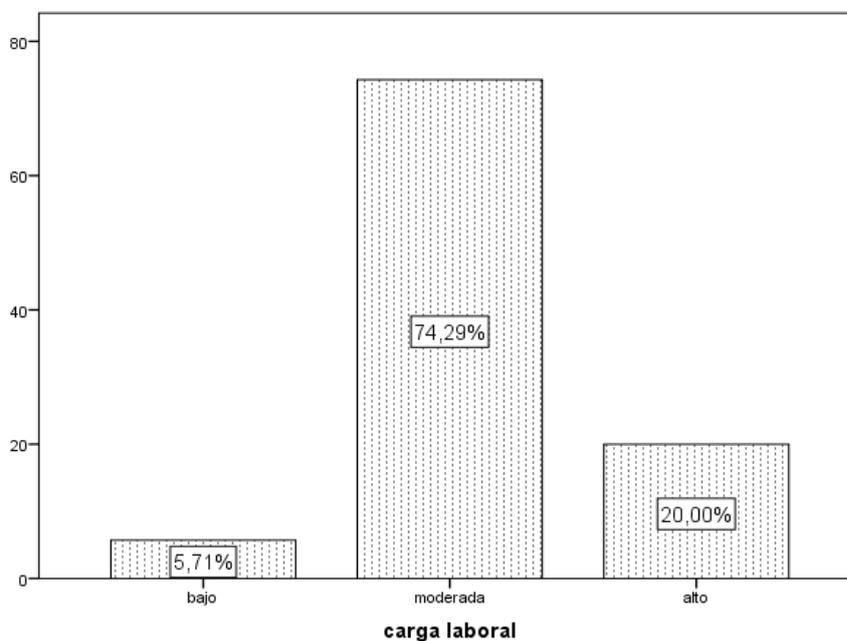


Figura 3. Niveles porcentuales de la carga laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

En cuanto al resultado del nivel porcentuales de la carga laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT, se tiene que el 5.71% de los encuestados manifiestan que la carga laboral en trabajadores es bajo, mientras que el 74.29%

manifiestan que el nivel es moderado y el 20% manifiesta que en nivel es alto en cuanto a la carga laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Tabla 8

Distribución de frecuencias por niveles de la motivación intrínseca en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Motivación intrínseca					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	2,9	2,9	2,9
	Moderada	22	31,4	31,4	34,3
	Alto	46	65,7	65,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

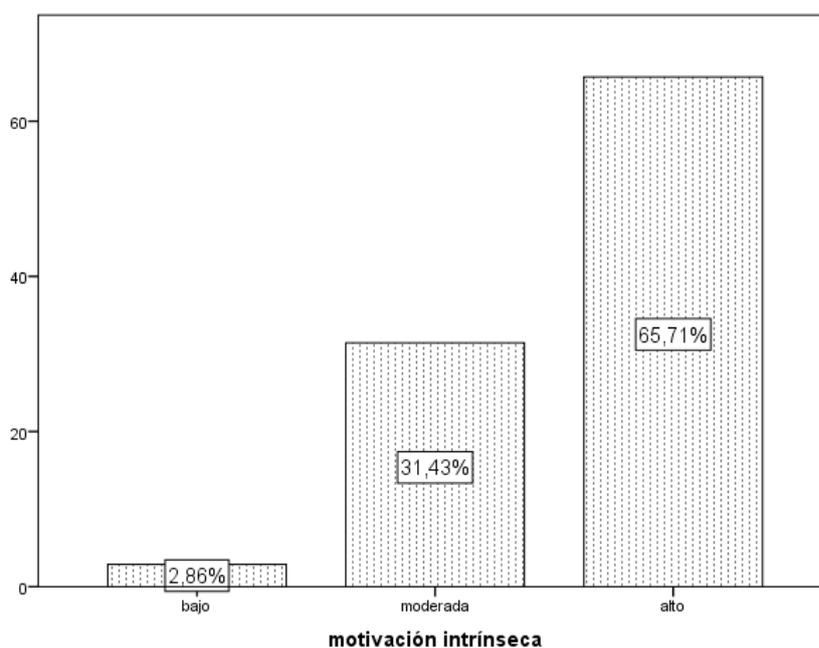


Figura 4. Niveles porcentuales de la motivación intrínseca en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Asimismo, en cuanto al resultado del nivel porcentuales de la motivación intrínseca en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT, se tiene que el 2.86% de los encuestados manifiestan que la motivación intrínseca en trabajadores es bajo,

mientras que el 31.43% manifiestan que el nivel es moderado y el 65.71% manifiesta que en nivel es alto en cuanto a la motivación intrínseca en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Tabla 9

Distribución de frecuencias por niveles del apoyo directivo en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

		Apoyo directivo			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Bajo	15	21,4	21,4	21,4
	Moderada	49	70,0	70,0	91,4
	Alto	6	8,6	8,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

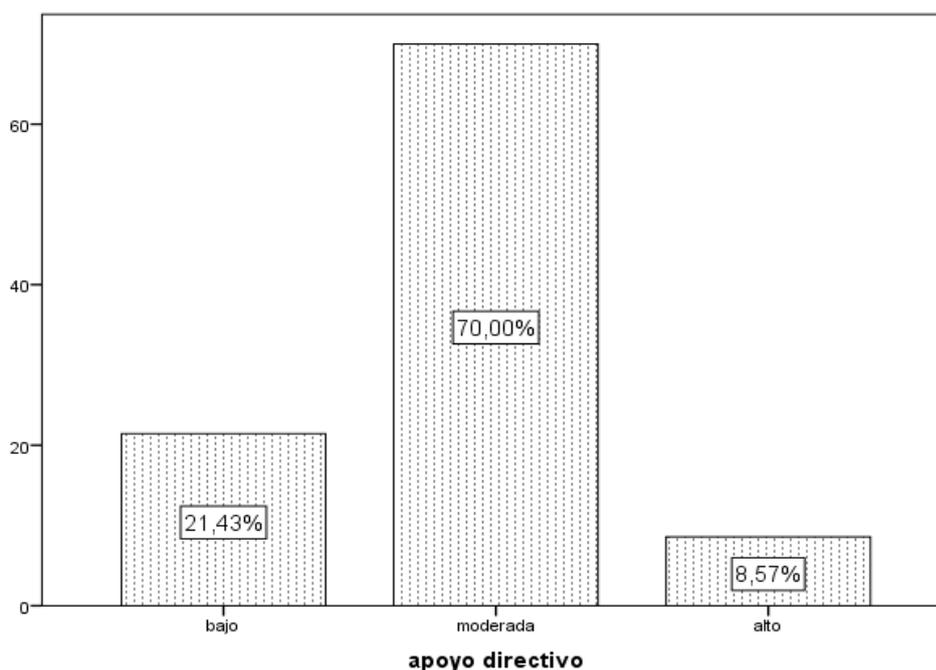


Figura 5. Niveles porcentuales del apoyo directivo en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Finalmente, en cuanto al resultado del nivel porcentuales del apoyo directivo en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT, se tiene que el 21.43% de los encuestados manifiestan del apoyo directivo es bajo, mientras que el 70% manifiestan que el nivel es moderado y el 8.57% manifiesta que en nivel es alto en

cuanto del apoyo directivo en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Niveles comparativos entre la calidad de vida profesional y satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Después de la obtención de los datos a partir de los instrumentos descritos, procedemos al análisis de los mismos, en primera instancia se presentan los resultados generales en cuanto a los niveles de la variable de estudio de manera descriptiva, para luego tratar la prueba de hipótesis tanto general y específica

Resultado general de la investigación

Tabla 10

Distribución de frecuencias entre la calidad de vida profesional y satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

		Tabla cruzada calidad de vida profesional *satisfacción laboral				
		satisfacción laboral			Total	
		mala	regular	buena		
calidad de vida profesional	Bajo	Recuento	0	2	0	2
		% del total	0,0%	2,9%	0,0%	2,9%
	Moderada	Recuento	3	40	7	50
		% del total	4,3%	57,1%	10,0%	71,4%
	Alto	Recuento	0	13	5	18
		% del total	0,0%	18,6%	7,1%	25,7%
Total	Recuento	3	55	12	70	
	% del total	4,3%	78,6%	17,1%	100,0%	

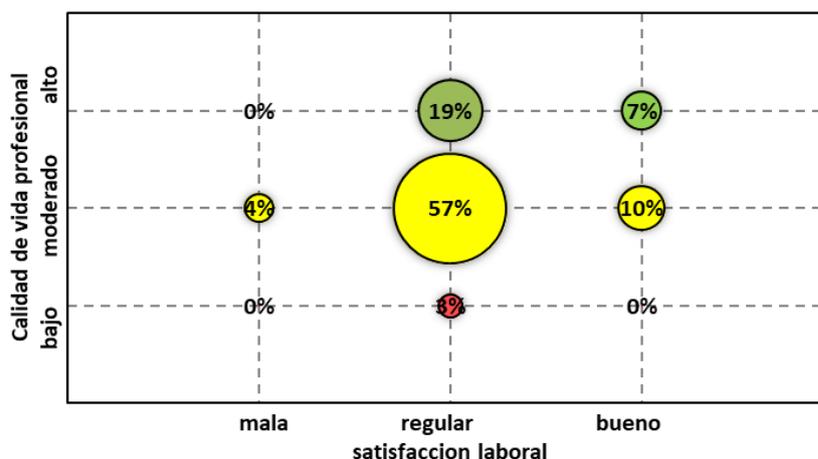


Figura 6. Niveles entre la calidad de vida profesional y satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

De la tabla y figura, se observa la distribución del diagrama en cuanto a los niveles entre la calidad de vida profesional y satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016, de las cuales se tiene el 7% de los encuestados manifiestan que el nivel de la satisfacción laboral es bueno por lo que el nivel de la calidad de vida profesional es alto, así mismo el 57% de los encuestados manifiestan que el nivel es regular por lo que el nivel de la calidad de vida profesional es moderado y ningún encuestado manifiesta que la satisfacción laboral es mala por lo que el nivel de la calidad de vida profesional es bajo en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Resultado específico entre la carga laboral y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Tabla 11

Distribución de frecuencias entre la carga laboral y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

			satisfacción laboral			Total
			mala	Regular	buena	
carga laboral	bajo	Recuento	0	3	1	4
		% del total	0,0%	4,3%	1,4%	5,7%
	moderada	Recuento	2	39	11	52
		% del total	2,9%	55,7%	15,7%	74,3%
	alto	Recuento	1	13	0	14
		% del total	1,4%	18,6%	0,0%	20,0%
Total		Recuento	3	55	12	70
		% del total	4,3%	78,6%	17,1%	100,0%

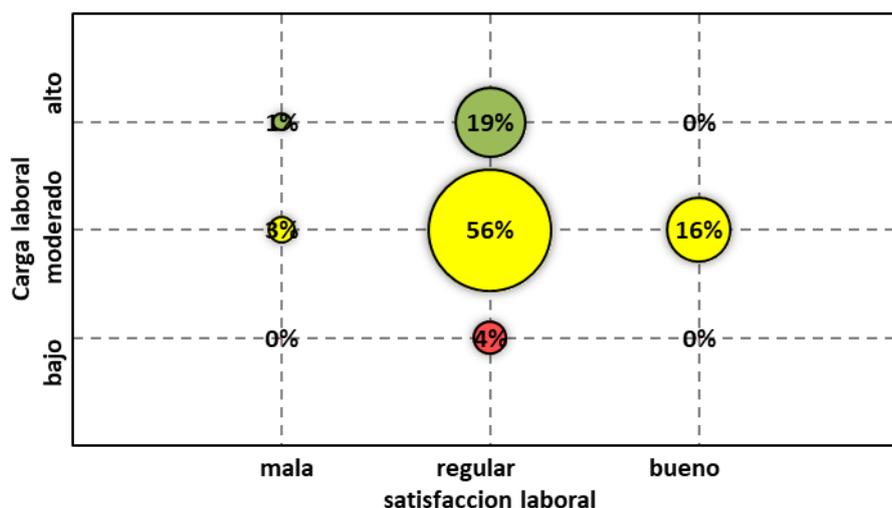


Figura 7. Niveles entre la carga laboral y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

De la tabla y figura, se observa la distribución del diagrama en cuanto a los niveles entre la carga laboral y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016, de las cuales se tiene el 0% de los encuestados manifiestan que el nivel de la satisfacción laboral es buena por lo que el nivel de la calidad de vida profesional en la dimensión carga laboral es alto, así mismo el 56% de los encuestados manifiestan que el nivel es regular por lo que el nivel de la

calidad de vida profesional en la dimensión carga laboral es moderado y ningún encuestado manifiesta que la satisfacción laboral es mala por lo que el nivel de la calidad de vida profesional en la dimensión carga laboral es bajo en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Resultado específico entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Tabla 12

Distribución de frecuencias entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

			satisfacción laboral			Total
			mala	Regular	buena	
motivación intrínseca	bajo	Recuento	0	1	1	2
		% del total	0,0%	1,4%	1,4%	2,9%
	moderada	Recuento	1	19	2	22
		% del total	1,4%	27,1%	2,9%	31,4%
	alto	Recuento	2	35	9	46
		% del total	2,9%	50,0%	12,9%	65,7%
Total		Recuento	3	55	12	70
		% del total	4,3%	78,6%	17,1%	100,0%

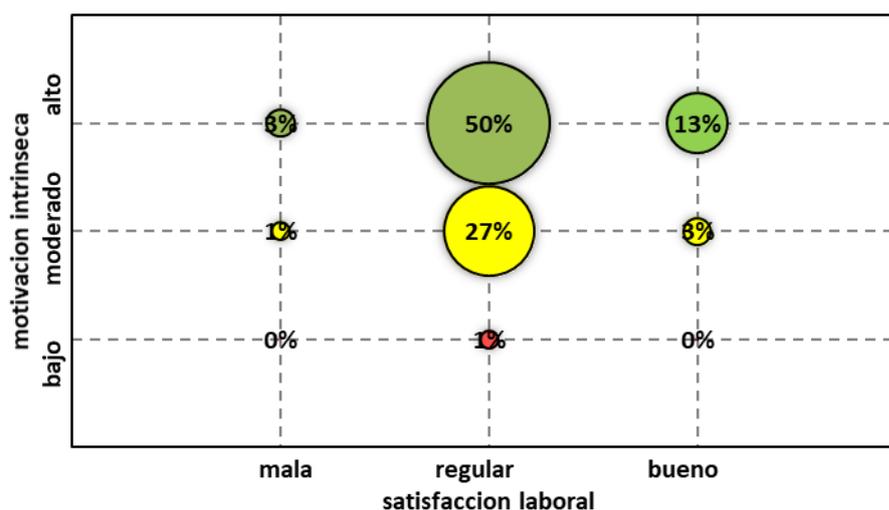


Figura 8. Niveles entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

De la tabla y figura, se observa la distribución del diagrama en cuanto a los niveles entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016, de las cuales se tiene el 13% de los encuestados manifiestan que el nivel de la satisfacción laboral es bueno por lo que el nivel de la calidad de vida profesional en la dimensión motivación intrínseca es alto, así mismo el 27% de los encuestados manifiestan que el nivel es regular por lo que el nivel de la calidad de vida profesional en la dimensión motivación intrínseca es moderado y ningún encuestado manifiesta que la satisfacción laboral es mala por lo que el nivel de la calidad de vida profesional en la dimensión motivación intrínseca es bajo en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Resultado específico entre el apoyo directivo y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Tabla 13

Distribución de frecuencias entre el apoyo directivo y satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

		Tabla cruzada apoyo directivo *satisfacción laboral				
		satisfacción laboral			Total	
		mala	regular	bueno		
apoyo directivo	Bajo	Recuento	1	14	0	15
		% del total	1,4%	20,0%	0,0%	21,4%
	Moderada	Recuento	2	35	12	49
		% del total	2,9%	50,0%	17,1%	70,0%
	Alto	Recuento	0	6	0	6
		% del total	0,0%	8,6%	0,0%	8,6%
Total		Recuento	3	55	12	70
		% del total	4,3%	78,6%	17,1%	100,0%

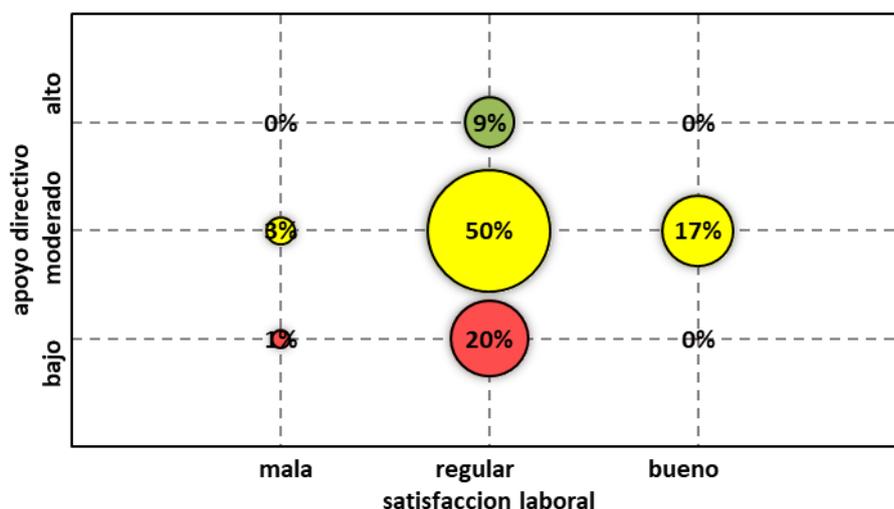


Figura 9. Niveles entre el apoyo directivo y satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Finalmente en la tabla y figura, se observa la distribución del diagrama en cuanto a los niveles entre el apoyo directivo y satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016, de las cuales se tiene el 0% de los encuestados manifiestan que el nivel de la satisfacción laboral es bueno por lo que el nivel de la calidad de vida profesional en la dimensión apoyo directivo es alto, así mismo el 50% de los encuestados manifiestan que el nivel es regular por lo que el nivel de la calidad de vida profesional en la dimensión apoyo directivo es moderado y el 1% encuestado manifiesta que la satisfacción laboral es mala por lo que el nivel de la calidad de vida profesional en la dimensión apoyo directivo es bajo en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

4.3. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general de la investigación

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Hg: Existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Rechazar la hipótesis nula si: $p < 0.05$

Tabla 14

Grado de correlación y nivel de significación entre la calidad de vida profesional y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Correlaciones			calidad de vida profesional	satisfacción laboral
Rho de Spearman	calidad de vida profesional	Coeficiente de correlación	1,000	,803**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,803**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman = 0,803 significa que existe alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Hipótesis específica Especifico 1

Ho: No existe relación entre la carga laboral y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

H1: Existe relación entre la carga laboral y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Rechazar la hipótesis nula si: $p < 0.05$

Tabla 15

Grado de correlación y nivel de significación entre la carga laboral y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

		Correlaciones		
		satisfacción		
			laboral	carga laboral
Rho de	satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,434**
Spearman	laboral	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	carga laboral	Coeficiente de correlación	,434**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

En cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman = 0,434 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre la carga laboral y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Hipótesis específica Especifico 2

Ho: No existe relación entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

H1: Existe relación entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Rechazar la hipótesis nula si: $p < 0.05$

Tabla 16

Grado de correlación y nivel de significación entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Correlaciones			satisfacción laboral	motivación intrínseca
Rho de Spearman	satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,793**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	motivación intrínseca	Coeficiente de correlación	,793**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

En cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman = 0,793 significa que existe una alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Hipótesis específica específico 3

Ho: No existe relación entre el apoyo directivo y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

H2: Existe relación entre el apoyo directivo y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Rechazar la hipótesis nula si: $p < 0.05$

Tabla 17

Grado de correlación y nivel de significación entre el apoyo directivo y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Correlaciones			satisfacción laboral	apoyo directivo
Rho de Spearman	satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,794**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	apoyo directivo	Coefficiente de correlación	,794**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Finalmente en cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman = 0,794 significa que existe una alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre el apoyo directivo y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

IV. Discusión

Discusión

En el presente estudio se ha realizado el análisis estadístico de carácter descriptivo correlacional entre la calidad de vida profesional y satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016. En primer lugar, dicho análisis se llevó a cabo con el propósito de determinar el nivel de apreciaciones predominante respecto a cada una de las variables de estudio, y en segundo lugar, determinar la relación que existe entre las dimensiones de la variable calidad de vida profesional y la variable: satisfacción laboral.

Con referencia a la hipótesis general, los resultados detectados con la prueba de correlación de Spearman, indican una relación alta significativa las variables determinada por el Rho de Spearman = 0,803 significa que existe alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$

En referencia a los antecedentes consultados respecto a la investigación, encontramos algunos que se relacionan con dichas variables así por ejemplo tenemos a Figueroa (2014) en su tesis para optar el grado de Doctor, titulada “*Antecedentes y consecuencias de la satisfacción laboral en organizaciones estresantes: el caso de la policía de Puerto Rico*”. La investigación pretende integrar el método científico que corresponde al exploratorio descriptivo con un enfoque cuantitativo de característica transversal. El objetivo fue describir indicadores de satisfacción de los miembros de la PPR, Región de Humacao respecto a diversos temas laborales muy importantes para desarrollar planes operacionales y estratégicos enfocados en maximizar los recursos humanos. La población objeto de nuestra investigación consta de 629 policías y civiles, con una muestra aleatoria de tipo intencionado, en el cual se utilizó un muestreo probabilístico y un intervalo de confianza de 97 %. La muestra seleccionada fue de 425 miembros del personal asignado a la región de la Policía de Humacao, los resultados indican que: dentro de las variables internas de actividad del policía, las correspondientes al desarrollo profesional son las que indican una mayor insatisfacción. La satisfacción o insatisfacción está muy relacionada con actitudes personales del policía, dentro (desempeño interorganizacional) y fuera de su puesto de trabajo. Las comparaciones anteriores muestran que el Constructo SAT100 es un indicador

consistente de satisfacción. La experiencia, la edad y la posición jerárquica en la policía influyen significativamente en el grado de satisfacción. No existen diferencias significativas entre los distintos distritos, ni entre las diferentes unidades. Se construyó un modelo de regresión múltiple que estima que el 32 % de la insatisfacción se debe a factores personales tanto en el desempeño como de su forma de vida cuando el policía está de franco o de servicio. Estos resultados revelan una relación positiva entre variables familiares y satisfacción en el trabajo de policía. Por otra parte la variable que estimula mayor insatisfacción está relacionada a los recursos financieros y equipo u herramientas de trabajo.

Delgado (2010), en la tesis titulada, *La motivación laboral y su influencia en el desempeño organizacional*, siendo la institución que respaldó dicha investigación la Universidad Central de Venezuela, tuvo por objetivo analizar la incidencia de la motivación laboral en el desempeño organizacional que poseen los empleados de la empresa de bienes- Raíces Multiviviendas, C.A". El tipo de investigación fue una investigación de Campo. El nivel de investigación fue descriptivo y se elaboró un cuestionario para ser aplicado a una población de 12 unidades de observación que viene a ser el personal que labora en la Empresa de Bienes- Raíces Multiviviendas, C.A, llega a la conclusión que la motivación laboral influye favorablemente en el desempeño organizacional que poseen los empleados de la empresa de bienes- Raíces Multiviviendas, C.A".

Fuentes (2012), titula su tesis *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*. La investigación tiene como objetivo establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano. El estudio es de tipo descriptivo. La muestra se llevó a cabo con 20 trabajadores de la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial. Como instrumentos se usaron la escala de tipo Likert y una encuesta de productividad. Se concluye que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos); esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en la pregunta No. 16 sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que

realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho.

Pablos (2016), denomina su tesis *Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres*. La investigación tiene como objetivo determinar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales, que trabajan en los hospitales públicos de las ciudades de Badajoz y Cáceres. Transferir los resultados a sus órganos gestores. La tesis es de tipo descriptiva. La muestra se llevó a cabo con 231 enfermeras. Los instrumentos que se utilizaron fueron el cuestionario y el grupo de discusión. Se concluye que aunque con escasa diferencia, en la "Percepción del Ámbito de Trabajo", las enfermeras que trabajan en los hospitales públicos de Cáceres muestran una satisfacción laboral mayor que las de Badajoz. Únicamente en el factor Condiciones Ambientales, Infraestructuras y Recursos, son las enfermeras de los hospitales de Badajoz las que se encuentran más satisfechas. El motivo por el cual se han obtenido estos resultados puede estar relacionado con el hecho de haberse realizado mejoras en diferentes Unidades de los hospitales de la ciudad de Badajoz, y posterior al estudio comenzaron reformas en Unidades de los hospitales de Cáceres.

Cisneros (2011), titula su tesis *Satisfacción laboral del personal de enfermería v su relación con las condiciones de trabajo hospitalario*. El objetivo de la investigación es determinar la relación entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y las condiciones de trabajo hospitalario. El tipo de investigación es descriptivo, correlacional y transversal. La muestra se llevó a cabo con el personal de enfermería que son 55. Como instrumentos se utilizaron la Escala General de Satisfacción NTP 394 y un cuestionario sobre condiciones de trabajo. De la investigación se concluye que los resultados demuestran que no existe una correlación entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo del personal de enfermería en esta población, por lo que es probable que existan otros factores asociados a la satisfacción y que no se encuentran contemplados en este estudio. Se encontró que el personal de enfermería se encuentra en un nivel de satisfacción moderado, dándole mayor importancia al salario, horario y estabilidad en el empleo y esto se traduce en una mayor productividad para la institución, pero

desafortunadamente se encuentra que el personal de enfermería cuenta con un nivel de motivación bajo debido a esto es importante señalar que cuando al personal no se le brinda la oportunidad de promocionar, que sus tareas se vuelvan monótonas, capacidad de utilizar sus capacidades y que considere que su responsabilidad asignada no es la suficiente, esto genera insatisfacción.

Martínez (2014), titula su tesis *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de operaciones en el Servicio De Administración Tributaria de Trujillo (SATT) en el año 2013*. El objetivo de la investigación es determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de operaciones en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo en el año 2013. El tipo de investigación es descriptivo-correlacional. La muestra se llevó a cabo con 42 trabajadores del área de operaciones del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo. Como instrumentos se utilizaron la guía de observación y la encuesta. Se concluye que la satisfacción del personal del área de operaciones es bajo en la mayoría de los aspectos observados. Los factores de mayor incidencia positiva son una buena identificación con el trabajo que realizan y la posibilidad de crecimiento profesional, los factores negativos fueron los salarios, la organización del trabajo, la falta de información sobre el desarrollo de su trabajo, el sistema de control y la falta de reconocimiento por el trabajo desarrollado.

Alfaro, Leyton, Meza y Saéncz (2012), denominan su tesis *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. El objetivo de la investigación es aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en la muestra de municipalidades y proponer explicaciones que permitan entenderlos y mejorarlos. El tipo de investigación es descriptivo-correlacional. La muestra se llevó a cabo con el personal de 3 diferentes municipalidades siendo un total de 369. Se utilizó como instrumento el cuestionario "Escala de Opiniones SL-SPC. Se concluye que Los niveles de satisfacción laboral medio reportados por los trabajadores de las tres municipalidades analizadas se pueden considerar Promedio, lo que indicaría que hay posibilidades de mejoría. No existen diferencias significativas en el reporte del nivel de satisfacción laboral medio de los

trabajadores de cada una de las tres municipalidades analizadas. Esto podría deberse a que, en general, ellas tienen marcos comunes como son: (a) la municipalidad distrital tiene con estructuras organizacionales bien definidas y semejantes por ley, (b) la normativa que las rige y que impacta en las relaciones laborales es la misma, y (c) tienen una cercana ubicación geográfica y proximidad (Lima Metropolitana y Callao).

V. Conclusiones

Primera conclusión

De la hipótesis general podemos concluir que existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman = 0,803 significa que existe alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT

Segunda conclusión

De acuerdo a los resultados de la primera hipótesis específica podemos apreciar que existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman = 0,434 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre la carga laboral y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Tercera conclusión

De acuerdo a los resultados de la segunda hipótesis específica podemos apreciar que existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman = 0,793 significa que existe una alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Cuarta conclusión:

De acuerdo a los resultados de la tercera hipótesis específica podemos apreciar que existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman = 0,794 significa que existe una alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre el apoyo directivo y satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

VI. Recomendaciones

Primera

Promover en la Sunat talleres donde se desarrollen talleres relacionados a un mejor entendimiento de la calidad de vida profesional, para asegurar una buena participación en la gestión organizacional

Segunda

Promover y sugerir a los directivos el desarrollar de actividades que permitan desarrollar una mejor motivación en los trabajadores

Tercero

Buscar mecanismos que permitan lograr un mayor apoyo de los directivos con los trabajadores con la finalidad de lograr un mejor desempeño

VII. Referencias Bibliográficas

Abrajan, M., Contreras, J. y Montoya, S. (2009). *Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa*. Recuperada de:
<http://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>

Aguilar, N., Magaña, D. y Surdez, E. (s/f). *Importancia de la satisfacción laboral*. Recuperada de:
http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf

Alfaro, Leyton, Meza y Saéñz (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Recuperada de
http://file:///C:/Users/Downloads/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf

Álvarez, S. (2001). *El debate de las necesidades en la era de la globalización: un análisis del patrón de consumo alimentario español en los últimos veinticinco años*. Recuperada de:
<http://biblioteca.ucm.es/tesis/cee/ucm-t25412.pdf>

Azzollini, S. (2011). *Una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción laboral y su evaluación-hacia un modelo integrador*. Recuperada de:
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>

Barnett, R., Bernuy, S., Cárdenas, K. y Loza, T. (2012). *Análisis de los factores motivacionales de los funcionarios del sector bancario peruano*. Recuperada de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4596/BARNETT_BERNUY_CARDENAS_LOZA_FUNCIONARIOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bernaola, C. (2014). *Gestión por competencias en los sistemas formativos policiales y su influencia en la calidad del servicio*. Recuperado de:
evistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LOGOS/article/download/600/486

Caballero, K. (2002). *El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza*. Recuperada de:

<https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>

Chávez, V. y Ramírez, A. (2004). *Relación entre los tipos de motivación social y el clima organizacional*. Caracas.

Cisneros, C. (2011). *Satisfacción laboral del personal de enfermería v su relación con las condiciones de trabajo hospitalario*. Recuperada de:

<http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/3020/4/MAE1ASL01101.pdf>

Cortés, M (2012). *La motivación en el mundo del trabajo*. Extraído de:

<http://oser.wikispaces.com/file/view/Motivacion+en+el+trabajo.pdf>

Dailey, R. (2012). *Comportamiento organizacional*. Recuperado de:

<https://www.ebsglobal.net/documents/course-tasters/spanish/pdf/ob-bk-taster.pdf>

Dipp, A.; Tena, J. y Villanueva, R. (2010). Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado. *Academia de Investigación Educativa Centro Interdisciplinario de Investigación para el Desarrollo Integral Regional - Instituto Politécnico Nacional, Unidad Durango (CIIDIRIPN, Durango)*. México Número 19 Año 10 - 2010.

Fernández, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Recuperado de:

<http://www.editorial-club-universitario.es/pdf/4299.pdf>

Figueroa, C. (2014). *Antecedentes y consecuencias de la satisfacción laboral en organizaciones estresantes: el caso de la policía de Puerto Rico*. Recuperado de:

<http://www.suagm.edu/utdoctoral/pdfs/Disertaciones-2014/CFigueroa.pdf>

Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango*. Recuperado de:

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

García, D. (2011). *Estudio de la motivación y satisfacción laboral en el colectivo de operadores de grúa torre en edificación a través de un método cualitativo*. Recuperado de:

<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/13547/GARCIA%20MENENDEZ,%20DEBORAH.pdf?sequence=2>

García, V. (2012). *La motivación laboral estudio descriptivo de algunas variables*. España. Extraído de:

<http://biblioteca.ucm.es/tesis/19972000/S/4/S4014401.pdf>

Grimaldo, M. (2010). *Calidad de vida profesional en estudiantes de ciencias de la salud*. Extraído de:

http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev_psicologia_cv/v12_2010/pdf/a03.pdf

Gutiérrez, W. (2013). *Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: bases para futuras investigaciones*. Recuperada desde: http://www.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/TECNOLOGICAS_20/Construccion_Civil/6.pdf

Hannoun, G (2011). *Satisfacción laboral*. Extraído de: http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf

Jaen, M. (2010). *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales*. Recuperada desde: <http://eprints.ucm.es/10843/1/T31913.pdf>

Koontz, H., & Weihrich, H. (1998). *Administración. Una perspectiva global*. México: Mc graw hill.

Manzo, Z. y Moncallo, P. (2004). *Remuneración salarial recibida, beneficios recibidos y aspirados relacionados con la calidad de vida laboral percibida.*

Recuperada

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ1292.pdf>
sde:

Martínez (2014). *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de operaciones en el Servicio De Administración Tributaria de Trujillo (SATT) en el año 2013.* Recuperada desde:

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/709/1/MART%C3%8DNEZ_RICARDO_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_TRABAJADORES.pdf

Marvel, M., Rodríguez, C. y Nuñez, B. (2011). *La productividad desde una perspectiva humana: dimensiones y factores.* Recuperada desde:

<http://www.intangiblecapital.org/index.php/ic/article/viewFile/194/229>

Merino. M y Díaz. A (2008). *El estudio del nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque.* Extraído desde:

[file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-EIEstudioDelNivel De Satisfaccion Laboral EnLasEmpresa-2710495.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-EIEstudioDelNivel%20De%20Satisfaccion%20Laboral%20EnLasEmpresa-2710495.pdf)

Morris, C. (1996). *Psychology: An introduction.* NJ: Prentice hall.

Pablos, M. (2016). *Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres.* Recuperada desde:

http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf

Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de INvestigaciones de la Amazonía Peruana.*

Recuperada desde:

<http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/363/1/maestria.pdf>

- Pino, M. A., Pino, M. L., & Sánchez, M. (2005). *Recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Ríos, F. (2014). *Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional del personal del área administrativa de la empresa eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango*. Recuperada desde: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rios-Fernanda.pdf>
- Rocco, M. (2009). *Satisfacción Laboral y Salario Emocional: Una aproximación teórica*. Recuperada desde: http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2009/cs-rocco_m/pdfAmont/cs-rocco_m.pdf
- Robbins, S. (2004): *Comportamiento Organizacional*. Teoría y práctica. México: Prentice Hall. 10ma. Ed.
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la investigación: La creatividad el rigor del estudio y la integridad son factores que transforman al estudiante en un profesionalista de éxito*. <https://books.google.com.pe/books?isbn=9685748667>.
- Romero, O. (1981). *Motivación intrínseca, motivación de logro y valor incentivo de los estudios superiores*. Recuperada desde: http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/38180/1/motivacion_intrinseca.pdf
- Ros, J. (2006). Análisis de roles de trabajo en equipo: Un enfoque centrado en comportamientos. Recuperada desde: <file:///C:/Users/Downloads/jarg1de1.pdf>
- Ruble, D. (1984). *Teorías sobre la motivación de logro: perspectiva evolutiva*. Recuperada desde: [file:///C:/Users/Downloads/Dialnet-TeoriasSobreLaMotivacionDeLogro-668390%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Downloads/Dialnet-TeoriasSobreLaMotivacionDeLogro-668390%20(1).pdf)

Sauter, S., Murphy, L., Hurrell, J. y Levi, L. (s/f). Factores psicosociales y de organización. Recuperada de:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo2/34.pdf>

Segurado, A. y Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. Recuperada de:

<http://www.psicothema.com/pdf/806.pdf>

Soriano, M. (s/f). *La motivación, pilar básico de todo tipo de esfuerzo*. Recuperado de: <file:///C:/Users/Downloads/Dialnet-LaMotivacionPilarBasicoDeTodoTipoDeEsfuerzo-209932.pdf>

Sotomayor, F. (2013). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional Moquegua, 2012*. Tacna: UNJBG.

Sulca, G. (2015). *Impacto de la motivación en la gestión de una organización policial. El caso de división policial - 1 Lima Cercado (Región policial Lima)*. Recuperada desde:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4437/1/Sulca_zg.pdf

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*.

<https://books.google.com.pe/books?isbn=9681858727>.

Zavala, O. (2014). *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*. Recuperada desde:

<http://148.204.210.201/tesis/1392852540281TesisMAOmarA.pdf>

Anexos

Matriz de consistencia

TITULO: Calidad de vida profesional y satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016.						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>problema general: ¿Cómo se relaciona la calidad de vida profesional y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la carga laboral y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016?</p> <p>¿Cómo se relaciona la motivación intrínseca y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016?</p> <p>¿Cómo se relaciona el apoyo directivo y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016?</p>	<p>objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de vida profesional y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre la carga laboral y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016</p> <p>Determinar la relación entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016</p> <p>Determinar la relación entre el apoyo directivo y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016</p>	<p>hipótesis general: Existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016</p> <p>Hipótesis específica: Existe relación entre la carga laboral y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016</p> <p>Existe relación entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016</p> <p>Existe relación entre el apoyo directivo y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016</p>	VARIABLE 1: Calidad de vida profesional			
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala
			Carga laboral.	Carga diaria laboral	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
				Responsabilidad		
				Apoyo y solidaridad		
			Motivación intrínseca	Creatividad	12,13,14,15,16,17,18,19,20,21	
				Esfuerzo emocional		
			Apoyo directivo	Gestión del tiempo	22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33	
				Apoyo de jefes		
			VARIABLE 2: Satisfacción laboral			
Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala			
Satisfacción con la organización	Cumplimiento de las disposiciones, normas, documentos de gestión, la organización, participación,	1,2,3,4,5,6	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca			
Satisfacción con las relaciones humanas	Igualdad, justicia, empatía, roles, tolerancia y compañerismo.	7,8,9,10,11,12				
Satisfacción con la promoción y remuneraciones	Productividad, recursos, normas, reconocimiento, adaptación y adecuación	13,14,15,16,17,18				
Satisfacción con el control y supervisión	Control, supervisión y fiscalización	19,20,21,22				
Satisfacción con la producción de bienes y servicios	Salario o sueldo, plus	23,24,25,26				

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL

Estimados colegas de trabajo, el presente cuestionario trata sobre la calidad de vida profesional y tiene como propósito recoger información para detectar las dificultades que existen y buscar alternativas de solución. Es de carácter anónimo, por lo que le solicitamos responder con total libertad y sinceridad marcando con una (x) el nivel de cada pregunta que usted considere adecuado.

Muchas. Gracias.

LEYENDA	
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL

No.	VARIABLE: CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL	5	4	3	2	1
	Dimensión 1: Carga diaria laboral	S	CS	AV	CN	N
1	Cantidad de trabajo que tengo.					
2	Prisas y agobios por la falta de tiempo para realizar mi trabajo					
3	Presión que recibo para realizar la cantidad de trabajo que tengo					
4	Presión que recibo para mantener la calidad de mi trabajo					

5	Los conflictos que tengo con otras personas de mi trabajo					
6	La falta tiempo para mi vida personal					
7	La incomodidad física en el trabajo					
8	La carga de responsabilidad					
9	Las interrupciones molestas					
10	El estrés que tengo (esfuerzo emocional)					
11	Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud					
	Dimensión 2. Motivación intrínseca	S	CS	AV	CN	N
12	Me siento motivado por el tipo de trabajo					
13	La motivación que experimento (ganas de esforzarme)					
14	Me motiva la exigencia de capacitación para realizar mi trabajo					
15	Me siento motivado por el apoyo de mi familia					
16	Me motiva mis ganas de ser creativo(a)					
17	Me motiva la capacitación que tengo para hacer mi trabajo actual					
18	Me motiva mi trabajo, porque es importante para la vida de otras personas					
19	Me motiva mi trabajo, ya que me siento orgulloso(a) de él					
20	Me motiva con lo que tengo que hacer, ya que ello está claro					
21	Me motiva el apoyo que recibo de mi equipo					
	Dimensión 3: Apoyo directivo	S	CS	AV	CN	N

22	Tengo apoyo en la posibilidad de expresar lo que siento y necesito como profesional					
23	Tengo satisfacción con el sueldo que percibo como profesional					
24	Siento el reconocimiento de mi esfuerzo profesional					
25	Siento la posibilidad de ser promocionado(a) en base a mi desempeño profesional					
26	Percibo el apoyo de mis jefes o adjuntos en mi desempeño profesional					
27	Cuento con el apoyo de mis compañeros(as) en mi desempeño profesional					
28	Consideran importante la recepción de la información de los resultados de mi trabajo					
29	Muestra satisfacción la institución donde trabajo, ya que trata de mejorar la calidad de vida de mi puesto					
30	Los jefes están satisfechos con la autonomía o libertad de decisión que tengo					
31	Gratifican los directivos la variedad en mi trabajo					
32	Valoran los directivos la posibilidad de ser creativo					
33	Los directivos me dan la posibilidad de ser escuchado(a), cuando realizo alguna propuesta					

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado colegas de trabajo, el presente cuestionario trata sobre la satisfacción laboral y tiene como propósito recoger información para detectar las dificultades que existen y buscar alternativas de solución. Es de carácter anónimo, por lo que le solicitamos responder con total libertad y sinceridad marcando con una (x) el nivel de cada pregunta que usted considere adecuado.

Muchas. Gracias.

LEYENDA	
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

No.	VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL	5	4	3	2	1
	Dimensión 1: satisfacción con la organización	S	CS	AV	CN	N
1	Durante su desempeño laboral cumple las disposiciones que establece la SUNAT.					
2	Considera adecuadas las normas que rigen su desempeño laboral					
3	Los documentos de gestión de la SUNAT le ayudan a desarrollar un buen trabajo.					
4	Sus jefes reconocen su participación en el logro de las metas institucionales					
5	Le permiten participar activamente en las decisiones que se toman institucionalmente					

6	Los cargos se otorgan al personal que muestra mejor desempeño laboral.					
	Dimensión 2: satisfacción con las relaciones humanas	S	CS	AV	CN	N
7	Los jefes muestran preocupación por generar un excelente clima laboral en la institución.					
8	Consideras que el trato que recibes en la institución es de igualdad.					
9	Mantienes una relación de empatía con los empleados de la SUNAT.					
10	Los roles que cumples en tu trabajo te permiten sentirte satisfecho.					
11	La tolerancia es practica constante en las relaciones laborales de la institución					
12	El compañerismo es una característica muy buena que se practica en la institución.					
	Dimensión 3: satisfacción con la promoción y remuneraciones	S	CS	AV	CN	N
13	Se siente satisfecho con los productos que genera su trabajo					
14	Cuenta con el apoyo suficiente para cumplir sus tareas laborales.					
15	Las normas institucionales le ayudan a desempeñar adecuadamente su trabajo					
16	Se considera adecuadamente reconocido por el trabajo que realiza					
17	Se siente a gusto compartiendo ambientes con sus compañeros de trabajo					
18	Se siente a gusto compartiendo tareas con sus compañeros de trabajo					
	Dimensión 4: satisfacción con el control y supervisión	S	CS	AV	CN	N
19	Le permiten desempeñar sus labores sin presiones de control laboral					
20	La supervisión a su trabajo le permite					

	desempeñarse adecuadamente					
21	La fiscalización es una buena medida para garantizar su buen desempeño					
22	La fiscalización es una buena medida para garantizar la transparencia					
	Dimensión 5: satisfacción con la producción de bienes y servicios	S	CS	AV	CN	N
23	La remuneración que recibe es proporcional con las tareas que desarrolla					
24	Las gratificaciones que se le otorga son justas en proporción con la labor desempeñada					
25	La institución le brinda incentivos que justifiquen su desempeño realizado					
26	La institución le brinda incentivos que motiven un buen desempeño realizado					

Fiabilidad de la calidad de vida profesional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	33

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	109,64	202,073	-,613	,900
VAR00002	110,08	200,077	-,295	,901
VAR00003	109,72	189,460	,271	,891
VAR00004	109,60	182,833	,481	,887
VAR00005	111,64	178,740	,598	,885
VAR00006	111,52	189,093	,076	,898
VAR00007	111,40	179,833	,723	,884
VAR00008	109,68	183,393	,714	,886
VAR00009	110,60	190,333	,203	,891
VAR00010	110,44	182,590	,509	,887
VAR00011	111,80	185,083	,226	,893
VAR00012	110,52	164,677	,818	,878
VAR00013	110,36	183,823	,427	,888
VAR00014	110,52	180,593	,421	,888
VAR00015	109,84	178,890	,711	,884
VAR00016	109,76	177,773	,748	,883
VAR00017	110,36	167,823	,804	,879
VAR00018	109,72	180,127	,745	,884
VAR00019	109,92	173,160	,810	,881
VAR00020	109,84	176,890	,817	,882
VAR00021	110,48	191,093	,096	,893
VAR00022	110,56	180,590	,439	,888
VAR00023	111,40	169,333	,658	,883
VAR00024	111,56	170,507	,801	,880
VAR00025	111,92	173,827	,544	,886
VAR00026	111,52	185,010	,326	,890
VAR00027	110,76	183,523	,729	,886
VAR00028	110,48	185,760	,377	,889

VAR00029	110,72	177,377	,626	,884
VAR00030	110,68	184,393	,639	,887
VAR00031	111,80	191,917	,055	,894
VAR00032	111,88	185,527	,198	,894
VAR00033	111,12	196,860	-,154	,900

Fiabilidad de satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,732	26

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	78,20	69,417	,175	,730
VAR00002	79,08	63,993	,530	,710
VAR00003	79,24	65,857	,419	,717
VAR00004	79,84	63,057	,602	,705
VAR00005	81,00	57,500	,724	,684
VAR00006	81,36	67,573	,160	,731
VAR00007	80,76	74,190	-,275	,762
VAR00008	80,68	69,977	,001	,738
VAR00009	79,08	76,243	-,506	,763
VAR00010	79,40	59,583	,774	,689
VAR00011	79,64	64,407	,488	,712
VAR00012	79,56	68,090	,084	,738
VAR00013	79,08	63,827	,687	,706
VAR00014	79,52	64,343	,494	,712
VAR00015	79,40	58,833	,671	,691
VAR00016	80,24	61,523	,579	,702
VAR00017	79,48	76,093	-,378	,769
VAR00018	79,00	67,333	,171	,730
VAR00019	79,56	69,257	,092	,733
VAR00020	79,72	59,377	,576	,697
VAR00021	80,76	74,190	-,275	,762
VAR00022	80,08	61,410	,447	,709
VAR00023	79,56	68,090	,084	,738
VAR00024	80,64	54,990	,679	,681
VAR00025	80,92	57,993	,557	,696
VAR00026	81,20	75,583	-,445	,761

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Carga laboral							
1	Cantidad de trabajo que tengo.	X		X		X		
2	Prisas y agobios por la falta de tiempo para realizar mi trabajo	X		X		X		
3	Presión que recibo para realizar la cantidad de trabajo que tengo	X		X		X		
4	Presión que recibo para mantener la calidad de mi trabajo	X		X		X		
5	Los conflictos que tengo con otras personas de mi trabajo	X		X		X		
6	La falta tiempo para mi vida personal	X		X		X		
7	La incomodidad física en el trabajo	X		X		X		
8	La carga de responsabilidad	X		X		X		
9	Las interrupciones molestas	X		X		X		
10	El estrés que tengo (esfuerzo emocional)	X		X		X		
11	Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud	X		X		X		
	Dimensión 2. Motivación intrínseca	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Me siento motivado por el tipo de trabajo	X		X		X		
13	La motivación que experimento (ganas de esforzarme)	X		X		X		
14	Me motiva la exigencia de capacitación para realizar mi trabajo	X		X		X		
15	Me siento motivado por el apoyo de mi familia	X		X		X		
16	Me motiva mis ganas de ser creativo(a)	X		X		X		
17	Me motiva la capacitación que tengo para hacer mi trabajo actual	X		X		X		
18	Me motiva mi trabajo, porque es importante para la vida de otras personas	X		X		X		
19	Me motiva mi trabajo, ya que me siento orgulloso(a) de él	X		X		X		
20	Me motivo con lo que tengo que hacer, ya que ello está claro	X		X		X		
21	Me motiva el apoyo que recibo de mi equipo	X		X		X		
	Dimensión 3: Apoyo directivo							

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
22	Tengo apoyo en la posibilidad de expresar lo que siento y necesito como profesional	X		X		X		
23	Tengo satisfacción con el sueldo que percibo como profesional	X		X		X		
24	Siento el reconocimiento de mi esfuerzo profesional	X		X		X		
25	Siento la posibilidad de ser promocionado(a) en base a mi desempeño profesional	X		X		X		
26	Percibo el apoyo de mis jefes o adjuntos en mi desempeño profesional	X		X		X		
27	Cuento con el apoyo de mis compañeros(as) en mi desempeño profesional	X		X		X		
28	Consideran importante la recepción de la información de los resultados de mi trabajo	X		X		X		
29	Muestra satisfacción la institución donde trabajo, ya que trata de mejorar la calidad de vida de mi puesto	X		X		X		
30	Los jefes están satisfechos con la autonomía o libertad de decisión que tengo	X		X		X		
31	Gratifican los directivos la variedad en mi trabajo	X		X		X		
32	Valoran los directivos la posibilidad de ser creativo	X		X		X		
33	Los directivos me dan la posibilidad de ser escuchado(a), cuando realizo alguna propuesta	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr/ Mg: Gallarday Morales Santiago **DNI: 25514954**

Especialidad del validador: Mg. Docencia e Investigación Universitaria

20 de abril de 2017

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Santiago Gallarday Morales

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: satisfacción con la organización							
1	Durante su desempeño laboral cumple las disposiciones que establece la SUNAT.	X		X		X		
2	Considera adecuadas las normas que rigen su desempeño laboral	X		X		X		
3	Los documentos de gestión de la SUNAT le ayudan a desarrollar un buen trabajo.	X		X		X		
4	Sus jefes reconocen su participación en el logro de las metas institucionales	X		X		X		
5	Le permiten participar activamente en las decisiones que se toman institucionalmente	X		X		X		
6	Los cargos se otorgan al personal que muestra mejor desempeño laboral.	X		X		X		
	Dimensión 2: satisfacción con las relaciones humanas							
7	Los jefes muestran preocupación por generar un excelente clima laboral en la institución.	X		X		X		
8	Consideras que el trato que recibes en la institución es de igualdad.	X		X		X		
9	Mantienes una relación de empatía con los empleados de la SUNAT.	X		X		X		
10	Los roles que cumples en tu trabajo te permiten sentirte satisfecho.	X		X		X		
11	La tolerancia es practica constante en las relaciones laborales de la institución	X		X		X		
12	El compañerismo es una característica muy buena que se practica en la institución.	X		X		X		
	Dimensión 3: satisfacción con la promoción y remuneraciones							
13	Se siente satisfecho con los productos que genera su trabajo	X		X		X		
14	Cuenta con el apoyo suficiente para cumplir sus tareas laborales.	X		X		X		
15	Las normas institucionales le ayudan a desempeñar adecuadamente su trabajo	X		X		X		
16	Se considera adecuadamente reconocido por el trabajo que realiza	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Se siente a gusto compartiendo ambientes con sus compañeros de trabajo	X		X		X		
18	Se siente a gusto compartiendo tareas con sus compañeros de trabajo	X		X		X		
	Dimensión 4: satisfacción con el control y supervisión	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Le permiten desempeñar sus labores sin presiones de control laboral	X		X		X		
20	La supervisión a su trabajo le permite desempeñarse adecuadamente	X		X		X		
21	La fiscalización es una buena medida para garantizar su buen desempeño	X		X		X		
22	La fiscalización es una buena medida para garantizar la transparencia	X		X		X		
	Dimensión 5: satisfacción con la producción de bienes y servicios	Si	No	Si	No	Si	No	
23	La remuneración que recibe es proporcional con las tareas que desarrolla	X		X		X		
24	Las gratificaciones que se le otorga son justas en proporción con la labor desempeñada	X		X		X		
25	La institución le brinda incentivos que justifiquen su desempeño realizado	X		X		X		
26	La institución le brinda incentivos que motiven un buen desempeño realizado	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr/ Mg: Gallarday Morales Santiago **DNI: 25514954**

Especialidad del validador: Mg. Docencia e Investigación Universitaria

20 de abril de 2017

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Santiago Gallarday Morales

Firma del Experto Informante.

VARIABLE 1: Calidad de vida profesional																																		
Carga laboral										Motivación intrínseca										Apoyo directivo														
N°	it m 1	it m 2	it m 3	it m 4	it m 5	it m 6	it m 7	it m 8	it m 9	it m 0	it m 1	it m 2	it m 3	it m 3	it m 3																			
1	5	5	4	3	2	3	2	4	4	3	2	1	3	2	3	3	2	4	2	3	4	4	1	2	1	2	3	3	2	3	2	3	2	1
2	4	5	5	5	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	2	2	
3	4	3	5	5	3	1	3	5	3	3	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	1	2	4	5	5	4	1	1	
4	5	3	4	4	3	1	3	5	4	3	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
5	5	5	5	5	2	2	3	4	3	4	3	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	1	2	1	1	1	3	3	3	3	2	1	
6	4	3	4	5	1	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	
7	4	4	4	5	2	3	2	4	4	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	2	3	
8	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
9	5	5	4	3	3	4	2	4	4	3	2	1	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	2	2	3	3	2	3	2	1	
10	5	4	5	5	2	2	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	2	2		
11	4	3	5	5	3	1	3	5	3	3	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	1	3	4	5	5	4	1	1		
12	5	3	4	5	3	1	3	5	4	4	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	1	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	
13	4	5	4	4	2	2	3	4	3	4	3	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	1	2	2	1	1	3	4	3	3	2	1		
14	5	3	4	5	1	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	1	1	1	3	3	3	4	4	3	4		
15	4	4	4	5	2	3	2	5	3	5	2	4	3	3	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4		
16	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	

6
5 5 5 4 3 3 3 2 4 4 4 2 1 3 2 3 3 3 4 3 3 4 4 1 2 1 2 3 3 2 3 2 1
6
6 5 5 5 5 2 2 3 4 3 3 2 3 3 3 5 4 4 4 5 4 3 3 2 2 4 3 3 4 3 3 2 2
6
7 4 3 5 5 3 1 3 5 3 3 1 5 5 5 5 5 4 5 5 5 3 4 4 4 3 3 4 5 5 4 1 1
6
8 5 3 4 4 3 1 3 5 4 3 1 4 4 3 4 5 5 5 5 5 3 3 3 3 3 3 4 4 4 4 3 3
6
9 5 5 5 5 2 2 3 4 3 4 3 5 5 5 4 5 3 3 4 5 4 1 2 1 1 1 1 3 4 3 3 2 1
7
0 5 3 4 5 1 4 2 4 4 5 3 2 4 3 4 4 2 4 4 4 5 3 4 2 1 3 3 3 3 4 3 4

5	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2
5	3	3	3	1	1	2	3	4	2	4	4	4	3	2	1	4	5	4	1	2	3	4	2	2	3
4	4	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	
5	5	4	4	3	1	1	2	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	1	5	5	5	5	1
5	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	5	5	4	3	4	5	5	3	4	3	2	1	1
5	3	4	2	1	1	1	1	5	3	3	4	4	3	4	3	5	5	4	3	1	4	4	1	1	2
5	5	4	4	1	1	4	3	5	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	4	4	1	2	1	1	1
5	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2
5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2
5	3	3	3	1	1	2	3	4	3	3	5	4	3	2	1	4	5	4	1	2	3	5	2	3	3
4	4	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2
5	5	4	4	3	1	1	2	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	3	4	1	5	5	5	5	3
5	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	3	4	3	2	1	1
5	3	4	2	1	1	1	1	5	3	3	4	4	4	4	2	5	5	4	3	1	4	4	1	1	2
5	5	4	4	1	1	4	3	5	3	3	2	4	3	3	3	5	3	4	4	4	1	2	1	1	1
5	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	5	3	3	3	2	3	3	3	2
5	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2
5	3	3	2	1	1	2	2	4	2	3	4	3	4	3	1	4	5	4	3	2	3	4	2	2	3
4	4	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	1	2	2
5	5	4	4	3	1	1	2	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	1	4	5	5	5	1
5	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	5	5	4	3	4	4	4	3	3	3	2	1	1
5	4	4	2	1	1	1	1	5	3	4	4	4	3	4	2	3	5	4	3	1	4	4	1	1	2
5	5	4	4	1	1	4	3	5	3	3	2	4	3	3	3	5	3	3	4	4	1	2	1	1	1
5	4	4	3	2	2	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	5	3	3	2	2	3	3	3	2
5	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2
5	3	3	3	1	1	2	3	4	2	3	5	4	3	3	1	4	5	4	1	2	3	5	2	2	3
4	4	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	1	2	2
5	5	4	4	3	1	1	2	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	4	1	5	5	5	5	1
5	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3	2	1	1	1

5	3	4	2	1	1	1	1	5	3	3	4	4	3	4	2	5	5	4	3	1	4	4	1	1	2
5	5	4	4	1	1	4	3	5	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	1	2	2	1	1	
5	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	3	3	3	2	3	3	3	2
5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2
5	3	3	3	1	1	2	3	4	4	3	5	4	3	2	2	4	5	4	1	2	2	5	2	2	3
4	4	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	1	2	2
5	5	4	4	3	1	1	2	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	4	1	5	5	5	5	3
5	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	5	5	4	3	4	5	4	3	3	3	2	1	1
5	3	3	3	1	1	1	1	5	3	3	4	4	3	4	3	2	5	4	3	1	4	4	1	1	2
5	5	4	4	1	1	4	3	5	3	3	2	4	3	3	3	5	3	3	4	4	1	2	3	3	1
5	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	5	3	3	3	2	3	3	3	2
5	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2
5	3	3	2	1	1	2	2	4	2	3	5	4	3	2	1	4	5	4	4	2	3	5	2	2	3
4	4	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	1	2	2
5	5	4	4	3	1	1	2	4	5	5	4	5	4	5	3	2	4	4	4	1	5	4	5	5	3
5	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	5	5	4	3	4	5	5	3	4	3	2	1	1
5	3	4	2	1	1	1	1	5	3	3	4	4	3	4	2	5	5	4	3	1	4	4	1	1	2
5	4	4	4	1	1	4	3	5	3	4	2	4	4	3	3	5	3	3	4	4	1	2	2	1	1

Artículo Científico

Resumen

El objetivo fue determinar la relación entre la calidad de vida profesional y satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016. La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, tipo básico de nivel descriptivo, diseño no experimental y correlacional de corte transversal. La población estuvo conformada por 70 trabajadores. La recolección de datos se llevó a cabo con la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. El resultado de la investigación demuestra que existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT determinada por el Rho de Spearman = 0,803, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$. por lo que rechazamos la hipótesis nula.

Palabras claves: Calidad de vida profesional y satisfacción laboral

Abstract

The objective was to determine the relationship between professional quality of life and job satisfaction among workers in the area of Human Resources in SUNAT. Lima 2016. The research was a quantitative approach, basic type of descriptive level, non-experimental design and cross-sectional correlational. The population was made up of 70 workers. Data collection was carried out using the survey technique and the instrument was a questionnaire. The results of the research show that there is a significant relationship between the quality of professional life and job satisfaction in workers in the SUNAT area determined by Spearman's Rho = 0.803, compared with (statistical significance) $p < 0.05$. So we reject the null hypothesis.

Key words: Professional quality of life and job satisfaction

Introducción

La presente investigación trata acerca de la relación que existe entre Calidad de vida profesional y satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT, Lima 2016. La variable Calidad de vida profesional se trabajó tomando en

consideración 3 dimensiones y la variable Satisfacción laboral teniendo en cuenta 5 dimensiones, la tesis se desarrolló teniendo en cuenta el esquema de la universidad. De los antecedentes podemos citar a Figueroa (2014) en *Antecedentes y consecuencias de la satisfacción laboral en organizaciones estresantes: el caso de la policía de Puerto Rico*, concluye que dentro de las variables internas de actividad del policía, las correspondientes al desarrollo profesional son las que indican una mayor insatisfacción; la variable que estimula mayor insatisfacción está relacionada a los recursos financieros y equipo u herramientas de trabajo. Delgado (2010), en *La motivación laboral y su influencia en el desempeño organizacional*, concluye que la motivación laboral influye favorablemente en el desempeño organizacional que poseen los empleados de la empresa de bienes- Raíces Multiviviendas, C.A. Fuentes (2012), en *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*, concluye que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Pablos (2016), en *Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres*, concluye que aunque con escasa diferencia, en la "Percepción del Ámbito de Trabajo", las enfermeras que trabajan en los hospitales públicos de Cáceres muestran una satisfacción laboral mayor que las de Badajoz. Cisneros (2011), en *Satisfacción laboral del personal de enfermería v su relación con las condiciones de trabajo hospitalario*, concluye que no existe una correlación entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo del personal de enfermería en esta población. Martínez (2014), en *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de operaciones en el Servicio De Administración Tributaria de Trujillo (SATT) en el año 2013*, concluye que la satisfacción del personal del área de operaciones es bajo en la mayoría de los aspectos observados. Alfaro, Leyton, Meza y Saénz (2012), en *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*, concluye que Los niveles de satisfacción laboral medio reportados por los trabajadores de las tres municipalidades analizadas se pueden considerar Promedio, lo que indicaría que hay posibilidades de mejoría. No existen diferencias significativas en el reporte del nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores de cada una de las tres municipalidades analizadas.

Revisión de la Literatura

Segurado y Agulló (2002), desde las dos perspectivas de la calidad de vida profesional, se define lo siguiente:

La perspectiva denominada CVL psicológica persigue fundamentalmente la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador anteponiendo los intereses individuales a los de la organización. Sin embargo, la perspectiva de la calidad de vida del entorno de trabajo mantiene la postura contraria: alcanzar una mayor productividad y eficacias organizacionales como paso previo sin el cual no sería posible satisfacer las necesidades y demandas de cada trabajador. (p. 829)

En la calidad de vida laboral se toma como cuestión muy importante la salud del trabajador. El trabajador debe sentirse satisfecho con su entorno y consigo mismo, para lo cual el desarrollo profesional y la tranquilidad mental son factores que lo impulsan a identificarse con la organización.

Según Grimaldo (2010) esta dimensión

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. (p.54)

En la calidad de vida laboral se toma como cuestión muy importante la salud del trabajador. El trabajador debe sentirse satisfecho con su entorno y consigo mismo, para lo cual el desarrollo profesional y la tranquilidad mental son factores que lo impulsan a identificarse con la organización.

Romero (1981), plantea lo siguiente con respecto la motivación intrínseca:

El concepto de necesidad de competencia ha sido reelaborado por Deci (1975) bajo el término de motivación intrínseca. Las conductas motivadas intrínsecamente son aquellas que la persona ejecuta para

sentirse autodeterminada y competente. Los efectos primarios de tales conductas se localizan en los tejidos del sistema nervioso, no en los otros tejidos. Según Deci, las conductas motivadas intrínsecamente son de dos tipos. Unas están dirigidas a reducir la incongruencia, inconsistencia o disonancia; y otras están dirigidas a buscar la estimulación, que en instancias específicas equivale a buscar la incongruencia, o a buscar el nivel óptimo de incongruencia en términos de Hunt (1971). (p. 3)

Deci es quien impulsa las investigaciones con respecto a la motivación intrínseca. Nos plantea, desde el individuo, el reconocimiento de la insatisfacción para trascender a una posible estimulación, con el propósito de que el trabajador encuentre la satisfacción deseada.

Grimaldo (2010) refiere que el 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. 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. (p.55)

El ejercicio de liderazgo en la organización se refleja en el apoyo que suele brindarse al trabajador, constituyendo un clima laboral democrático y nutriéndose tanto el directivo como el trabajador en el desarrollo de las actividades que demandan las metas de la organización.

Según Koontz y Weihrich (1998)

Se piensa en organización como: 1) La identificación y clasificación de las actividades requeridas, 2) El agrupamiento de las actividades necesarias para lograr los objetivos, 3) La asignación de cada

agrupamiento a un administrador con la autoridad necesaria para supervisarlos (delegación) y 4) las medidas para coordinar horizontalmente y verticalmente en la estructura organizacional (p. 244).

El trabajador se sentirá satisfecho con la organización siempre y cuando se sienta identificado con los ideales que plantea la organización; además, de participar de forma democrática en los procesos que define el plan institucional.

Pérez y Rivera (2015), nos dicen con respecto a la satisfacción con las relaciones humanas

Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas. En esta influyen más factores como el que tratamos en el siguiente punto. (p. 24)

Los valores que plantea toda organización son cogidos por los empleados, estos se expresan en la actitud que los trabajadores muestran en sus áreas de trabajo, además, se visualiza externamente brindando un reconocimiento más amplio a la organización.

Sotomayor (2013) indica con respecto a la Satisfacción con la promoción y remuneración

El sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a percibir la equidad o inequidad de una

situación), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad (p. 38).

Parte de sentirse satisfecho en la organización, el profesional se plantea metas a conseguir dentro de la organización. Una de estas metas es conseguir, mediante su desenvolvimiento, mejor remuneración y, otra, es ascender en el área donde labora.

Por otro lado, señala Sotomayor (2013), Satisfacción con el control y supervisión

Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha obtenido que los empleados con líderes más comprensivos y apreciados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder (p, 34).

Las organizaciones que ejercen un clima organizacional democrático obtendrán mejores resultados por parte de sus empleados. Además, los directivos deben ejercer un liderazgo de forma horizontal para involucrar al personal de las diversas áreas.

Según Parra (1998), citado por Marvel, Rodríguez y Nuñez (2011), nos menciona lo siguiente de la Satisfacción con la producción de bienes y servicios

Para conseguir sus metas y objetivos, los individuos se organizan como sistemas de transformación a fin de convertir unos medios o recursos en bienes o servicios. Por consiguiente, el leitmotiv de toda sociedad es satisfacer unas necesidades o alcanzar unas metas, ya que, los hombres y mujeres que la conforman, sienten necesidades y buscan satisfacerlas mediante el acto social de cooperación y participación, donde comparten unos fines o sistema de valores. (p. 551)

El fin último del trabajador es la satisfacción con la producción de bienes y servicios; al conseguir que el usuario sienta confianza en el servicio que brinda la

organización, habrá logrado la meta más importante de toda organización; además, de que el mismo sujeto sienta satisfacción de lo logrado con el productor final.

Objetivo

Determinar la relación entre la calidad de vida profesional y la satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Metodología

El presente estudio es básico descriptivo correlacional, tal como lo manifiestan Hernández et, al (2010) al indicar que la investigación correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. (p. 81). La presente investigación es no experimental, ya que se basó en las observaciones de los hechos en estado natural, sin la intervención o manipulación del investigador. Al respecto, Hernández et. al. (2010) afirman que las investigaciones no experimentales son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. (p.149). La población del presente estudio estuvo constituida por 70 trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario que corresponde a la técnica de la encuesta, el cuestionario.

Resultados

Se observa en cuanto a los niveles entre la calidad de vida profesional y satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016, de las cuales se tiene el 7% de los encuestados manifiestan que el nivel de la satisfacción laboral es bueno por lo que el nivel de la calidad de vida profesional es alto, así mismo el 57% de los encuestados manifiestan que el nivel es regular por lo que el nivel de la calidad de vida profesional es moderado y ningún encuestado manifiesta que la satisfacción laboral es mala por lo que el nivel de la calidad de vida profesional es bajo en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. Lima 2016

Discusión

El análisis se llevó a cabo con el propósito de determinar el nivel de apreciaciones predominante respecto a cada una de las variables de estudio, y en segundo lugar, determinar la relación que existe entre las dimensiones de la variable calidad de vida profesional y la variable: satisfacción laboral. En referencia a los antecedentes consultados respecto a la investigación, encontramos algunos que se relacionan con dichas variables así por ejemplo tenemos a Figueroa (2014) en su tesis para optar el grado de Doctor, titulada *“Antecedentes y consecuencias de la satisfacción laboral en organizaciones estresantes: el caso de la policía de Puerto Rico”*, aquí las variables internas de actividad del policía, las correspondientes al desarrollo profesional son las que indican una mayor insatisfacción. Delgado (2010), en *La motivación laboral y su influencia en el desempeño organizacional*, se concluye que la motivación laboral influye favorablemente en el desempeño organizacional que poseen los empleados de la empresa de bienes- Raíces Multiviviendas, C.A”. Martínez (2014), en *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de operaciones en el Servicio De Administración Tributaria de Trujillo (SATT) en el año 2013*, se concluye que la satisfacción del personal del área de operaciones es bajo en la mayoría de los aspectos observados. Los factores de mayor incidencia positiva son una buena identificación con el trabajo que realizan y la posibilidad de crecimiento profesional, los factores negativos fueron los salarios, la organización del trabajo, la falta de información sobre el desarrollo de su trabajo, el sistema de control y la falta de reconocimiento por el trabajo desarrollado. Alfaro, Leyton, Meza y Saénz (2012), en *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*, se concluye que los niveles de satisfacción laboral medio reportados por los trabajadores de las tres municipalidades analizadas se pueden considerar Promedio, lo que indicaría que hay posibilidades de mejoría.

Conclusiones

De la hipótesis general podemos concluir que existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman = 0,803 significa que existe alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) p

< 0,05, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT.

Referencias

Abrajan, M., Contreras, J. y Montoya, S. (2009). *Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa*. Recuperada de:
<http://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>

Aguilar, N., Magaña, D. y Surdez, E. (s/f). *Importancia de la satisfacción laboral*. Recuperada de:
http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf

Alfaro, Leyton, Meza y Saéñz (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Recuperada de
http://file:///C:/Users/Downloads/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf

Álvarez, S. (2001). *El debate de las necesidades en la era de la globalización: un análisis del patrón de consumo alimentario español en los últimos veinticinco años*. Recuperada de:
<http://biblioteca.ucm.es/tesis/cee/ucm-t25412.pdf>

Azzollini, S. (2011). *Una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción laboral y su evaluación-hacia un modelo integrador*. Recuperada de:
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>

Barnett, R., Bernuy, S., Cárdenas, K. y Loza, T. (2012). *Análisis de los factores motivacionales de los funcionarios del sector bancario peruano*. Recuperada de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/>

4596/BARNETT_BERNUY_CARDENAS_LOZA_FUNCIONARIOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bernaola, C. (2014). *Gestión por competencias en los sistemas formativos policiales y su influencia en la calidad del servicio*. Recuperado de: evistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LOGOS/article/download/600/486

Caballero, K. (2002). *El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza*. Recuperada de: <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>

Chávez, V. y Ramírez, A. (2004). *Relación entre los tipos de motivación social y el clima organizacional*. Caracas.

Cisneros, C. (2011). *Satisfacción laboral del personal de enfermería v su relación con las condiciones de trabajo hospitalario*. Recuperada de: <http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/3020/4/MAE1ASL01101.pdf>

Cortés, M (2012). *La motivación en el mundo del trabajo*. Extraído de: <http://oser.wikispaces.com/file/view/Motivacion+en+el+trabajo.pdf>

Dailey, R. (2012). *Comportamiento organizacional*. Recuperado de: <https://www.ebsglobal.net/documents/course-tasters/spanish/pdf/ob-bk-taster.pdf>

Dipp, A.; Tena, J. y Villanueva, R. (2010). Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado. *Academia de Investigación Educativa Centro Interdisciplinario de Investigación para el Desarrollo Integral Regional - Instituto Politécnico Nacional, Unidad Durango (CIIDIRIPN, Durango)*. México Número 19 Año 10 - 2010.

Fernández, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Recuperado de:

<http://www.editorial-club-universitario.es/pdf/4299.pdf>

Figuroa, C. (2014). *Antecedentes y consecuencias de la satisfacción laboral en organizaciones estresantes: el caso de la policía de Puerto Rico*.

Recuperado de:

<http://www.suagm.edu/utdoctoral/pdfs/Disertaciones-2014/CFiguroa.pdf>

Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*. Recuperado de:

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

García, D. (2011). *Estudio de la motivación y satisfacción laboral en el colectivo de operadores de grúa torre en edificación a través de un método cualitativo*.

Recuperado de:

<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/13547/GARCIA%20MENENDEZ,%20DEBORAH.pdf?sequence=2>

García, V. (2012). *La motivación laboral estudio descriptivo de algunas variables*.

España. Extraído de:

<http://biblioteca.ucm.es/tesis/19972000/S/4/S4014401.pdf>

Grimaldo, M. (2010). *Calidad de vida profesional en estudiantes de ciencias de la salud*. Extraído de:

http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev_psicologia_cv/v12_2010/pdf/a03.pdf

Gutiérrez, W. (2013). *Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: bases para futuras investigaciones*. Recuperada desde:

http://www.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/TECNOLOGICAS_20/Construccion_Civil/6.pdf

Hannoun, G (2011). *Satisfacción laboral*. Extraído de: http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf

Jaen, M. (2010). *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales*. Recuperada desde: <http://eprints.ucm.es/10843/1/T31913.pdf>

Koontz, H., & Weihrich, H. (1998). *Administración. Una perspectiva global*. México: Mc graw hill.

Manzo, Z. y Moncallo, P. (2004). *Remuneración salarial recibida, beneficios recibidos y aspirados relacionados con la calidad de vida laboral percibida*. Recuperada <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ1292.pdf> desde:

Martínez (2014). *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de operaciones en el Servicio De Administración Tributaria de Trujillo (SATT) en el año 2013*. Recuperada desde: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/709/1/MART%C3%8DNEZ_RICARDO_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_TRABAJADORES.pdf

Marvel, M., Rodríguez, C. y Nuñez, B. (2011). *La productividad desde una perspectiva humana: dimensiones y factores*. Recuperada desde: <http://www.intangiblecapital.org/index.php/ic/article/viewFile/194/229>

Merino. M y Díaz. A (2008). *El estudio del nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque*. Extraído desde: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-EIEstudioDelNivelDeSatisfaccionLaboralEnLasEmpresa-2710495.pdf>

Morris, C. (1996). *Psychology: An introduction*. NJ: Prentice hall.

Pablos, M. (2016). *Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres*. Recuperada desde:

http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf

Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de INvestigaciones de la Amazonía Peruana*.

Recuperada desde:

<http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/363/1/maestria.pdf>

Pino, M. A., Pino, M. L., & Sánchez, M. (2005). *Recursos humanos*. México: McGraw Hill.

Ríos, F (2014). *Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional del personal del área administrativa de la empresa eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango*. Recuperada desde:

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rios-Fernanda.pdf>

Rocco, M. (2009). *Satisfacción Laboral y Salario Emocional: Una aproximación teórica*. Recuperada desde:

http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2009/cs-rocco_m/pdfAmont/cs-rocco_m.pdf

Robbins, S. (2004): *Comportamiento Organizacional*. Teoría y práctica. México: Prentice Hall. 10ma. Ed.

Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la investigación: La creatividad el rigor del estudio y la integridad son factores que transforman al estudiante en un profesionalista de éxito*.

<https://books.google.com.pe/books?isbn=9685748667>.

Romero, O. (1981). *Motivación intrínseca, motivación de logro y valor incentivo de los estudios superiores*. Recuperada desde: http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/38180/1/motivacion_intrinseca.pdf

- Ros, J. (2006). Análisis de roles de trabajo en equipo: Un enfoque centrado en comportamientos. Recuperada desde:
file:///C:/Users/Downloads/jarg1de1.pdf
- Ruble, D. (1984). *Teorías sobre la motivación de logro: perspectiva evolutiva*. Recuperada desde:
file:///C:/Users/Downloads/Dialnet-TeoriasSobreLaMotivacionDeLogro-668390%20(1).pdf
- Sauter, S., Murphy, L., Hurrell, J. y Levi, L. (s/f). Factores psicosociales y de organización. Recuperada de:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo2/34.pdf>
- Segurado, A. y Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. Recuperada de:
<http://www.psicothema.com/pdf/806.pdf>
- Soriano, M. (s/f). *La motivación, pilar básico de todo tipo de esfuerzo*. Recuperado de: file:///C:/Users/Downloads/Dialnet-LaMotivacionPilarBasicoDeTodoTipoDeEsfuerzo-209932.pdf
- Sotomayor, F. (2013). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional Moquegua, 2012*. Tacna: UNJBG.
- Sulca, G. (2015). *Impacto de la motivación en la gestión de una organización policial. El caso de división policial - 1 Lima Cercado (Región policial Lima)*. Recuperada desde:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4437/1/Sulca_zg.pdf
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*.
<https://books.google.com.pe/books?isbn=9681858727>.

Zavala, O. (2014). *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*. Recuperada desde: <http://148.204.210.201/tesis/1392852540281TesisMAOmarA.pdf>

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Santiago Aquiles Gallarday Morales, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **Calidad de vida profesional y satisfacción laboral en trabajadores del área de RRHH de la SUNAT. LIMA 2016**, de la estudiante **Percy Milton Castillo Masías**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 7 de mayo del 2018



Firma
Santiago Aquiles Gallarday Morales
DNI: 25514954

731-18
Para la Tesis
Santiago Gallardo



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:
V.B. PARA PRESENTAR TESIS
.....
.....
.....

ESCUELA DE POSGRADO

PERCY MILTON CASTILLO MASIAS con DNI N° 08660902
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)
domiciliado (a) en Av. Amalia Puga de Lozada # 3441 - SMP - LIMA
(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2015-02 del programa: Gestión Pública
(Promoción) (Nombre del programa)
..... identificado con el código de matrícula N° 0000155998
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

V.B. PARA LA PRESENTACION DE TESIS DE GRADO DE MAESTRO EN
Gestión Pública
.....
.....
.....

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
CAMPUS LIMA NORTE
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
08 JUN. 2018
Lima, de de 2018
RECIBIDO
Hora: 5:00 PM / Firma: [Firma]

[Firma del solicitante]
(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. Copia del Acta y Resolución de la Junta
- b. Tesis amilada
- c. Copia de Acta y Resolución de la Junta
- d.

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:
Teléfonos: 95477937
Email: PERCASTILLO@HOTMAIL.COM



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

CASTILLO MASIAS PERCY MILTON

D.N.I. : 08666902

Domicilio : AV. AMALIA PUGA DE LOZADA # 3441 - S.M.P.

Teléfono : Fijo : 5651146 Móvil : 954477939

E-mail : PCASTILLO@SUNAT.GOB.PE PERCASTILLO@HOTMAIL.COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

[] Tesis de Posgrado

[x] Maestría

[] Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

CASTILLO MASIAS PERCY MILTON

Título de la tesis:

CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DEL ÁREA DE RRHH DE LA SUNAT LIMA 2016

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : [Handwritten Signature]

Fecha : ASES 2018