



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Calidad de vida laboral y la satisfacción del ciudadano de la  
Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Córdova López, Gipsi Luz (ORCID: 0000-0002-7156-0529)

**ASESOR:**

Dr. Carrión Barco, Gilberto (ORCID: 0000-0002-1104-6229)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reformas y Modernización del Estado

**TARAPOTO – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A mi madre Dora, por su apoyo incondicional, quien con sus sabios consejos ha permitido que crea en la importancia de tener una formación profesional.

De manera especial a mi esposo y amado Kodix, quien me entrega su amor, confianza y que con su apoyo emocional es quien aviva mis deseos de superación.

Gipsi Luz Córdova López

## **Agradecimiento**

Al Dr. Gilberto Carrión Barco, por sus conocimientos impartidos de manera paciente, entendible y por toda la orientación y guía brindada para la realización de mi tesis.

A los trabajadores de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas, por su predisposición a apoyarme en el desarrollo de mi investigación.

Al Lic. Alejandro Romero Panduro, por su apoyo en la revisión ortográfica de la presente tesis.

Gipsi Luz Córdova López

## Índice de contenidos

<b>Dedicatoria</b> .....	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>iii</b>
<b>Índice de contenidos</b> .....	<b>iv</b>
<b>Índice de tablas</b> .....	<b>v</b>
<b>Índice de figuras</b> .....	<b>vi</b>
<b>Resumen</b> .....	<b>vii</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>viii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>7</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	<b>23</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	23
3.2. Variables y operacionalización .....	24
3.3. Población muestra, muestreo, unidad de análisis.....	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..	26
3.5. Procedimientos .....	30
3.6. Método de análisis de datos .....	31
3.7. Aspectos éticos.....	32
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	<b>33</b>
4.1. Resultados descriptivos .....	33
4.2. Resultados inferenciales.....	36
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	<b>40</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	<b>46</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>48</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>50</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>60</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Distribución de la población</i> .....	25
<b>Tabla 2</b> <i>Rango de la variable calidad de vida laboral</i> .....	26
<b>Tabla 3</b> <i>Rango de la variable satisfacción del ciudadano</i> .....	27
<b>Tabla 4</b> <i>Distribución de la muestra</i> .....	27
<b>Tabla 5</b> <i>Validez de cuestionarios de la V1 y V2, realizado por el juicio de expertos</i> .....	28
<b>Tabla 6</b> <i>Confiabilidad de variable</i> .....	29
<b>Tabla 7</b> <i>Confiabilidad del número de preguntas</i> .....	29
<b>Tabla 8</b> <i>Confiabilidad de variable</i> .....	30
<b>Tabla 9</b> <i>Confiabilidad</i> .....	30
<b>Tabla 10</b> <i>Nivel de la variable calidad de vida laboral de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas</i> .....	33
<b>Tabla 11</b> <i>Identificar el nivel de la variable satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas</i> .....	34
<b>Tabla 12</b> <i>Prueba de normalidad</i> .....	35
<b>Tabla 13</b> <i>Relación entre calidad de vida laboral y la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas</i> .....	36
<b>Tabla 14</b> <i>Relación entre las dimensiones de la calidad de vida laboral y la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas</i> .....	38

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> <i>Regresión lineal de la calidad de vida laboral y satisfacción del ciudadano</i> .....	37
---	----

## Resumen

La presente investigación se desarrolló con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de vida laboral y la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas, Yurimaguas. Se utilizó la metodología de enfoque cuantitativo, tipo básica de alcance correlacional, de diseño no experimental de corte transeccional correlacional, cuyos participantes fueron 52 trabajadores con contratación administrativa de servicios, la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento utilizado el cuestionario, se aplicó la encuesta a 26 trabajadores de la entidad. Se obtuvo como resultado que las variables calidad de vida laboral y satisfacción del ciudadano fueron catalogadas en un nivel medio, por el 80,8% y 69,2% respectivamente. La investigación arrojó que la relación entre las dimensiones de la calidad de vida laboral y la satisfacción del ciudadano es significativa ya que mediante el análisis estadístico **r de Pearson** se obtuvo un coeficiente 0,782\*\*, lo que indica una correlación positiva alta, teniendo un valor de Sig: 0.000 menor a 0.01. El valor de coeficiente de determinación  $R^2$  es igual a 0,6111, lo que representa que el 61.11 % de la calidad de vida laboral influye en la satisfacción del ciudadano. De esta manera se concluye que existe relación significativa entre calidad de vida laboral y la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas.

**Palabras clave:** Calidad de vida laboral, satisfacción del ciudadano, Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas.

## Abstract

This research was developed with the objective of determining the relationship between the quality of work life and the satisfaction of the citizen of the Sub-Regional Management of Alto Amazonas, Yurimaguas. The methodology of quantitative approach was used, basic type of correlational scope, of non-experimental design of correlational transectional cut, whose participants were 52 workers with administrative contracting of services, the technique used was the survey and the instrument used the questionnaire, it was applied the survey to 26 workers of the entity. It was obtained as a result that the variables of working life and citizen satisfaction were classified as a medium level, by 80.8% and 69.2% respectively. The research showed that the relationship between the dimensions of the quality of work life and citizen satisfaction is significant and that by means of the Pearson r statistical analysis a coefficient of 0.782 \*\* was obtained, which indicates a high correlation, having a value of Sig: 0.000 less than 0.01. The value of the coefficient of determination  $R^2$  is equal to 0.6111, which represents that 61.11% of the quality of work life influences citizen satisfaction. In this way, it is concluded that there is a significant relationship between quality of work life and citizen satisfaction of the Sub-Regional Management of Alto Amazonas.

**Keywords:** Quality of work life, citizen satisfaction, Sub-Regional Management of Alto Amazonas.



## I. INTRODUCCIÓN

La calidad de vida en el trabajo constituye el grado en que las personas que conforman una organización satisfacen sus necesidades particulares mientras realizan sus funciones en la organización, involucra una constelación de componentes, como satisfacción con el trabajo realizado, permanencia en la empresa, reconocimiento por resultados obtenidos y objetivos cumplidos, conformidad con el sueldo, prestaciones, trabajo en equipo, ambiente psicológico y ambiente físico, independencia para decidir, etc. (Chiavenato, 2011). Por otro lado, la satisfacción del usuario es el nivel de percepción sobre el servicio que reciben; adaptar el servicio a sus necesidades; orientar la utilización de los recursos a la resolución de los inconvenientes más decisivos; y contar con una información cuantificada para continuar la evolución de los servicios prestados (Villodre et al., 2014).

En la actualidad, se considera que es una prioridad velar por la calidad de vida de los empleados, sugerencias que se encuentran dentro de las agendas de los CEO (chief executive officer, director ejecutivo) alrededor de todo el mundo. Investigaciones realizadas por el Instituto de Calidad de Vida de Sodexo, el 96% de los CEO lo estima un tema relevante en su agenda de trabajo actualmente y 6 de cada 10 tienen un presupuesto predeterminado para elevar el bienestar del personal. En cuanto al ámbito físico el 80% de los CEO a nivel mundial estima actualmente la modificación del ámbito para garantizar el bienestar y la estabilidad de su equipo. Según el análisis, se obtuvo como resultado que los empleados que se sienten apreciados por su compañía son 40% más predispuestos a quedar en ella, ya que la organización pone a disposición el poder proporcionar una vida sostenible de manera física como mental, el mismo que permite aumentar el grado de bienestar y satisfacción del personal. Por otro lado, se reducen los precios de salud en 5.2% y la ausencia del personal en 4%, aumentando el desempeño laboral en 2% (Laboral, 2017).

Es fundamental difundir cómo la calidad de vida en el trabajo forma parte del bienestar psicológico y físico de los trabajadores y que esto afecta en la forma cómo percibe el cliente la atención.

Los primordiales componentes de peligro en el ámbito laboral que ocasionan problemas mentales son: acoso psicológico y sexual, sobrecarga laboral, condiciones laborales inadecuadas, distribución inadecuada de las responsabilidades de los cargos, intimidación y críticas malintencionadas, entre otros. Dos de cada tres integrantes de una empresa indicaron estar expuestos a componentes psicosociales a lo largo de la última jornada laboral completa y manifestaron sentir niveles altos de estrés entre un 20% y un 33%. Actualmente, referente a la tasa de nuevos diagnósticos de enfermedades de la mente durante el período 2009 a 2017, estudio realizado por la Federación de Aseguradores Colombianos-Fasecolda, está en primera instancia los trastornos de ansiedad (44%); en segundo lugar, trastorno depresivo frecuente (15,1 %); en tercer lugar, grave reacciones al estrés y trastornos de poder adaptarse (12,7%); en cuarto lugar, trastornos mixtos de la emociones y de las conductas (11,1%) y, finalmente, en quinto lugar, episodio depresivo con el 9,5% (Britto et al., 2020).

Asimismo, en todo el mundo el inconveniente que mayormente agobia a los empleados es el alto grado de estrés laboral en el que se encuentran inmersos, el cual se ve reflejado en cansancio, pérdida de ingresos, desánimo, ansiedad; lo que al final tiene como resultado el desempleo; todo ello puede repercutir en baja productividad de los trabajadores, rotación de personal de manera frecuente, elevados precios de capacitación y selección de personal. Por estas razones, la calidad de vida laboral todos los días cobra más trascendencia, tratando en lo posible de optimizar gradualmente las condiciones del ámbito del trabajo que la impactan, logrando así obtener un asunto dinámico y constante que pretende mejorar la satisfacción de los trabajadores y la productividad organizacional, con la finalidad de que la satisfacción de los trabajadores se vea reflejada en una atención de calidad y satisfacción del cliente (Castro et al., 2018).

A nivel nacional, parte de la calidad de vida laboral se refleja en las condiciones de trabajo, seguridad y salud. Un estudio realizado con muestras de personas distribuidas en todo el Perú, tuvo como resultado que un número alto de personas trabajan más de 48 horas durante la semana, representada por el 39,8%, también el 44,7% de personas trabajan de lunes a sábado. Por otro lado,

existe una baja exposición de riesgo en cuanto a las condiciones de higiene, seguridad, psicosociales y ergonómicas. En cuanto a las condiciones de salud, un gran número representado por el 35,9% manifestó que no se evalúan y no se identifican aquellos riesgos laborales en las que puede estar inmerso el trabajador, el 40,7% evidenció que no cuentan con servicios de salud ocupacional, el 39,4% dijo que no tienen un comité de seguridad y salud; por otro lado, los resultados arrojaron que el 39,3% de trabajadores no se realizan evaluaciones médicas ocupacionales. También se constató que la población económicamente activa urbana ocupada del Perú se muestra expuesta a menudo a la radiación solar, al ruido, trabaja rápido con poco control, movimientos repetitivos, posturas incómodas, esconde sus emociones y no considera necesario gestionar la salud ocupacional; cada una de estas condiciones tienen la posibilidad de afectar la calidad del trabajo y salud de los trabajadores (Sabastizagal et al., 2020).

A nivel local, este estudio de investigación está orientada a la deficiencia en la calidad de vida laboral de la entidad pública de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas (GSRAA), ubicada en Perú en el departamento Loreto, en la ciudad de Yurimaguas, debido a que se percibe que las condiciones ambientales con respecto a la infraestructura de trabajo no son adecuadas. Muchas oficinas son muy reducidas tomando en cuenta la cantidad de trabajadores y algunas de ellas tienen infraestructura precaria, sin herramientas adecuadas de trabajo como impresoras y equipos informáticos antiguos, no se evidencia debida importancia a la ergonomía laboral lo cual afecta las condiciones físicas del trabajador. Por otro lado, no se gestionan aspectos relacionados a la salud y seguridad en la entidad debido a que los riesgos laborales no se encuentran identificados, no cuentan con señalizaciones adecuadas.

Por otra parte, se observa que no se da al personal el reconocimiento ya sea en público o en privado, remuneraciones que no están de acorde al trabajo que desempeñan, el mismo que no se práctica los programas de capacitaciones; en algunas áreas se observa sobrecarga laboral que hace que la salud física y mental se vean afectadas. Por las razones mencionadas, se reconoce la importancia de realizar una investigación de la calidad de vida laboral y de qué

manera esta puede incidir en la satisfacción del ciudadano atendido por el personal de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas.

Por lo que se propone acciones para mejorar las condiciones ambientales del trabajo, prevención de accidentes laborales, materiales tecnológicos, salario, salud, programas de capacitación, entre otros.

Siendo esto la realidad problemática se plantea lo siguiente: **problema general:** ¿cómo se relaciona la calidad de vida laboral y la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas, 2021?; como **problemas específicos:** ¿cuál es el nivel de calidad de vida laboral de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas?, ¿cuál es el nivel de satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas?, ¿cómo se relaciona la dimensión factores individuales con la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas?, ¿cómo se relaciona la dimensión factores del ambiente de trabajo con la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas?, ¿cómo se relaciona la dimensión factores del trabajo y la organización con la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas?, ¿cómo se relaciona la dimensión factores del entorno socio laboral con la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas?

Asimismo, la presente investigación se vio justificada de las siguientes maneras: **justificación teórica**, la investigación pretende proporcionar información valiosa sobre cada uno de las variables, cuyo sustento se obtuvieron de libros, artículos, tesis, etc., que sirvieron como antecedentes de este estudio.

**Justificación práctica**, la investigación proporcionará información que será utilizada en otros estudios relacionados con el tema, también se identificará la deficiencia de la entidad concerniente a la calidad de vida laboral y satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas. **Justificación metodológica**, el método de investigación consistirá en realizar un diagnóstico de los resultados después de medir las variables calidad de vida laboral y satisfacción del ciudadano, cuyo diseño es no experimental de corte transversal, tipo básica y de alcance correlacional. Se utilizarán herramientas metódicas para

la toma de datos. **Justificación social**, los resultados permitirán brindar recomendaciones para mejorar las deficiencias de cómo se desarrolla o gestiona la calidad de vida laboral, las cuales permitirán a las entidades y empresas reconocer la relevancia de proporcionar calidad de vida en el entorno laboral, lo que generará satisfacción en los trabajadores, al mismo tiempo esto favorecerá a que se cumplan los objetivos organizacionales y personales. **Justificación por conveniencia**, es un tema importante de estudio, debido a que en la actualidad es conveniente para instituciones privadas y públicas comprobar la relación existente entre las variables de calidad de vida laboral y satisfacción del ciudadano, en especial a la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas, 2021, los resultados de esta investigación servirán para futuras investigaciones.

Tomando en cuenta lo anterior, se plantea lo siguiente: **objetivo general**: Determinar la relación entre calidad de vida laboral y la satisfacción del ciudadano de una Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas, 2021; **objetivos específicos O1**: Identificar el nivel de calidad de vida laboral de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas, 2021; **O2**: Identificar el nivel de satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas, 2021; **O3**: Determinar la relación de la dimensión factores individuales y la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas. **O4**: Determinar la relación de la dimensión factores del ambiente de trabajo y la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas. **O5**: Determinar la relación de la dimensión factores del trabajo y la organización y la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas. **O6**: Determinar la relación de la dimensión factores del entorno socio laboral y la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas.

Por último, como **hipótesis general H<sub>1</sub>**: Existe relación significativa entre calidad de vida laboral y la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas, 2021; asimismo, **hipótesis general H<sub>0</sub>**: No existe relación significativa entre calidad de vida laboral y la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas, 2021; como **específicas: HE1**: El nivel de calidad de vida laboral de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas, 2021, es alto. **HE2**: El nivel de satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub

Regional de Alto Amazonas, 2021, es alto. **HE3:** Existe relación significativa entre la dimensión factores individuales y la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas. **HE4:** Existe relación significativa entre la dimensión factores del ambiente de trabajo y la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas. **HE5:** Existe relación significativa entre la dimensión factores del trabajo y la organización y la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas. **HE6:** Existe relación significativa entre la dimensión factores del entorno socio laboral y la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas.

## II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes de estudio a nivel internacional, se puede mencionar a López et al. (2021), en su investigación expresó el objetivo de demostrar si guarda relación la calidad de vida laboral con el nivel de desempeño laboral autopercebido por el personal médico que trabaja en el Instituto Mexicano del Seguro Social de Bienestar. Este estudio ha tenido un enfoque cuantitativo, predictivo y transversal, cuya población conformada por médicos fue de 445. El muestreo utilizado fue no probabilístico por conveniencia y la muestra de 169 médicos, cuya representación fue el 37,97% de la población. El resultado obtenido fue que el nivel de calidad de vida laboral fue un 64,9% de la varianza de la variable dependiente nivel de desempeño laboral. Cuya conclusión se evidenció que la calidad de vida laboral tiene una influencia significativa y que es un predictor relevante del desempeño laboral, de tal forma que según como se mejore la calidad de vida laboral se notará una mejoría desempeño laboral.

También Bustamante et al. (2020) desarrolló un estudio sobre cómo perciben la calidad de vida laboral los empleados de nueve establecimientos de atención primaria de salud en la Zona Central de Chile, el estudio fue transversal, descriptivo, exploratorio, correlacional y cuantitativo, aplicado a una muestra escogida de 303 trabajadores. Cuyos resultados alcanzados indican que los determinantes de la calidad de vida en el trabajo son cinco factores, se dio a conocer que existe un buen ajuste de la muestra y datos. En esta investigación los factores que repercuten sobre la percepción de calidad de vida laboral fueron los constructos de bienestar laboral y seguridad, seguridad y trabajo, familia y recreación, reconocimiento y apoyo institucional, reconocimiento institucional y apoyo, y finalmente integración y desarrollo.

Por su parte Argüelles et al. (2017), en su estudio abordó como objetivo la calidad de vida laboral, examinando su influencia en las las organizaciones de México. La metodología utilizada fue descriptiva y correlacional, el instrumento se aplicó a 264 trabajadores, esta investigación fue de tipo censal. Se consignaron 7 dimensiones: satisfacción por el trabajo, bienestar del trabajador, administrar el tiempo libre, integración al puesto de trabajo, seguridad en el trabajo, desarrollo

personal y soporte institucional. La investigación se consideró confiable habiéndose obtenido un alfa de cronbach de 0.86. El coeficiente de determinación fue 61.9% y el de correlación múltiple corresponde a 78.7% ( $R^2$ ), siendo bastante aceptables, dejando en evidencia que las variables independientes están asociadas a la rentabilidad empresarial, por tanto las 7 dimensiones son predictores de la rentabilidad empresarial.

Asimismo, Jabeen et al. (2018) en su investigación cuyo objetivo examinó la calidad de vida laboral y de qué manera esta incide en la satisfacción laboral y la intención de rotación de las mujeres emiratíes, manifiesta que la muestra para este estudio se extrajo de 12 organizaciones del sector público, para la recopilación de datos se realizaron encuestas en papel a 500 empleados. La muestra requerida se determinó mediante el procedimiento de análisis de potencia de Cohen para asegurar la validez estadística, la muestra de 323 fue encontrado satisfactorio. Concluye que la calidad de vida laboral y la satisfacción en el trabajo de las mujeres emiratíes poseen un efecto positivo en la reducción de su intención de rotación, lo mismo que enfatiza el valor de entender cómo las empleadas emiratíes se perciben y categorizan a sí mismas como un factorpreciado del sitio de trabajo junto con el valor de incrementar su sentido de pertenencia a su organización.

Según Wara et al. (2018), indicó que el principal propósito de su artículo fue establecer la relación entre la calidad de vida laboral con productividad en la profesión de Enfermera en la Sala de Pacientes Internados Bhayangkara TK III Manado Hospital, según su metodología el diseño fue analítico transversal, los criterios de inclusión fueron enfermeras que trabajan más de 3 meses. El estudio utilizó la prueba de chi-cuadrado. Los resultados obtenidos fueron: compensación balanceada (0.005), orgullo de las instituciones (0.060), resolución de problemas (0,006), seguridad en el trabajo (0.388), desarrollo profesional (0,006), instalaciones disponibles (0.014), comunicación (0,009) con productividad laboral de las enfermeras del Hospital con pacientes hospitalizados. Concluye en que el desarrollo profesional, instalaciones disponibles, seguridad en el entorno de trabajo, compensación equilibrada, la



resolución de problemas y la comunicación son las variables muy relevantes y relacionadas con la productividad laboral.

Por otro lado, Ahmad et al. (2019), en su investigación ha tenido como propósito determinar el impacto de la calidad de vida laboral en la inteligencia organizacional, cuya población de estudio consta de 200 empleados de los bancos gubernamentales de la ciudad de Koya en la región de Kurdistán / Irak, los datos primarios fueron recopilados a través de un cuestionario y analizados por SPSS software. Los investigadores distribuyeron 100, entre la muestra del estudio; 85 fueron devueltos y 76 formularios fueron adecuados para el propósito de analizarlo estadísticamente. Los estudios revelaron que el grado de calidad de vida laboral en los bancos gubernamentales en la ciudad de Koya es alto según sus empleados. La dimensión más significativa fue el entorno de trabajo, seguido de la adecuación y equidad salarial y, por último, la intervención en la toma de decisiones.

También, Velayudhan & Yameni (2017), en su estudio pretendió identificar la importancia del ambiente de trabajo para el desempeño y asimilar la efectividad de la calidad de vida en una empresa, se enmarcó un cuestionario estructurado y los datos se recopilaron utilizando la conveniencia, el muestreo fue de 123 empleados de la organización de fabricación de acero en Chennai y para estudiar el investigador utilizó chi-cuadrado de asociación significativa. A modo de conclusión, los empleados sienten el apoyo de sus supervisores escuchando sus inquietudes y observan que las toman en cuenta, se sienten integrados en un agradable ambiente laboral y se consideran respetados como personas y profesionales; todo ello influye positivamente en su sentimiento de contribuir al desempeño organizacional y que la remuneración no es, precisamente, lo que estimula la productividad.

Como antecedentes a nivel nacional, se menciona a Loli et al. (2018), en su artículo plantea como propósito conocer si existe relación entre la calidad de vida en el trabajo y el apoyo institucional al trabajo en profesionales de las entidades públicas y privadas de Lima. En lo que se refiere al aparato metodológico, en el estudio fueron 638 trabajadores de muestra intencional, no probabilístico, todos

los trabajadores pertenecían a organizaciones públicas o privadas, a quienes se les proporcionó el instrumento y se obtuvo como resultado el valor total de 0.968 de acuerdo al coeficiente alpha de Cronbach, mostrando confiabilidad y estabilidad de la prueba. Conclusiones: el estudio arrojó que existía un gran número de profesionales que se encontraban insatisfechos respecto a la calidad de vida laboral, por lo que se determinó que ello repercutía en el rendimiento y desempeño de los integrantes de la institución.

Según Loli et al. (2020), efectuaron un estudio con la finalidad de determinar la relación existente entre la calidad de vida laboral y el comportamiento de ciudadanía organizacional. En aparato metodológico fue de tipo correlacional y descriptivo, muestra no probabilística e intencional, cuyo estudio estuvo conformada por 435 empleados de diferentes especialidades. El estudio concluye que sí guardan estrecha relación las dos variables mencionados, el mismo que indica hay una estrecha relación de la calidad de vida laboral y las dimensiones del comportamiento de ciudadanía organizacional. Las dimensiones que destacaron fueron: sentido de colaboración, lealtad con la organización, orgullo institucional, valores de efecto igualmente altos.

Por su parte los autores, Garcés et al. (2020), plantearon como objetivo determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el síndrome de burnout en trabajadores del sector retail de Lima Metropolitana. Estudio de tipo descriptivo correlacional y el diseño no experimental y transeccional, conformado de 129 trabajadores como muestra no probabilística e intencional. Conclusión: la calidad de vida laboral tiene relación inversa con la despersonalización y agotamiento emocional; también la relación es significativa y positiva con respecto a la dimensión de realización personal, de esta manera se determina que los colaboradores estarán insatisfechos mientras estén más estresados. Por lo que es muy necesario la minimización de la sobrecarga de trabajo, equilibrio entre la vida familiar y laboral, evitar actividades repetitivas y rutinarias, adecuado nivel de horario, los que pueden contribuir a un alto grado de satisfacción laboral y productividad.

Por otro lado, Chiroque (2019) en su investigación expone como finalidad evaluar el nivel de calidad de vida laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura. Cuya metodología es investigación no experimental; la población de 123 trabajadores. Concluyendo así que el nivel de calidad de vida laboral es relativamente bajo (68.3%), lo que deja en evidencia que no se está proporcionando importancia el desarrollo del bienestar de los trabajadores y que lo que se debería considerar es mejorar el ambiente de trabajo, capacidades y habilidades del personal y, no menos importante, mejorar las relaciones laborales entre operarios y jefes.

Finalmente Zavala & Córdova (2018), en su estudio mencionan que el objetivo general es determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el Compromiso Organizacional del personal nombrado en la sede administrativa de la Municipalidad Provincial de San Román. El estudio estuvo conformado de una población de 123 trabajadores, se utilizó el programa SPSS versión 23. Conclusión: no existe relación entre la calidad de vida laboral percibida y el compromiso Organizacional; por tanto, dan a conocer que no influyen de manera relevante las dimensiones que componen la calidad de vida laboral en una institución pública con respecto al compromiso del personal hacia su institución, es decir, el personal muestra compromiso para realizar sus tareas aún con la carencia de calidad de vida laboral.

Asimismo, la presente investigación pertenece al Sistema Administrativo de Recursos Humanos, que según Armijos et al. (2019) indica que está relacionado con la gestión administrativa de recursos humanos, el cual contempla aspectos o asuntos relacionados al personal como reclutamiento, selección, capacitación, seguridad, remuneraciones, etc., lleva a estructurar indicadores normativos que permiten fortalecer estos aspectos antes mencionados.

Las teorías que respaldan esta investigación abarca dos variables de estudio, la **primera variable** de estudio a tratar es calidad de vida laboral según Lau & May (1998) la definen como las condiciones favorables y ambientales de un lugar o centro de trabajo, en las que se apoya y promueve la satisfacción de los trabajadores, en las que se brindan recompensas, oportunidades de crecimiento,

salud y seguridad laboral. Cuando las empresas brindan mejores condiciones de trabajo y beneficios, aumenta la moral de los empleados. A medida que los trabajadores se sienten orgullosos de su trabajo y se comprometen con realizar un trabajo de calidad, aumentará la satisfacción del cliente. Esta reacción en cadena se ha investigado y se ha encontrado positiva en investigaciones anteriores. Lo que concluye en que las empresas con reputación en recompensar a sus empleados serán recompensadas con un mayor crecimiento y ganancias. QWL (calidad de vida laboral) puede beneficiar mutuamente a estas importantes partes interesadas.

Desde su perspectiva Nadler & Lawler (1983) definen QWL como una forma de pensar en las personas, en las organizaciones y en el trabajo. Sus elementos relevantes son la eficacia, participación en la resolución de problemas y toma de decisiones. Es importante reflexionar sobre esta definición. En primer lugar el enfoque de los esfuerzos de la QWL no está solo en cómo la gente puede trabajar mejor, si no como la QWL influye para que las personas mejoren. El segundo lugar, un aspecto distintivo importante de la QWL es la participación en el proceso de tomar decisiones organizativas importantes.

Asimismo, Casas et al. (2002) definen la calidad de vida laboral como las condiciones estrechamente relacionadas con el trabajo, dentro de ello se pueden mencionar el medio ambiente laboral, la retribución económica, los horarios, carrera profesional, servicios obtenidos, relaciones humanas, los beneficios, etc., siendo estas relevantes para la motivación, la satisfacción y el desenvolvimiento laboral, formando un proceso continuo y dinámico en el que las tareas se organicen de manera subjetiva y objetiva. En lo que concluye que debe haber un equilibrio con respecto a las experiencias de desarrollo del ser humano y el logro de metas de la organización.

Teniendo en cuenta las teorías presentadas anteriormente, se describe la calidad de vida laboral como la manera en que los empleados perciben satisfacción y agrado en el lugar donde se desempeñan, considerando aspectos físicos y subjetivos, y que estos aspectos pueden repercutir de manera relevante en el desempeño del trabajador. Por otro lado, la existencia de calidad en su

entorno laboral va estar determinada por un entorno físico saludable en el que el trabajador no corre riesgos de enfermarse o de sufrir accidentes, de gozar de una remuneración justa, de reconocimientos, buen clima laboral, contar con herramientas que le faciliten realizar su trabajo y todos aquellos elementos que permitan lograr objetivos organizacionales y que al mismo tiempo cumpla sus objetivos personales con grado de satisfacción dentro de la empresa y fuera de ella.

Por su parte Chiavenato (2009), considera importante la calidad de vida laboral porque demuestra el respeto por los colaboradores, que si las empresas anhelan alcanzar mayor productividad y calidad deben motivar a sus trabajadores, lo cual se logran a través de la participación activa y por medio de las recompensas y reconocimiento por los aportes que da el empleado a la organización. Por otro lado, el autor manifiesta que al preocuparse de la QWL, la organización se sitúa en un nivel de competitividad con respecto a otras organizaciones. Asimismo, el autor hace mención que tanto el cliente interno y externo son importantes y que para atender a uno no se debe descuidar al otro, se debe considerar que también es importante no solo satisfacer al cliente, sino que se debe dar importancia a los trabajadores de tal manera que estos puedan reflejar esa satisfacción al momento de ofrecer un producto o servicio.

En tanto, Castro et al. (2018) indican que si se desea elevar la productividad en la organización es necesario identificar los elementos que conforman la calidad de vida de los trabajadores, comprendiendo que el trabajador es un recurso muy importante y que lo que se espera es que esté satisfecho, garantizando de esa manera beneficios mutuos ya que la organización logrará tener mayor rentabilidad.

Para los especialistas Alves et al. (2013) sostienen que las inversiones en programas de QWL ayudan a humanizar el entorno de trabajo, lo que lleva a niveles más altos de satisfacción de los trabajadores, así como a una mayor productividad organizacional. Anteriormente se consideraba como una reacción individual al trabajo, ahora preocupa tanto a los gerentes como a las empresas, ya que se ha descubierto que puede ayudar a aumentar los niveles de

productividad y crear un excelente entorno organizacional. Este concepto se extiende más allá del entorno organizacional y se extrapola al campo relacionado con el capital humano. Está vinculado a la responsabilidad social empresarial, ya que intenta mejorar la calidad de vida en el lugar de trabajo, los empleadores se esfuerzan por cubrir las necesidades individuales de sus empleados, por lo que las aspiraciones de ellos pueden lograrse mediante la reestructuración de la fuerza laboral, el diseño de puestos de trabajo y el trabajo en equipo. También permite que el trabajador tenga autonomía en relación con las tareas que realiza.

Asimismo, Nadler & Lawler (1983) mencionan seis aspectos que predicen el éxito en la calidad de vida en el trabajo, estos son los siguientes: 1. Percepción de necesidad, en la cual se percibe que hay un problema u oportunidad que requiere implementar una mejora en la calidad de vida laboral; 2. El foco del problema identificado en la organización, refiere a que se forma compromiso significativo en términos de recursos, ayuda consultiva, tiempo y esfuerzo en los que varias partes se comprometen a mejorar; 3. Estructura para la identificación y solucionar problemas, trata de incorporar recursos, teorías, modelos involucrados en la resolución de problemas y en algunos de los elementos del trabajo, 4. Recompensas diseñadas tanto para procesos y por el resultado, indica que al obtener resultados de los proyectos para mejorar la calidad de vida es necesario considerar la distribución equitativa de ganancias para motivar a las personas a seguir en el proceso; 5. Sistemas múltiples alcanzados, radica en la importancia para generar recompensas en las primeras fases de un proyecto, lo cual implica reconocer el esfuerzo del participante; 6. Compromiso de la organización, todos los empleados deben estar involucrados en los proyectos que se implementan.

De acuerdo con Platán (2017) menciona que la calidad de vida en el trabajo contiene cuatro dimensiones, las cuales son: factores individuales, factores del ambiente de trabajo, factores del trabajo y la organización y factores del entorno socio laboral.

Con la finalidad de profundizar la **primera dimensión**: según Canga & Villacís (2018) definen factores individuales como el equilibrio que existe entre la

posibilidad que una persona que conforma una empresa pueda disponer de tiempo para la realización de sus asuntos personales, considerando el desarrollo de sus actividades en familia, estudio, recreación, de tal manera que pueda satisfacer sus necesidades propias y esto no repercuta en su grado de rendimiento de sus asuntos laborales. Por otro lado se define los indicadores de la primera dimensión de la siguiente manera: **Primer indicador:** según (Debeljuh & Jáuregui, 2004, p. 92) definen el equilibrio trabajo-familia como la posibilidad en que las empresas reconocen y responden a las necesidades individuales y familiares de sus empleados, por lo cual la empresa desarrolla estrategias que permitan armonizar la vida familiar y el trabajo, equilibrando las exigencias de trabajo y que estas no perjudiquen los asuntos personales del trabajador. **Segundo indicador:** según Platán (2017) satisfacción con el trabajo es referente a lo que el trabajador siente, es la que se percibe de manera positiva y satisfactoria como resultado de poder desarrollar sus funciones sin limitaciones. **Tercer indicador:** (Gómez et al., 2008, p. 299) mencionan que desarrollo laboral y profesional es ofrecer a los trabajadores aquellas habilidades y versatilidad para que puedan aplicarlas a largo plazo en la realización de tareas en la organización, lo que también les permitiría rotar o ascender. **Cuarto indicador:** asimismo (Caballero, 2002, p. 2) indica que la motivación para trabajar es la conducta que el trabajador adopta con respecto a su agrado para la realización de su trabajo. **Quinto indicador:** por su parte (Rodríguez & Sanz, 2013, p. 40) manifiestan que bienestar en el trabajo, se trata de un afecto positivo que percibe el trabajador, y que además siente que puede desarrollarse y que las tareas que realiza tienen un propósito.

**Segunda dimensión:** Martínez et al. (2013) indican que los factores del ambiente de trabajo no solo se consideran aspectos físicos, sino también a la salud, la motivación el bienestar y la seguridad del empleado. Se define los indicadores de esta segunda dimensión de la siguiente manera: **Primer indicador:** según (Nicolaci, 2008, p. 5) indica que las condiciones y ambiente de trabajo son elementos que repercuten indirecta o directamente en la salud de los empleados y que a su vez esto incide de manera negativa o positiva en la organización. **Segundo indicador:** (Nicolaci, 2008, p. 11) define la seguridad en

el trabajo como todas aquellas acciones que se realizan con la finalidad de eliminar condiciones inseguras y prevenir accidentes; en cuanto a salud en el trabajo abarca el estado físico y mental de los trabajadores, que a su vez la organización procura eliminar las enfermedades y otros trastornos de salud que retrasen el desempeño del trabajo.

**Tercera dimensión:** según Martínez et al. (2013) indican que los factores del trabajo y la organización se forman por una secuencia de elementos que se desarrollan en la organización, entre los que se hallan: creatividad, comunicación, motivación, interrelaciones interpersonales, colaboraciones laborales, conciencia de productividad, capacitación, colaboración, fines y estándares, cambio, optimización continua, trabajo en grupo, solución de inconvenientes. Su análisis posibilita obtener datos sobre cuáles son los componentes que más influyen en el medio ambiente y redirigirlos o reforzarlos hacia las metas que se anhelan conseguir, generalmente son guías que permiten tomar elecciones más sustentadas. Por otro lado, se define los indicadores de esta tercera dimensión de la siguiente manera: **Primer indicador:** según (Orejuela, 2014, p. 148) define significado del trabajo como la adaptación a un determinado puesto, es decir que el trabajador identificará el significado del trabajo de acuerdo a las experiencias laborales. **Segundo indicador:** según (Casas, 2002, p. 18) indica que retribución económica es la compensación económica que recibe el trabajador por los esfuerzos físicos e intelectual en desarrollo de sus funciones o tareas en la empresa. **Tercer indicador:** según (Bowen et al., 2008, p. 266) mencionan que la autonomía del trabajo es el grado en que al trabajador en el puesto que se encuentra se le permite independencia, libertad y capacidad de decisión para elegir los procedimientos y planificar el propio trabajo con que se ejecuta. Por su parte (Alcántara et al., 2000, p. 20) hacen mención que al existir un control del trabajo va permitir mejorar los procesos del trabajo, debido a que el trabajador podrá desarrollar sus habilidades, modular su ritmo y decidir sobre la realización de sus tareas. **Cuarto indicador:** según Marín (2015) manifiesta que la estabilidad laboral es un derecho de los trabajadores, que el empleador garantiza su permanencia en el trabajo, forma parte de los elementos de la relación de trabajo, se considera que



a cambio de la relación el trabajador debe mostrar dependencia o subordinación.

**Quinto indicador:** según manifiesta (Carmona, 1997, p. 14) participar en la toma de decisiones incluye la capacidad en la intervención de elegir entre una o más alternativas para afrontar un problema o realización de las tareas que emana un puesto.

**Cuarta dimensión:** tal como indica (Granados, 2011, p. 216) los factores del entorno socio laboral son de carácter psicosocial integrado y su propósito es comprenderlo de manera sistemática, global y contextualizada; de esta forma el entorno socio laboral permite analizar el grado de interrelación e interacción que tienen las personas en su entorno junto con otras personas. Se define los indicadores de esta cuarta dimensión de la siguiente manera: **Primer indicador:** según (Martínez, 2017, p. 37) relaciones interpersonales se refieren a la interacción entre compañeros de trabajo en una entidad, lo que implica llevarse bien entre colaboradores, saber manejar la efectividad, la comunicación; lo que a su vez será una forma de alcanzar los objetivos y metas. **Segundo indicador:** (Casares, 2007, p. 6) define retroalimentación como la información que reciben los empleados sobre el desempeño en su trabajo, indica también que esto favorece la motivación ya que afianza el grado de comunicación sobre si lo desempeñando es correcto y lo que se puede hacer para mejorar su desempeño en caso de que no se esté realizando las tareas correctamente. **Tercer indicador:** según explican (Román et al., 2016, p. 155) el apoyo organizacional corresponde a la participación de todos los empleados en el desempeño de funciones que son responsables. Si los empleados encuentran que la organización los apoya, responderán recíprocamente participando en las actividades planificadas para desarrollar sus habilidades. **Cuarto indicador:** según (AESPAT, 2013, p. 196) manifiesta que el reconocimiento es considerar visible y audible a una persona, tenerla en cuenta. Por lo que involucra aceptar su derecho a “ser” y “estar”, no sólo a “hacer”, trata de constatar y aceptar su presencia y no solo de valorar su conducta; el reconocimiento aumentará su autoestima, por lo que el trabajador sentirá confianza de poder opinar, contribuir, aportar, cuestionar, resolver.

Por otro lado como **segunda variable**: satisfacción del usuario, Kotler & Keller (2012) lo mencionan como el grupo de sentimientos de decepción o placer que se produce como resultado de la comparación del valor percibido en la utilización o adquisición de un servicio o un producto en relación con las expectativas que se tenían inicialmente. Si los resultados son más bajos de lo esperado, el cliente no está satisfecho. Si funciona como se esperaba, quedará satisfecho. Si supera las expectativas, el cliente quedará complacido.

Larrea (1991) lo define como la apreciación en relación al proveedor o a un bien, que sigue un juicio de calidad percibida, lo que genera una confrontación de lo esperado y lo que al final se recibe. Por su parte Mittal & Kamakura (2001) citado por Mosahab et al. (2010) refieren que aquellos clientes que se encuentran satisfechos tienden a comentar y hablar sobre sus experiencias con otras personas independientemente si estas sean buenas o malas, lo cual repercutirá para ganar o perder clientes potenciales.

Según Ismael (2010) la importancia de medir la satisfacción del cliente tiene que ver con los beneficios y ventaja competitiva que aporta a la organización. Por otro lado, comenta que la empresa debe monitorear constantemente las señales acerca de la satisfacción que manifiesta el consumidor sobre un producto y servicio, esto proporcionará una mejor visión acerca del comportamiento inicial que tenía el cliente y cómo percibe su satisfacción después de haber obtenido el producto, con la finalidad de lograr el éxito a largo plazo, permitiendo a la organización desarrollar y mejorar los servicios.

En cuanto a las características de la satisfacción al cliente, QuestionPro (2018) identifica que la conforman: a) De acuerdo a sus expectativas el cliente es quien determina la satisfacción del producto o servicio. b) Solo se puede medir la satisfacción una vez el cliente haya obtenido el producto o servicio. c) Está fundamentado en la percepción del cliente. d) No en todas las personas la satisfacción será la misma, ya que las expectativas de cada una de ellas es diferente, algunos podrían considerar una satisfacción alta o baja con respecto al mismo producto o servicio. e) En algunas situaciones la satisfacción se ve influenciada por el estado anímico del cliente al comprar el producto o servicio.

Por su parte, Gonzáles et al. (2008) Manifiestan que las organizaciones deben orientarse y dar importancia sobre la percepción que tienen los clientes, adaptando de manera continua el producto, por lo que proponen una guía, herramienta para la medir directamente la satisfacción de los clientes de cualquier organización, muy independiente de su tamaño, sector o las actividades a la que se dedica.

Dentro de las empresas o instituciones, los recursos internos y externos son muy relevantes. Dentro de este contexto de estudio se explicará el grado de importancia que guarda satisfacer ciertas necesidades de los clientes con el objetivo de lograr productividad organizacional, el conocer el método para poder evaluar el grado de satisfacción de tal manera que permita a la organización mejorar en caso que lo requiera.

Según Cronin & Taylor (1994) plantearon el modelo SERVPERF, en el que solo se usa la percepción como una buena estimación de la satisfacción del cliente, al mismo tiempo proponen cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía.

**Primera dimensión:** Según Clemenza et al. (2010) indica que la tangibilidad está conformada por la apariencia del personal, las instalaciones, materiales de comunicación y el equipo, a través de estos se transmiten representaciones físicas que se adhieren al servicio y la forma como lo percibe el cliente puede ser utilizado para evaluar la calidad. Por otro lado, se define sus indicadores: **Primer indicador:** por su parte OIT (1996) en cuanto a la calidad de equipos menciona que los empleadores deberían verificar cómo los trabajadores utilizan las maquinarias y equipos, tener un programa de mantenimiento para asegurarse de que esté en buen estado el funcionamiento, elegir la máquina correcta para el trabajo a realizar y no colocar las máquinas en un lugar equivocado donde puedan presentar un riesgo para los clientes o visitantes. **Segundo indicador:** también Martínez (2020) hace referencia que el estado de las instalaciones es muy importante, las decisiones que se toman sobre el diseño y distribución será un factor determinante para el desenvolvimiento y ejecución del proceso productivo de la empresa, no solo es un espacio físico donde se localiza, también

es necesario tomar en cuenta aspectos de seguridad, infraestructura e higiene. **Tercer indicador:** según (Lozano, 2019, p. 4) conceptualiza la apariencia como el grupo de características físicas y estéticas de una persona, estas desempeñan un papel importante para llamar construcción del desarrollo de la personalidad, de la identidad, y establecimiento de relaciones sociales. La apariencia influye en la apreciación de terceros, ya que a través de ella también se logra una diferenciación en el entorno social. **Cuarto indicador:** asimismo (Fernández & Fernández, 2017, p.7) conceptualizan acerca de la comunicación externa, como el conjunto de mensajes de contenido informativo a diferentes públicos de la empresa el cual se proporciona para mejorar las relaciones, esto se encuentra relacionado con material informativo que proporciona la organización o empresa.

**Segunda dimensión:** según Ibarra & Casas (2014), manifiesta que la fiabilidad es la habilidad y capacidad para poner a disposición el servicio prometido de manera segura, seria, formal, libre de dudas, inseguridades y riesgos. Sobre los indicadores de esta dimensión se define de la siguiente manera: **Primer indicador:** según Quijano (2003) quien indica que el cumplimiento de lo ofrecido implica que una empresa efectúe todas las promesas de servicio o venta que indicó, esto generará que el cliente confíe en la empresa ante alguna necesidad que se presente a futuro, con la seguridad de que no malgastará su dinero ni tiempo. Sobre todo permitiéndole al cliente optimizar su tiempo, ya que ello en la actualidad es uno de los activos más relevantes y valiosos; ya que el cliente no está dispuesto a dedicar su tiempo en reclamos y quejas. **Segundo indicador:** según (Cambra et al., 2010, p.53) manifiestan que el interés en el usuario es de mucha importancia ya que repercute en el crecimiento de una organización, al tratar de responder satisfactoriamente ante las necesidades e inquietudes de los clientes o usuarios lo cual hace que la organización obtenga beneficios a corto y largo plazo. **Tercer indicador:** Asimismo Consumer (2015) indica que en cuanto a libre de errores, es imposible en una empresa, ya que existen fallos inevitables, sin embargo, algunos pueden no tener repercusión pero puede haber algunos que pongan en riesgo la satisfacción del cliente o el prestigio del profesional.

**Tercera dimensión:** capacidad de respuesta, según García & Díaz (2008) lo relacionan fundamentalmente con la actuación que los empleados tienen, la

disposición para apoyar y atender inmediatamente a sus clientes. **Primer indicador:** también Paz (2005) conceptualiza que la comunicación es el mecanismo que permite transmitir información entre las personas, por lo que cumple un papel fundamental en la atención al cliente para transmitir información respecto a un producto o servicio, además de las creencias y valores que constituyen a la empresa. **Segunda dimensión:** por su parte Cardozo (2021) hace mención que en cuanto a la disponibilidad se debe usar varios canales los cuales van a fortalecer la relación con los clientes y en cuanto al servicio rápido indica que menor será la tasa de abandono si se utiliza un tiempo promedio para responder a los clientes usuarios, las mismas consideraciones se tomarían en cuenta en la dimensión respuesta a solicitudes, toda vez que lo que se busca es indicar la disponibilidad o no del apoyo en el menor tiempo posible. **Tercer indicador:** Gonzáles et al. (2008) indican que el servicio rápido se da con la finalidad de aumentar el grado en que el cliente valora en las oficinas el tiempo de espera, ya que este es un aspecto que presentaba mayor recorrido de mejora.

**Cuarta dimensión:** como lo manifiesta Luna (2017), seguridad representa la cortesía y conocimiento de los trabajadores, asimismo la capacidad para inspirar seguridad y confianza. Al mismo tiempo se manifiesta explicación de las siguientes dimensiones. **Primera dimensión:** según Suárez et al. (2007) mencionan que la confianza favorece la obtención de lealtad con carácter actitudinal de la clientela, la cual se mantiene en el tiempo, actúa como un canal o mediador sobre el efecto de la satisfacción en esta fidelidad. **Segunda dimensión:** por su parte (Marín, 2015, p. 59) indica que la conformidad sobre un producto o servicio prestado se asocia a la percepción acerca de sus atributos constitutivos, en la que el cliente o usuario emite juicios de valor en cuanto al grado de calidad de estos o si es que cumple con lo deseado. **Tercera dimensión:** asimismo Koenig (2010) indica que el conocimiento de los procesos de trabajo está relacionado con la identificación de las actividades de la empresa, incluye actividades que se realizan en otras áreas ajenas a un trabajador, de tal manera que se conozca cómo gestionar las mismas ya que estas interactúan entre sí, esto permitirá dar una explicación clara al usuario o cliente sobre algún trámite o servicio que solicita.

**Quinta dimensión:** según Pena et al. (2013), exponen que la empatía hace referencia a una organización que se preocupa por sus usuarios y los apoya de forma personalizada, refiriéndose a la capacidad de mostrar cuidados y atenciones personalizadas. La empatía incluye sensibilidad, accesibilidad y el esfuerzo por percibir y comprender las necesidades del usuario. **Primer indicador:** según (Koenig, 2010, p. 24) define que la amabilidad es estar interesado en el bien de otra persona y realizar acciones para promover ese bien, esto debe estar conformado por actos y palabras cordiales. **Segundo indicador:** según (Carrasco, 2019, p. 17) indica que la comprensión de necesidades va a permitir brindar más alternativas en el servicio a ofrecer al cliente, se puede obtener información de las necesidades a través de preguntas para las cuales se debe usar un léxico adecuado. **Tercer indicador:** asimismo Gestión (2015) menciona que establecer horarios adecuados de atención es de mucha importancia, ya que esto es un factor relevante al momento de entender las necesidades de los usuarios; para establecer ello se debe tomar en cuenta los valores, costumbres, etc.

### **III.METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

La investigación desarrollada fue de tipo básica, es aquel tipo de investigación que se produce en un marco teórico y continúa en él, busca ampliar conocimientos científicos sin disentir con algún aspecto práctico (Muntané, 2010).

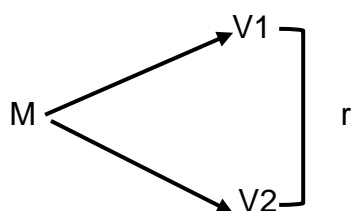
El alcance fue correlacional, ya que se estudiaron las relaciones entre dos o más variables sin ningún intento de intervenir en ellas (Asamoah, 2014). Al mismo tiempo que los investigadores lo utilizan para medir y hasta qué punto se relacionan las variables (Seeram, n.d.).

Con respecto al enfoque, fue de corte cuantitativo donde se utilizó la recolección de datos, de esta manera poder probar hipótesis con base en el análisis estadístico y la medición numérica, con la finalidad de comprobar teorías (Hernández et al., 2014). También como lo determina el autor se destacan las pruebas estadísticas por su utilidad, el análisis factorial confirmativo, el orden de datos para conocer preferencias, la validación de datos, análisis de regresión, tamaño de la muestra y entre otros (Hernando & Cruz, 2006).

#### **Diseño de investigación**

El presente estudio tuvo un diseño no experimental del tipo transeccional correlacional, tal como lo menciona (R. Hernández et al., 2014) son puramente observacionales y los resultados pretenden ser puramente descriptivos.

## Esquema del diseño correlacional



Donde:

M = Personal de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas

V1 = Calidad de vida laboral

V2 = Satisfacción del ciudadano

R = Relación entre V1 y V2

### 3.2. Variables y operacionalización

Variable 1 = Calidad de vida laboral

Variable 2 = Satisfacción del ciudadano

### 3.3. Población muestra, muestreo, unidad de análisis

**Población:** es el grupo al que se extrapolaría el resultado del estudio, una vez identificada la población objetivo, el investigador debe evaluar si es posible estudiar a todos los individuos para obtener un resultado (Garg, 2016). La población considerada en la investigación estuvo conformada por el personal nombrado y quienes están bajo la modalidad contratación administrativa de servicios de la GSRAA, integrada por 73 personas.



**Tabla 1***Distribución de la población*

Trabajadores	Total	Porcentaje (%)
Nombrados	21	28
CAS	52	72
	73	100 %

Fuente: GSRAA

- **Criterios de inclusión:** el estudio de investigación tuvo en cuenta personal nombrado y personal bajo la modalidad Contratación Administrativa de Servicios (CAS) que laboran en la entidad pública.
- **Criterios de exclusión:** en la investigación se excluyó al personal contratado bajo la modalidad locación de servicios y el personal nombrado.
- **Muestra:** es una porción de segmento que es distintivo de un todo (Garg, 2016). En el presente estudio la muestra fue de 26 personas (CAS) que laboran en la entidad pública.
- **Muestreo:** es una herramienta cuyo propósito principal es identificar la población a estudiar. (Hernández & Carpio, 2019). El muestreo que se empleó fue no probabilístico por conveniencia.
- **Unidad de análisis:** es la principal entidad que se está analizando en un estudio (Trochim, 2021). Para este estudio investigativo se consideró la unidad de análisis a los 26 colaboradores de la GSRAA.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

#### Técnicas

Para el estudio investigativo se utilizó la técnica de la encuesta, como una forma de obtener datos directamente, estandarizada y sistemática, se aplica una serie de interrogantes, los datos obtenidos son usados para hacer inferencias de la población (Quispe, 2013).

#### Instrumentos

En el desarrollo de la investigación se emplearon 2 cuestionarios como instrumentos, uno por cada variable, en el caso de la variable calidad de vida laboral conformado un total de 20 preguntas, conformada por 4 dimensiones las cuales comprenden: factores del ambiente de trabajo (4 preguntas), factores individuales (6 preguntas), integración del puesto de trabajo (5 preguntas), factores del trabajo y la organización (5 preguntas) y factores del entorno socio laboral (3 preguntas). La respuesta al cuestionario de esta variable tendrá cinco categorías: 1= nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre, 5= siempre.

Se tomó como base el puntaje máximo (100 puntos) lo que equivale al 100% y mínimo (20 puntos) lo que equivale al 20% de los referidos cuestionarios, se elaboró la siguiente escala ordinal con tres categorías a fin de analizar el comportamiento de la variable.

**Tabla 2**

*Rango de la variable calidad de vida laboral*

Rango de calidad de vida laboral	
	Rango
Malo	20 - 47
Regular	48 - 75
Bueno	76 - 100

Fuente: (Barreto Rodríguez, 2007)

Con respecto al cuestionario de la segunda variable de Satisfacción del ciudadano conformado por un total de 20 preguntas, conformada por 5 dimensiones las cuales comprenden: calidad funcional percibida (4 preguntas), calidad técnica percibida (3 preguntas), valor percibido (5 preguntas), confianza (5 preguntas), expectativas (3 preguntas). La respuesta al cuestionario de esta variable tendrá cinco categorías: 1= nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre, 5= siempre.

Se tomó como base el puntaje máximo (100 puntos) lo que equivale al 100% y mínimo (20 puntos) lo que equivale al 20% de los referidos cuestionarios, se elaboró la siguiente escala ordinal con tres categorías a fin de analizar el comportamiento de la variable.

**Tabla 3**

*Rango de la variable satisfacción del ciudadano*

Rango de satisfacción del ciudadano	
	Rango
Malo	20 - 47
Regular	48 - 75
Bueno	76 - 100

Fuente: (Barreto Rodríguez, 2007)

**Tabla 4**

*Distribución de la muestra*

Variable	Técnica	Instrumento
Calidad de vida laboral	Encuesta	Cuestionario
Satisfacción del ciudadano	Encuesta	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

### **Validez**

La validación del instrumento presentado en la investigación se sometió a juicios de tres expertos en la materia con grado de maestría, ellos dieron conformidad sobre los instrumentos, analizaron si son coherentes con respecto a las variables, dimensiones e indicadores.

**Tabla 5***Validez de cuestionarios de la V1 y V2, realizado por el juicio de expertos*

<b>Variable</b>	<b>N.º</b>	<b>Experto o especialista</b>	<b>Promedio de validez</b>	<b>Opinión del experto</b>
Calidad de vida laboral	1	Metodólogo: Pedro Arturo Barboza Zelada	4,7	Instrumento aplicable
	2	Magister en Gestión Pública: Nahum Teófilo Terán Ayay	4,7	Instrumento aplicable
	3	Magister en Gestión Pública: Selva Mónica Pinedo Vásquez	4,7	Instrumento aplicable
Satisfacción del ciudadano	1	Metodólogo: Pedro Arturo Barboza Zelada	4,7	Instrumento aplicable
	2	Magister en Gestión Pública: Nahum Teófilo Terán Ayay	4,8	Instrumento aplicable
	3	Magister en Gestión Pública: Selva Mónica Pinedo Vásquez	4,7	Instrumento aplicable

Fuente: Elaboración propia

Los cuestionarios fueron valorados por tres expertos, cuya tarea fue de verificar la pertinencia y coherencia de los indicadores con las variables de

estudio. En cuanto a la primera variable, se obtuvo como promedio de **4.7**, representando el **94.00 % de concordancia entre jueces**. Respecto a la **segunda variable**, arrojó un promedio de **4.73**, representando el **94.60 % de concordancia entre jueces**; lo que indica la alta validez y condiciones para su aplicación.

### **Confiabilidad**

Se realizó la confiabilidad por medio de la estadística Alfa de Cronbach.

#### **Tabla 6**

*Confiabilidad de variable*

#### **Análisis de confiabilidad de la variable: Calidad de vida laboral**

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>		
	N	%
Válidos	26	100,0
Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	26	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### **Tabla 7**

*Confiabilidad del número de preguntas*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.823	20

**Tabla 8***Confiabilidad de variable***Análisis de confiabilidad de la variable: Satisfacción del ciudadano**

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>		
	N	%
Válidos	26	100,0
Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	26	100,0

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

**Tabla 9***Confiabilidad*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,878	20

Como se muestra en la tabla 7, según el estadístico Alfa de Cronbach se obtuvo como resultado que los instrumentos son altamente confiables, en cuanto a la V1: Calidad de vida laboral con un total de 20 elementos es = 0.823, por su parte la tabla 9 también muestra que los instrumentos son altamente confiables lo que corresponde a la V2: Satisfacción del ciudadano con 20 elementos que es = 0,878. De esta manera se concluye que ambos cuestionarios obtuvieron un Alfa de Cronbach cuyos resultados se encuentran dentro de los valores aceptables para determinar la confiabilidad.

**3.5. Procedimientos**

El procedimiento que se efectuó en la investigación fue la de recurrir a recaudar información sobre la realidad de la GSRAA, se planteó la

incidencia entre calidad de vida laboral y satisfacción del ciudadano, también se recaudó información de los antecedentes y bases teóricas, lo que permitió detallar las variables y dimensiones, con un total de 37 indicadores.

Se procedió a la elaboración de dos cuestionarios los cuales fueron aplicados al personal de la entidad, las preguntas sumaron un total de 40 con opción de respuesta múltiple de escala ordinal de tipo Likert, de 5 alternativas: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca. El cuestionario fue validado por 3 expertos.

También se procesaron y analizaron los datos, contrastando los antecedentes y bases teóricas detalladas en la investigación y finalmente se plantearon las conclusiones y recomendaciones.

### 3.6. Método de análisis de datos

Para elaborar la base de datos se empleó el programa Microsoft Excel, también se empleó el programa estadístico SPSS y finalmente se aplicó un estadístico para determinar los niveles de influencia y correlación entre las variables y dimensiones

<b>Valor de r</b>	<b>Significado</b>
-1	Correlación negativa grande y perfecta
- 0.9 a - 0.99	Correlación negativa muy alta
- 0.7 a - 0.89	Correlación negativa alta
- 0.4 a - 0.69	Correlación negativa moderada
- 0.2 a - 0.39	Correlación negativa baja
- 0.01 a - 0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

### 3.7. Aspectos éticos

Para la investigación se consideraron los siguientes aspectos éticos: **Beneficencia**, la definición genérica de beneficencia es un acto de caridad, misericordia y bondad. Connota hacer el bien a los demás e invoca una amplia gama de obligaciones morales. Los actos benéficos se pueden realizar desde una posición de obligación en lo que se debe y desde una perspectiva supererogatoria, es decir, más de lo que se debe. Un ejemplo de esto es lo que se conoce como un acto de bondad al azar (Kinsinger, 2009). **No maleficencia**, se basa en la intención moral de un agente de abstenerse de dañar o imponer un riesgo de daño o de prevenir lesiones a otros (Kinsinger, 2009). **Autonomía**, capacidad que se tiene para manejar los compromisos de actuar, propios juicios y decisiones. (Personal Autonomy, 2002). **Justicia**, se refiere a un derecho fundamental y que está relacionado a tres conceptos: tratamiento justo a las personas, darles a las personas lo que se merecen y otorgarles eso a lo que tienen derecho (García, 2018).

Finalmente, la investigación se basó en el principio de consentimiento informado dado que la población a encuestar se informó, previamente, de los alcances de la aplicación del instrumento de recolección de datos.



## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

**Objetivo específico 1:** identificar el nivel de la calidad de vida laboral de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas.

**Tabla 10**

*Nivel de la variable calidad de vida laboral de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas*

Dimensión/Variable	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Factores individuales	4	15,4%	14	53,8%	8	30,8%	26	100%
Factores del ambiente de trabajo	8	30,8%	11	42,3%	7	26,9%	26	100%
Factores del trabajo y la organización	2	7,7%	20	76,9%	4	15,4%	26	100%
Factores del entorno socio laboral	2	7,7%	16	61,5%	8	30,8%	26	100%
<b>Calidad de vida laboral</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>21</b>	<b>80,8%</b>	<b>5</b>	<b>19,2%</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

#### **Interpretación:**

En la tabla 10, se constata que en cuanto a la dimensión factores individuales, el 53,8% de los encuestados dieron una calificación medio y el 15,4% de encuestados la calificó como bajo. La dimensión factores del ambiente de trabajo dio una calificación de 42,3% con un nivel medio, mientras que el 26,9% de encuestados la calificó con un nivel alto.

También, la dimensión factores del trabajo y la organización fue evaluada con un 76,9% con un nivel medio y en contraparte el 7,7% la califica con un nivel bajo. Por otra parte, la dimensión factores del entorno socio laboral, 61,5% de los encuestados lo calificaron en un nivel medio y 7,7% la califica

con un nivel bajo. Conforme a las consideraciones expuestas con anterioridad se ha confirmado que el nivel predominante en todas las dimensiones fue medio, razón por la cual ha quedado demostrado que el estado actual de la calidad de vida laboral de la GSRAA es medio el cual también fue calificado así por el 80,8% de encuestados, lo que deja en evidencia que a la entidad le falta mejorar en aspectos relacionados al desarrollo individual de sus trabajadores, condiciones físicas, los factores de trabajo que incluyen organización y comunicación entre compañeros y jefes, lo mismo que se evidencia la falta de reconocimientos y confianza para expresarse con los jefes de áreas.

**Objetivo específico 2:** identificar el nivel de la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas.

**Tabla 11**

*Identificar el nivel de la variable satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas.*

Dimensión/ Variable	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Tangibilidad	4	15,4%	20	76,9%	2	7,7%	26	100%
Fiabilidad	3	11,5%	13	50,0%	10	38,5%	26	100%
Capacidad de respuesta	4	15,4%	14	53,8%	8	30,8%	26	100%
Seguridad	1	3,8%	18	69,2%	7	26,9%	26	100%
Empatía	5	19,2%	17	65,4%	4	15,4%	26	100%
<b>Satisfacción del ciudadano</b>	<b>2</b>	<b>7,7%</b>	<b>18</b>	<b>69,2%</b>	<b>6</b>	<b>23,1%</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

En la tabla 11, se aprecia que en la dimensión Tangibilidad, el 76,9% de los encuestados dieron una calificación medio y el 15,4% de encuestados la calificó como bajo. La dimensión fiabilidad tuvo una calificación de 50,0%

con un nivel medio, mientras que el 11,5% de encuestados la calificó con un nivel bajo.

También, la dimensión capacidad de respuesta fue evaluada con un 53,8% con un nivel medio y en contraparte el 30,8% la califica con un nivel alto. Por otra parte, la dimensión seguridad, 69,2% de los encuestados la calificaron en un nivel medio y 26,9% la califica con un nivel alto. En cuanto a la dimensión empatía, 65,4% de los encuestados la calificaron en un nivel medio y 19,2% la califica con un nivel bajo.

Finalmente se concluye, que la variable satisfacción del ciudadano es catalogada en un nivel medio, inclusive en las cinco dimensiones predominó el nivel medio, lo que significa que el ciudadano percibe que a la entidad le falta implementar equipos de cómputo que permitan una mejor atención, existencia de lentitud para resolver los problemas suscitados por un servicio prestado, inadecuada comunicación entre ciudadano y trabajadores de la entidad.

**Objetivo específico 3 ,4 ,5 y 6:** relación entre las dimensiones (factores individuales, factores del ambiente de trabajo, factores del trabajo y la organización, factores del entorno socio laboral) y la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas.

**Tabla 12**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1: Calidad de vida laboral	,105	26	,200*	,944	26	,172
V2: Satisfacción del ciudadano	,097	26	,200*	,964	26	,486

Fuente: Base de datos obtenidos del SPSS V.22

### Interpretación:

Tal como se observa en la tabla 12, al tener una muestra de 26 participantes se utilizó el estadístico de prueba correspondiente a Shapiro-Wilk. Asimismo se muestra que el valor de Sig. ( $p=0.172$  y  $p=0.486$ ), tanto para la V1 como para la V2 respectivamente, teniendo que ambos valores **son mayores** que el valor de  $\alpha=0.05$ , por lo tanto los datos provienen de una distribución normal, por lo que es necesario realizar la prueba paramétrica **r de Pearson** para establecer la correlación.

## 4.2. Resultados inferenciales

**Hipótesis General:** existe relación significativa entre la calidad de vida laboral y la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas.

**Hipótesis Nula:** no existe relación significativa entre la calidad de vida laboral y la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas.

### Tabla 13

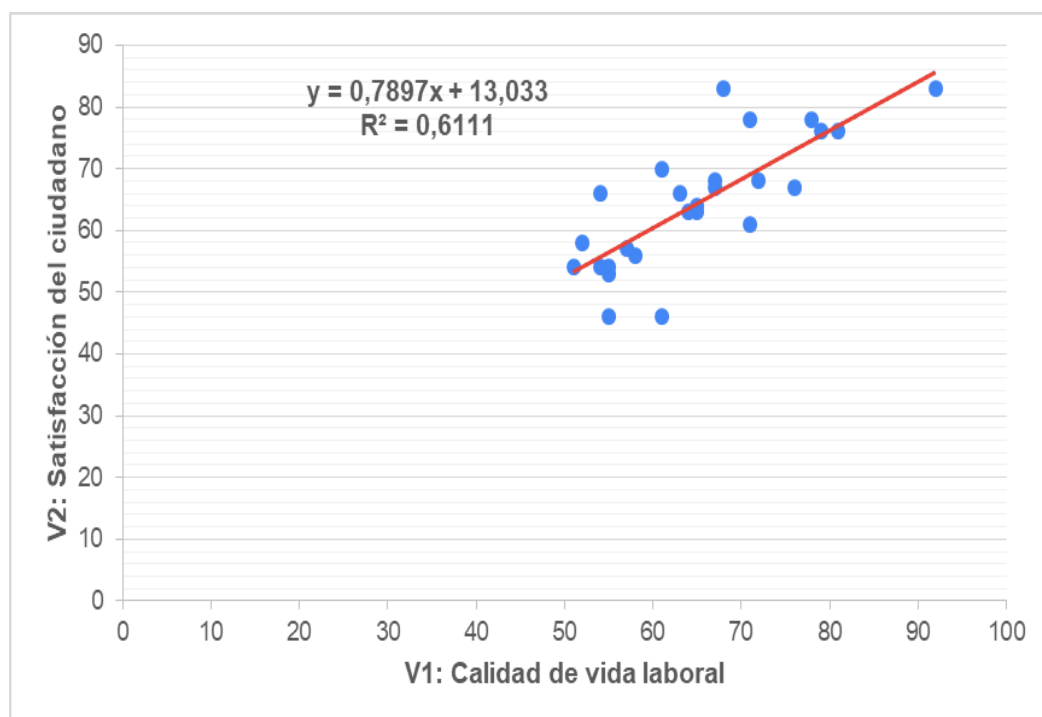
*Relación entre calidad de vida laboral y la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas.*

		V1: Calidad de vida laboral	V2: Satisfacción del ciudadano
V1: Calidad de vida laboral	Correlación de Pearson	1	,782**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	26	26
V2: Satisfacción del ciudadano	Correlación de Pearson	,782**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	26	26

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

Fuente: Base de datos obtenidos del SPSS V.22

**Figura 1.** Regresión lineal de la calidad de vida laboral y satisfacción del ciudadano



**Fuente:** Base de datos obtenidos del SPSS V.22

### **Interpretación:**

En la tabla 13, se aprecia un coeficiente de correlación de r Pearson igual a **0,782\*\***, lo cual indica una correlación positiva alta, teniendo un valor de Sig: 0.000 menor a 0.01, aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. Asimismo en la figura 1, se observa que el valor de coeficiente de determinación  $R^2$  es igual a 0,6111, lo que representa que el 61.11 % de la calidad de vida laboral de la GSRAA influye en la satisfacción del ciudadano de la GSRAA.

**Hipótesis específica 3:** existe relación significativa entre las dimensiones de la calidad de vida laboral y la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas

**Tabla 14**

*Relación entre las dimensiones de la calidad de vida laboral y la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas.*

		D1: Factores individuales	D2: Factores del ambiente de trabajo	D3: Factores del trabajo y la organización	D4: Factores del entorno socio laboral	V2: Satisfacción del ciudadano
D1: Factores individuales	Correlación de Pearson	1	,546**	,270	,621**	,622**
	Sig. (bilateral)		,004	,182	,001	,001
	N	26	26	26	26	26
D2: Factores del ambiente de trabajo	Correlación de Pearson	,546**	1	,263	,122	,576**
	Sig. (bilateral)	,004		,194	,552	,002
	N	26	26	26	26	26
D3: Factores del trabajo y la organización	Correlación de Pearson	,270	,263	1	,263	,533**
	Sig. (bilateral)	,182	,194		,195	,005
	N	26	26	26	26	26
D4: Factores del entorno socio laboral	Correlación de Pearson	,621**	,122	,263	1	,534**
	Sig. (bilateral)	,001	,552	,195		,005
	N	26	26	26	26	26
V2: Satisfacción del ciudadano	Correlación de Pearson	,622**	,576**	,533**	,534**	1
	Sig. (bilateral)	,001	,002	,005	,005	
	N	26	26	26	26	26

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

### **Interpretación:**

Como se observa en la tabla 14, el coeficiente de correlación  $r$  Pearson para la dimensión factores individuales con la variable satisfacción del ciudadano es igual a  $0,622^{**}$ , de correlación positiva moderada; por otro lado, la dimensión factores del ambiente de trabajo presenta un coeficiente de correlación con respecto a la variable de  $0,576^{**}$ , también de correlación positiva moderada. Asimismo el coeficiente  $r$  de Pearson para la dimensión factores del trabajo y la organización con la variable satisfacción del ciudadano presenta una correlación de  $0,533^{**}$ , siendo esta una correlación igual a la anterior; además, la dimensión factores del entorno socio laboral al igual que la dimensión anterior muestra una correlación positiva moderada con un valor de  $0,534^{**}$  con respecto a la variable satisfacción del ciudadano de la GSRAA. Finalmente, todas las dimensiones tienen un valor de Sig. menor a  $0.01$ , por lo que se afirma, que estas dimensiones tienen una relación significativa con la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas, por lo tanto se aceptan las hipótesis propuestas en la investigación.

## V. DISCUSIÓN

En la presente investigación al identificar la calidad de vida laboral de los trabajadores de la GSRAA, se constató que mediante el análisis descriptivo, que en relación a las personas encuestadas el 80,8% considera que la variable calidad de vida laboral la califica en un nivel medio, y el 19,2% la califica en un nivel alto. Por otro lado, se obtuvo que la dimensión factores individuales fue calificada con un 30,8% en un nivel alto, 53,8% en un nivel medio y el 15,4% la calificó en un nivel bajo. También 26,9% calificó la dimensión factores del ambiente de trabajo en un nivel alto, 42,3% la considera en un nivel medio y finalmente el 30,8% la considera en un nivel bajo. Sobre la dimensión factores del trabajo y la organización se obtuvo que el 15,4% de los encuestados la califica en un nivel alto, mientras que el 76,9% la califica en un nivel medio y que por su parte el 7,7% la califica en un nivel bajo. Finalmente, en la dimensión factores del entorno socio laboral, el 30,8% de los encuestados la calificó en un nivel alto, el 61,5% en un nivel medio y el 7,7% la calificó en un nivel bajo. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede apreciar que la calidad de vida de los trabajadores está calificada en un nivel medio al igual que todas sus dimensiones, lo que a su vez indica que de cierta manera la entidad se encamina a brindar calidad de vida laboral y que los trabajadores lo perciben, pero no por completo. Por lo que se rechaza la hipótesis específica, donde se refiere que el nivel de calidad de vida laboral de la GSRAA es alta. Considerando los resultados de estudio antes mencionados se puede notar una estrecha relación con los resultados de Chiroque (2019) que en su investigación en una municipalidad de Piura, califica el nivel de calidad de vida relativamente bajo con 68.30%, el cual concluye que no se brinda importancia a varios factores que incluyen en la QWL, como bienestar de los empleados, ambiente, capacidades, etc.; ciertos factores que también se encuentran inmersos dentro de las dimensiones tratadas en esta investigación. Sin embargo, en contraparte los resultados del estudio obtenidos por Zavala & Córdova (2018) indican que las dimensiones que componen la QWL en una entidad no son relevantes o no influyen de manera significativa con respecto al compromiso del personal hacia su institución. Esto quiere decir que los factores de la QWL van a repercutir en



el desempeño del personal considerando las necesidades de los trabajadores, ya que como se puede apreciar en la contraparte que los trabajadores muestran compromiso aún sin tener calidad de vida laboral, lo que a su vez puede ser que existan otros factores que influyen positivamente para que el personal realice su trabajo óptimamente.

En esta investigación al identificar el nivel de satisfacción del ciudadano de la GSRAA, se obtuvo como resultados descriptivos que el 23,1% de encuestados lo calificó en un nivel alto, mientras que el 69,2% lo califica en un nivel medio y finalmente el 7,7% de encuestados consideraron esta variable en un nivel bajo. Asimismo, al evaluar los resultados de esta investigación se puede evidenciar que en cuanto a las dimensiones, el 7,7% encuestados califica la dimensión tangibilidad en un nivel alto, con respecto a esta dimensión gran número de los encuestados la califican con un nivel medio, siendo 76,9% quienes la ubican en ese lugar, bajo esa misma línea se obtuvo que el 15,4% de los encuestados la califican en un nivel bajo. Al analizar la dimensión de fiabilidad, el 38,5% de encuestados indicaron que se encuentra en un nivel alto, asimismo lo que predominó fue el nivel medio, en el que el 50,0% de encuestados la califica como tal y el 11,5% indicaron que la dimensión fiabilidad se encuentra en un nivel bajo. En la dimensión capacidad de respuesta, el 30,8% de encuestados la califica en un nivel alto, el 53,8% en nivel medio y el 15,4% la considera en un nivel bajo. También se obtuvieron los resultados de la dimensión seguridad, cuyos resultados indicaron que el 26,9% de la muestra de estudio la califica en un nivel alto, el 69,2% la califican en un nivel medio y el 3,8% la califica en un nivel bajo. Como última dimensión de estudio se tiene la empatía, en la que según los resultados obtenidos se puede distinguir que el 15,4% la califica en un nivel alto, así mismo el 65,4% calificaron esta dimensión en un nivel medio y el 19,2% la califica en un nivel bajo. Considerando los resultados obtenidos y siendo todas estas dimensiones calificadas en un nivel medio, se puede evidenciar que el ciudadano no percibe un grado de satisfacción alto considerando varios factores por mejorar, que dentro de estas dimensiones se ha considerado elementos tales como la infraestructura, predisposición de apoyo a la ciudadanía, respuesta rápida sobre un asunto solicitado, conformidad en la atención, buen trato, etc;

considerando uno de los objetivos de las entidades públicas en lo que respecta en satisfacer ciertas necesidades de los ciudadanos, y bajo este concepto de estudio existe una muestra clara de que cierto número de la ciudadanía muestra su disconformidad con respecto a ello. Por lo que es muy probable que al mejorar la calidad de vida laboral también mejorará la satisfacción que puede percibir el ciudadano en cuanto a la atención obtenida. Según los resultados obtenidos sobre la variable satisfacción del ciudadano de la GSRAA, se rechaza la segunda hipótesis específica al encontrarse esta en un nivel medio y considerando que en esta investigación se propuso la hipótesis en un nivel alto. Estos resultados se asemeja a lo mencionado por Velayudhan & Yameni (2017), quienes en su estudio identificaron que influye de manera positiva el deseo de mejorar el desempeño en su organización, cuando el personal siente apoyo por parte de sus supervisores y a la vez que se toma en cuenta sus inquietudes y sugerencias; lo que generaría que el trabajador mejore el proceso en su trabajo y que finalmente se obtenga como resultado que los clientes o usuarios perciban la satisfacción en la atención. También se corrobora con los estudios realizados por Loli et al. (2018), quien consideró su estudio a profesionales de entidades públicas y privadas, quien obtuvo como resultado que la insatisfacción del personal repercute de manera muy significativa en el rendimiento y desempeño de los integrantes de la institución. Según lo referido líneas arriba y al analizar los resultados es importante que la entidad GSRAA preste atención a los diferentes factores que influyen de manera significativa en el grado de satisfacción de los ciudadanos, de tal manera que puedan plantear estrategias o procesos que permita obtener mejoras en cuanto a la atención y prestación de servicios ya que lo que se espera es que los ciudadanos perciban un grado de satisfacción alto.

También se determinó el nivel de relación de las dimensiones de la calidad de vida laboral y la variable satisfacción del ciudadano de la GSRAA, en cuanto a la primera dimensión factores individuales se obtuvo como resultado que el coeficiente de correlación  $r$  Pearson es igual a 0,622\*\*, siendo una correlación positiva moderada; de esta manera se termina aceptando la hipótesis cuatro, al existir relación significativa entre la dimensión factores individuales y la

satisfacción del ciudadano de la GSRAA. También se determinó el nivel de relación de la dimensión factores del ambiente de trabajo y la variable satisfacción del ciudadano de la GSRAA, los resultados arrojaron un coeficiente de correlación con respecto a la variable de 0,576\*\*, siendo una correlación positiva moderada, de esta manera se termina aceptando la hipótesis cinco, al existir relación significativa entre la dimensión factores del ambiente de trabajo y la satisfacción del ciudadano de una GSRAA. Así mismo el coeficiente  $r$  de Pearson para la dimensión factores del trabajo y la organización con la variable satisfacción del ciudadano presenta una correlación de 0,533\*\*, siendo esta una correlación positiva moderada igual a la anterior; mediante el cual se termina aceptando la hipótesis seis, en el que se identifica una relación significativa entre la dimensión factores del trabajo y la organización y la satisfacción del ciudadano de la GSRAA. Finalmente la dimensión factores del entorno socio laboral muestra una correlación positiva moderada con un valor de 0,534\*\* con respecto a la variable satisfacción del ciudadano de la GSRAA, determinando así que dicha dimensión evidencia la aceptación de la hipótesis siete al existir relación significativa entre la dimensión factores del entorno socio laboral y la satisfacción del ciudadano de una Gerencia Sub Regional de Loreto. Según los resultados obtenidos en la investigación todas las dimensiones tienen un valor de Sig. menor a 0.01, por lo que se afirma, que estas dimensiones tienen una relación significativa con la satisfacción del ciudadano de la GSRAA, por lo tanto se aceptan las hipótesis propuesta en la investigación, lo que se podría indicar que las cuatro dimensiones influyen en el grado de satisfacción del ciudadano, y que por lo tanto si se mejora la calidad de vida de los trabajadores esto repercutiría de buena manera en la satisfacción de los ciudadanos de la GSRAA. Tal como se demostró en el artículo científico de Argüelles et al. (2017), en su estudio descriptivo y correlacional, al consignar 7 dimensiones en relación con los resultados de las organizaciones, obtuvo un coeficiente de correlación múltiple de 78.7% ( $R^2$ ), dejando en evidencia que las dimensiones de la QWL están asociadas a la rentabilidad empresarial ya que si se quiere lograr ello se debe mejorar las condiciones de administración del tiempo libre, bienestar del trabajador, seguridad en el trabajo, soporte institucional, etc. Por su parte, Wara et al. (2018), en su artículo reconoció la relación entre la calidad de vida laboral

con productividad laboral, en el que concluye que dimensiones como desarrollo profesional, instalaciones disponibles, seguridad en el entorno de trabajo, compensación equilibrada, la comunicación y la resolución de problemas son muy relevantes y relacionadas con la productividad laboral, ya que a través de ello los trabajadores determinan el nivel de esfuerzo en la realización de sus tareas junto a ellos la capacidad para mejorar su atención y servicios. También se corrobora con la investigación expuesta por López et al. (2021), que expresa que la calidad de vida laboral guarda relación lineal positiva con el nivel de desempeño laboral, cuyo resultado obtenido fue un 64,9% de la varianza entre la variable independiente con la dependiente, lo que en su efecto se originaría que mientras se mejore la calidad de vida laboral se notará una mejoría desempeño de los trabajadores, lo cual será percibido de manera positiva por los clientes.

En la investigación se tuvo una muestra de 26 participantes y se utilizó el estadístico de prueba correspondiente a Shapiro-Wilk para determinar la prueba de normalidad, obteniendo el valor de Sig. ( $p=0.172$ ) en la variable calidad de vida laboral y el valor de Sig. ( $p=0.486$ ) para la variable satisfacción del ciudadano. Teniendo que ambos valores son mayores que el valor de  $\alpha=0.05$ , correspondiendo esto de una distribución normal.

Por otro lado, en referencia a los resultados obtenidos se evidenció la relación de calidad de vida laboral y la satisfacción del ciudadano de la GSRAA, en la que a través del análisis estadístico **r de Pearson** se obtuvo un coeficiente 0,782\*\*, lo que indica una correlación positiva alta, teniendo un valor de Sig: 0.000 menor a 0.01. También se obtuvo que el valor de coeficiente de determinación  $R^2$  es igual a 0,6111, lo que representa que el 61.11 % de la calidad de vida laboral de la GSRAA influye en la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas, de esta manera se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Lo que guarda relación con los estudios realizados por Jabeen et al. (2018) quien a través de su investigación realizada a 12 organizaciones del sector público, descubrió que la calidad de vida laboral influye de manera positiva en la satisfacción laboral y que al mismo tiempo existe relación directa con respecto a la reducción de la intención de rotación, ya que al poner atención a

estos factores se aumenta en el personal un grado de pertenencia en la organización, toda vez que se sentirá identificado, realizará sus labores de manera óptima, mostrará compromiso en el desarrollo de los objetivos. Se corrobora por Ahmad et al., (2019), que en su investigación aborda el impacto de la calidad de vida laboral sobre inteligencia organizacional, en cuyo resultado el valor de significancia es 0,000, que es menor que 0,05. Ello indica que el modelo es estadísticamente significativo para determinar que la calidad de vida laboral impacta en la inteligencia organizacional, con esto se distingue que considerando mejorar la calidad de vida de los trabajadores conducirá a mejorar la posición competitiva de la organización, lo que manifiesta el autor es que ello permitirá mejoras en la calidad del producto y el servicio al cliente a través de personal comprometido. De acuerdo al análisis y todo lo manifestado líneas arriba se evidencia que al mejorar la calidad de vida de los trabajadores es muy probable que se pueda elevar el grado de satisfacción de los ciudadanos ya que se comprobó que existe una relación. Por otro lado existen varios factores que influyen en la calidad de vida de los trabajadores y al mejorar ello el grado de satisfacción de los trabajadores mejorará, lo que a su vez les permitirá brindar una mejor atención y mejor servicio al ciudadano.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación significativa entre calidad de vida laboral y la satisfacción del ciudadano de la GSRAA, según los resultados obtenidos a través del análisis estadístico  $r$  de Pearson se obtuvo un coeficiente 0,782\*\* lo que indica una correlación positiva alta, teniendo un valor de Sig: 0.000 menor a 0.01. Con respecto al valor de coeficiente de determinación  $R^2$  se obtuvo un resultado de 0,6111, el cual representa que el 61.11 % de la calidad de vida laboral influye en la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas, estos resultados indican que al mejorar la calidad de vida laboral se incrementará la satisfacción del ciudadano.
- 6.2.** El nivel de calidad de vida laboral en la GSRAA es medio en 80,8%, en cuanto a la primera dimensión factores individuales fue evaluada en un nivel medio por el 53,8%, en la segunda dimensión factores del ambiente de trabajo fue evaluada en un nivel medio por el 42,3%, la tercera dimensión factores del trabajo fue evaluada con un nivel medio por el 76,9% y la última dimensión organización factores del entorno socio laboral fue evaluada también en un nivel medio por el 61,5%, lo que evidencia que falta que la entidad mejore las condiciones físicas del trabajo, desarrollo profesional, designación adecuada de los salarios, mejorar el nivel de comunicación, etc.
- 6.3.** El nivel de satisfacción del ciudadano es calificada como medio por el 69,2%, en cuanto a la dimensión tangibilidad, el 76,9% de los encuestados dieron una calificación medio, la dimensión fiabilidad tuvo una calificación de 50,0% con un nivel medio, la dimensión capacidad de respuesta fue evaluada con un 53,8% con un nivel medio, la dimensión seguridad fue calificada por el 69,2% en un nivel medio, la última la dimensión empatía, 65,4% de los encuestados la calificaron en un nivel medio. En todas las dimensiones predominó el nivel medio, lo que quiere decir que los ciudadanos perciben insatisfacción con respecto a los materiales que los trabajadores utilizan para la atención, falta predisposición en la atención,

cierto número de ciudadanos desconocen los servicios que la entidad brinda debido a la poca comunicación y difusión.

- 6.4.** Existe relación significativa entre la dimensión factores individuales y la variable satisfacción del ciudadano de la GSRAA, según resultados de la investigación presenta un nivel medio en 53.8%, por lo que a su vez valida la importancia de brindar desarrollo, motivación, bienestar a los trabajadores.
- 6.5.** Existe relación significativa entre la dimensión factores del ambiente de trabajo y la satisfacción del ciudadano de la GSRAA, se determinó como nivel medio en un 42,3%, lo que refleja la necesidad de prestar atención a las condiciones del ambiente, seguridad y salud en la entidad.
- 6.6.** Existe relación significativa entre la dimensión factores del trabajo y la organización y la satisfacción del ciudadano de la GSRAA, los encuestados la califican con un nivel medio de 76,9%, ello se debe a que cierto número de trabajadores no están conformes con la retribución económica, estabilidad laboral, potestad para la toma de decisiones.
- 6.7.** Existe relación significativa entre la dimensión factores del entorno socio laboral y la satisfacción del ciudadano de la GSRAA, cuyo estudio determinó que la relación presenta un nivel medio de 61,5%, debido a que los trabajadores no son reconocidos por la entidad, el grado de comunicación con personal de otras áreas no es muy buena y que en algunos casos no perciben el apoyo institucional.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Se sugiere que la GSRAA cree planes de acción que permitan programar mejoras en los factores de la calidad de vida laboral de la entidad, ya que ello influye de manera significativa en la satisfacción del ciudadano.
- 7.2.** Al Gerente de la GSRAA se le sugiere mejorar los aspectos de calidad de vida laboral, ya que los factores individuales, factores del ambiente de trabajo, factores del trabajo y la organización y factores del entorno socio laboral están catalogados en un nivel medio, lo que implica que falta crear planes de acción que permitan implementar mejoras en la entidad.
- 7.3.** A los jefes de cada área de la GSRAA se les recomienda mejorar los aspectos de satisfacción del ciudadano, ya que esta fue catalogada con nivel medio en sus diferentes dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Por lo que se sugiere promover la difusión de los servicios que presta la entidad, organizar las tareas para brindar un servicio y atención rápida.
- 7.4.** Al Gerente y Jefe de Recursos Humanos de la GSRAA se les recomienda que programen e implementen talleres o cursos que faciliten el desarrollo profesional e individual de cada trabajador de acuerdo a las ramas de su formación profesional o a capacitaciones en otras áreas de la entidad, de tal manera que cuando se presente la oportunidad el trabajador pueda acceder a un ascenso. De esta manera no solo el personal estará capacitado para satisfacer los requerimientos del ciudadano, sino que también sentirá satisfacción al realizar su trabajo.
- 7.5.** Al Gerente de la GSRAA se recomienda implementar mejoras en las condiciones físicas, tales como proporcionar materiales ergonómicos, mejorar la iluminación, ventilación y cambiar equipos tecnológicos. También proporcionar ambientes seguros, identificar mejoras en la infraestructura así como la implementación de señaléticas, planos de evacuación y acondicionamiento de extintores. Así los trabajadores



puedan brindar una mejor atención, evitar demoras en la atención y el ciudadano quede satisfecho.

- 7.6.** Se recomienda al área de Recursos Humanos de la entidad mejorar o adecuar las escalas salariales, el mismo que permita motivar al trabajador mientras este logre estudiar o capacitarse constantemente. También la entidad debe promover que el trabajador decida o sugiera los aspectos que cree necesario implementar en la realización de sus tareas individuales, con ello también se estarían respetando sus opiniones.
- 7.7.** Se recomienda al área de Recursos Humanos en coordinación con los jefes de cada área, otorgar reconocimientos a los trabajadores por el desempeño y cumplimiento de objetivos en sus respectivas áreas, estos podría considerarse reconocimientos en relación a la atención y servicio que prestan. Bajo este contexto se sugiere crear talleres de relaciones interpersonales constantemente para que con ello se afiance los lazos de confianza y comunicación con personal de otras áreas y con sus propios jefes de área.

## REFERENCIAS

- AESPAT. (2013). Análisis transaccional y psicología humanista. *Com.Aespat.Es*.
- Ahmad, B., Sadq, Z., Othman, B., & Saeed, V. (2019). The impact of the quality of work life on organizational intelligence. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 23(2), 931–946. <https://doi.org/10.37200/IJPR/V23I2/PR190341>
- Alcántara, S., González, S., Hernández, L., & Ramírez, I. (2000). *Control del trabajo, exigencias laborales y daños a la salud en trabajadores de un diario informativo en la ciudad de México* (pp. 5–22).
- Alves, D., Cirera, Y., & Giuliani, A. (2013). Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. *Invenio*, 16, 145–163. [www.giulianimarketing.pro.br](http://www.giulianimarketing.pro.br)
- Argüelles, L., Quijano, R., & Fajardo, M. (2017). Rentabilidad y calidad de vida laboral. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 10(1), 81–93. <https://ssrn.com/abstract=2916926www.theIBFR.com>
- Armijos, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). *Gestión de administración de los Recursos Humanos*. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000400163](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163)
- Asamoah, M. K. (2014). Re-examination of the limitations associated with correlational research. *Journal of Educational Research and Reviews*, 2(4), 45–52.
- Bowen, P., Cattell, K., Distiller, G., & Edwards, P. J. (2008). Job satisfaction of South African quantity surveyors: An empirical study. *Construction Management and Economics*, 26(7), 765–780. <https://doi.org/10.1080/01446190801998724>
- Britto, G., Castro, L. A., & Sabogal, J. M. (2020). Calidad de vida laboral y los factores de rotación en empresas in and out. *Journal of Chemical Information and Modeling*. <http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JPPP/article/download/83/65%0Ahttp://www.embase.com/search/results?subaction=viewrecord&from>

=export&id=L603546864%5Cnhttp://dx.doi.org/10.1155/2015/420723%0Ahttp://link.springer.com/10.1007/978-3-319-76

Bustamante, M., Álvarez, A., Villalobos, M., & Lucero, M. (2020). Percepción de la calidad de vida laboral de los trabajadores de los centros de salud familiar de la zona central de Chile. *Información Tecnológica*, 31(3), 65–74. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000300065>

Caballero, K. (2002). El concepto de Satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 6(1–2), 1–10.

Cambra, J., Fuster, A., Polo, Y., & Lopez, M. (2010). Preocupación por el cliente: ¿ética, responsabilidad o simplemente negocio? *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 20, 47–57.

Canga, F., & Villacís, H. (2018). *Factores individuales y grupales que influyen en la productividad de los trabajadores de las grandes y medianas empresas de Guayaquil*. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332018000200005](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000200005)

Cardozo, L. (2021). *Todo sobre el servicio al cliente: qué es, la importancia y los principios*. Blog Zenvia. <https://www.zenvia.com/es/blog/todo-sobre-el-servicio-al-cliente-que-es-la-importancia-y-los-principios/>

Carmona, A. (1997). *Toma de Decisiones: Análisis y Entorno Organizativo* (UPC (Ed.)). <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=AmjtmjNzuAwC&oi=fnd&pg=PA13&dq=que+es+toma+de+decisiones&ots=XwWkosMSDX&sig=VBCjMby6CpY5sXpOu3mtop66nfo#v=onepage&q=que+es+toma+de+decisiones&f=false>

Carrasco, S. (2019). *Atención al cliente en el proceso comercial*. Ediciones Paraninfo SA. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=LjehDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=atención+al+cliente&ots=-err\\_GdDEO&sig=xhl080ehNghi92PSqXnaZOelhO8#v=onepage&q=atención](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=LjehDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=atención+al+cliente&ots=-err_GdDEO&sig=xhl080ehNghi92PSqXnaZOelhO8#v=onepage&q=atención)

al cliente&f=false

Casares, E. (2007). *La comunicación en la organización ; la retroalimentación como fuente de satisfacción.*

Casas, A. (2002). *Remuneración, retribución y motivación de vendedores.* Esic.  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=62Au53BfkU0C&oi=fnd&pg=PA5&dq=retribución+económica&ots=Rz88zerF-A&sig=XM8JgP23UpesOGXFiXjAHclw6s4#v=onepage&q=retribución+económica&f=false>

Casas, J., Repullo, J., Lorenzo, S., & Cañas, J. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de Administración Sanitaria*, 6(23), 527–544.  
[https://www.researchgate.net/profile/Susana\\_Lorenzo/publication/237316492\\_Dimensiones\\_y\\_medicion\\_de\\_la\\_calidad\\_de\\_vida\\_laboral\\_en\\_profesionales\\_sanitarios/links/574e8f6e08ae8bc5d15c02ca/Dimensiones-y-medicion-de-la-calidad-de-vida-laboral-en-profesionales](https://www.researchgate.net/profile/Susana_Lorenzo/publication/237316492_Dimensiones_y_medicion_de_la_calidad_de_vida_laboral_en_profesionales_sanitarios/links/574e8f6e08ae8bc5d15c02ca/Dimensiones-y-medicion-de-la-calidad-de-vida-laboral-en-profesionales)

Castro, P., Cruz, E., Hernández, J., Vargas, R., Luis, K., Gatica, L., & Tepal, I. (2018). Una Perspectiva de la Calidad de Vida Laboral. *Revista Iberoamericana de Ciencias*, 5(6), 118–128.  
<http://www.reibci.org/publicados/2018/dic/3200115.pdf>

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (S. McGraw-Hill/Interamericana Editores (Ed.); Tercera).

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El Capital humano de las organizaciones* (M. G. Hill (Ed.); 9th ed.).

Chiroque, S. (2019). *Tesis de maestría-Universidad Nacional de Piura.* 1–86.

Clemenza, C., Gotera, A., & Araujo, R. (2010). *Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria.* Revista Venezolana de Gerencia.  
[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-)

99842010000100007

- Consumer, E. (2015). *Los nueve errores más graves en el trabajo*. Eroski Consumer. <https://www.consumer.es/economia-domestica/trabajo/los-nueve-errores-mas-graves-en-el-trabajo.html>
- Cronin, J., & Taylor, S. (1994). SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58, 125–131.
- Debeljuh, P., & Jáuregui, K. (2004). Trabajo y familia: hacia una cultura familiar amigable en el contexto latinoamericano. *Cuadernos de Difusión*, 9(16), 91–102. <https://doi.org/10.46631/jefas.2004.v9n16.05>
- Fernández, D., & Fernández, E. (2017). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Ediciones Paraninfo SA. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=kAMoDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=atención+al+cliente&ots=nCmSpez7LF&sig=FpfhNgfUzwZIObFOmeXmzukabAA#v=onepage&q=atención+al+cliente&f=false>
- Garcés, C., Loli, A., & Navarro, V. (2020). Calidad de vida laboral y síndrome de burnout en los colaboradores del sector retail de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación En Psicología*, 23, 67–82. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/19233/16146>
- García, C. (2018). El principio de justicia en la práctica radiológica. *Nature*, 388, 85–86.
- García, J., & Díaz, R. (2008). Comparativa entre distintos sistemas de mediación de calidad de servicio. *Esic Market*, 57–97.
- Garg, R. (2016). Methodology for research I. *Indian Journal of Anaesthesia*, 388, 640–645.
- Gestión. (2015). *Horarios de atención de tu negocio*. <https://destinonegocio.com/pe/gestion-pe/determina-el-horario-de-atencion->

de-tu-negocio/

- Gómez, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2008). Gestión de recursos humanos. In S. . PEARSON EDUCACIÓN (Ed.), *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* (5th ed.).
- González, L., Carmona, M., & Rivas, M. (2008). Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes. *Centros de Excelencia*, 1–181.
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista de Investigación En Psicología*, 14(2), 213–225. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v14i2.2109>
- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Metodología de la Investigación. *ALERTA Revista Científica Del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75–79. [https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=FTSjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq=método+descriptivo+tipo+cuantitativo&ots=6l6L2TGJW8&sig=vOJm2KC\\_fEVOHw66a47G8DwsDBI#v=onepage&q=método descriptivo tipo cuantitativo&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=FTSjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq=método+descriptivo+tipo+cuantitativo&ots=6l6L2TGJW8&sig=vOJm2KC_fEVOHw66a47G8DwsDBI#v=onepage&q=método%20descriptivo%20tipo%20cuantitativo&f=false)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (M. G. H. Education (Ed.); 6th ed.).
- Hernando, C., & Cruz, R. (2006). *Análisis de datos cuantitativos*. 270–335.
- Ibarra, L., & Casas, E. (2014). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel , Hermosillo : una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración*, 60(1), 229–260.
- Ismael, F. (2010). Measuring Customer Satisfaction: Must or Not? *Deniz Bilimleri ve Mühendisliği Dergisi; Cilt: 6 Sayı: 2*, 6(2), 76–88.
- Jabeen, F., Friesen, H., & Ghoudi, K. (2018). *Journal of Organizational Change Management Quality of work life of Emirati women and its influence on job satisfaction and turnover intention: evidence from the UAE Article information*. <https://doi.org/10.1108/JOCM-01-2017-0016>

- Kinsinger, F. (2009). Beneficence and the professional 's moral imperative. *ECHU*, 16(1), 44–46. <https://doi.org/10.1016/j.echu.2010.02.006>
- Koenig, H. (2010). *Identificación de los procesos en una organización*. Templeton Foundation Press. <https://www.gestion-sanitaria.com/9-identificacion-procesos-organizacion.html>
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). Dirección de marketing. In P. Educación (Ed.), *Dirección De Marketing*. (14th ed.). <http://www.montartuempresa.com/wp-content/uploads/2016/01/direccion-de-marketing-14edi-kotler1.pdf>
- Laboral, R. empresarial &. (2017). *Mejorar la Calidad de Vida de los empleados: una preocupación que crece en las organizaciones*. Empresarial y Laboral. <https://revistaempresarial.com/gestion-humana/seleccion/mejorar-la-calidad-vida-los-empleados-una-preocupacion-crece-las-organizaciones/>
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. <https://books.google.com.pe/books?id=hJVcH5nSp0C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Lau, R. S. ., & May, B. E. (1998). A Win-Win Paradigm for Quality of. *Human Resource Development Quarterly*, 9(3), 211–226.
- Lira, M. (2009). ¿Cómo puedo mejorar el servicio a cliente? Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio. *Servicio Al Cliente*, 7(1), 98. [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&amp%5Cnpid=S1409-12591999000100006&amp%5CnIng=pt&amp%5Cnrm=iso&amp%5CntIng=es%0Ahttp://corladlima.org.pe/2/download/COMO\\_PUEDO\\_MEJORAR\\_EL\\_SERVICIO\\_A\\_CLIENTE.pdf](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&amp%5Cnpid=S1409-12591999000100006&amp%5CnIng=pt&amp%5Cnrm=iso&amp%5CntIng=es%0Ahttp://corladlima.org.pe/2/download/COMO_PUEDO_MEJORAR_EL_SERVICIO_A_CLIENTE.pdf)
- Loli, A., Danielli, J., Navarro, V., & Cerón, F. (2018). La calidad de vida laboral y el soporte institucional para el trabajo en profesionales de las entidades públicas y privadas de Lima. *Revista de Investigación En Psicología*, 21(1), 27–50. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v21i1.15111>
- Loli, A., Llacho, K., Navarro, V., Cerón, F., Pulido, C., & del Carpio, J. (2020).

Calidad de vida laboral y comportamiento de ciudadanía organizacional en Perú. *Avances En Psicología*, 28(2), 213–228. <https://doi.org/10.33539/avpsicol.2020.v28n2.2250>

López, B., Aragón, J., Muñoz, M., Madrid, S., & Tornell, I. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 316–325. <https://doi.org/10.25176/RFMH.V21I2.3706>

Lozano, M. (2019). *El impacto de la apariencia física en los procesos de relacionamiento social y su incidencia en el marketing*. 1–22. <http://hdl.handle.net/11634/15154>

Luna, F. (2017). *Vista de Aplicación del modelo SERVPERF para la medición de la percepción sobre la calidad del servicio de la educación superior*. *Revista Ecomatemático*. <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/ecomatematico/article/view/1381/1621>

Manene, L. (2017). Satisfacción del cliente: Importancia e infraestructura necesaria. *Actualidad Empresarial*. <https://actualidadempresa.com/satisfaccion-del-cliente-importancia-e-infraestructura-necesaria/>

Marín, F. (2015). *La estabilidad laboral: aspectos y procedimientos en la LOTTT*. <https://www.redalyc.org/journal/1275/127546588002/html/>

Martínez, L., Oviedo, O., & Luna, C. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Revista Salud Uninorte*.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522013000300006](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522013000300006)

Martínez, R. (2017). Las relaciones interpersonales en la empresa. In *Realidad Empresarial* (Issue 3, pp. 37–38). <https://doi.org/10.5377/reuca.v0i3.5999>



- Martínez, S. (2020). *Instalaciones de una empresa: diseño y capacidad productiva*.  
<https://www.gestiopolis.com/distribucion-de-las-instalaciones-y-capacidad-productiva-en-la-empresa/>
- Mosahab, R., Mahamad, O., & Ramayah, T. (2010). *Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A test of Mediation*. 3(4), 72–80.
- Muntané, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *British Journal of Cancer*, 33(3), 221–227. <http://www.revista.unam.mx/vol.7/num7/art55/int55.htm>
- Nadler, D., & Lawler, E. (1983). Quality of work life: perspectives and directions. *Organizational Dynamics*, 11(3), 20–30. [https://doi.org/10.1016/0090-2616\(83\)90003-7](https://doi.org/10.1016/0090-2616(83)90003-7)
- Nicolaci, M. (2008). Condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT). *Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT)*, 8(2), 3–48.
- OIT. (1996). *Maquinaria, instalaciones y equipos*.  
<https://www.ilo.org/global/topics/labour-administration-inspection/resources-library/publications/guide-for-labour-inspectors/machinery-plant-equipment/lang--es/index.htm>
- Orejuela, J. (2014). *Psicología de las organizaciones y del trabajo* (E. Bonaventuriana (Ed.); Issue January 2014).
- Paz, R. (2005). *Servicio al cliente. La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*.  
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=3hovRPM1Di0C&oi=fnd&pg=PT9&dq=interes+en+el+servicio&ots=PnDI0b6ofJ&sig=P5URsLY6ZSfm\\_7eBCIA PHXk9nxU#v=onepage&q=interes en el servicio&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=3hovRPM1Di0C&oi=fnd&pg=PT9&dq=interes+en+el+servicio&ots=PnDI0b6ofJ&sig=P5URsLY6ZSfm_7eBCIA PHXk9nxU#v=onepage&q=interes en el servicio&f=false)
- Pena, M., Santos, E., Rizatto, D., & Melleiro, M. (2013). The use of the quality model of parasuraman, zeithaml and berry in health services. *Revista Da Escola de Enfermagem*, 47(5), 1227–1232. <https://doi.org/10.1590/S0080-623420130000500030>
- Personal Autonomy*. (2002). <https://plato.stanford.edu/entries/personal->

autonomy/?back=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2Fsearch%3Fclient%3Dsafari%26as\_qdr%3Dall%26as\_occt%3Dany%26safe%3Dactive%26as\_q%3DDescribe+personal+autonomy%26channel%3Daplab%26source%3Dapp1%26hl%3Den

Platán, J. (2017). Calidad de vida en el trabajo. In E. el manual moderno S. . de C.V (Ed.), *Editorial el manual moderno S.A de CV* (Vol. 1, Issue 1). <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=MgB8DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=DIMENSIONES+DE+LA+CALIDAD+DE+VIDA+LABORAL+SEGÚN+JUANA+PATLAN&ots=vzLpvBIMCF&sig=wZPsY0H7BkK9GwdcfgCHxdOMMOk#v=onepage&q=DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL SEGÚN JUANA PATLAN&f>

QuestionPro. (n.d.). *Elementos que conforman la satisfaccion al cliente*. Retrieved October 15, 2021, from <https://www.questionpro.com/blog/es/elementos-de-la-satisfaccion-al-cliente/>

Quijano, V. (2003). *Cumplimiento del servicio prometido a sus clientes*. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/cumplimiento-servicio-prometido-clientes/>

Quispe, A. (2013). *El uso de la encuesta en las ciencias sociales* (D. de Santos (Ed.); 1st ed.). <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=IOuODwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&dq=Encuesta&ots=4a1v4eHVFG&sig=5qA5PDHBTesDtggQeY8MzIKaV4Q#v=onepage&q=Encuesta&f=false>

Rodríguez, A., & Sanz, A. (2013). La felicidad y el bienestar en el trabajo. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 29(3), 39–40. <http://www.cop.es/infocop/pdf/2345.pdf>

Román, J., Krikorian, A., Ruiz, C., & Gaviria, A. (2016). Apoyo organizacional y empoderamiento como antecedentes de comportamientos empoderados y participación de los empleados. *Estudios Gerenciales*, 32(139), 154–161. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2016.03.002>

Sabastizagal, I., Astete, J., & Benavides, F. (2020). Condiciones de trabajo,

- seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 37(1), 32–41. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.371.4592>
- Seeram, E. (n.d.). *An Overview of Correlational Research*. Short Report. Retrieved October 15, 2021, from <http://www.radiologicstechnology.org/content/91/2/176.extract#>
- Suárez, L., Vásquez, R., & Díaz, A. (2007). *La confianza y la satisfacción del cliente: Variables clave en el sector turístico*. [https://www.researchgate.net/publication/28199974\\_La\\_confianza\\_y\\_la\\_satisfaccion\\_del\\_cliente\\_Variables\\_clave\\_en\\_el\\_sector\\_turistico](https://www.researchgate.net/publication/28199974_La_confianza_y_la_satisfaccion_del_cliente_Variables_clave_en_el_sector_turistico)
- Trochim, W. (2021). *Unit of Analysis*. <https://conjointly.com/kb/unit-of-analysis/>
- Velayudhan, M., & Yameni, M. D. (2017). Quality of Work Life - A Study. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 197(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/197/1/012057>
- Villodre, R., Calero, R., & Gallarza, M. G. (2014). La satisfacción del cliente como indicador de calidad en neurorehabilitación. *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 24(0), 131–147. [https://doi.org/10.5209/rev\\_cese.2014.v24.48614](https://doi.org/10.5209/rev_cese.2014.v24.48614)
- Wara, N., Rampengan, S., & Korompis, Martha Rattu, J. (2018). Correlation between Quality of Work Life (QWL) with Nurse productivity in inpatient room Bhayangkara Tk III Hospital Manado. *Bali Medical Journal*, 7(2), 385–392. <https://doi.org/10.15562/BMJ.V7I2.1018>
- Zavala, R., & Córdova, L. (2018). *Calidad de vida laboral y compromiso organizacional del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de San Román*. 76–88.

# **ANEXOS**

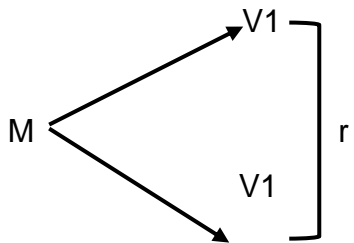
**TÍTULO: Calidad de vida laboral y su incidencia en la satisfacción del ciudadano de una Gerencia Sub Regional de Loreto, 2021.**

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Calidad de vida laboral</b>	Son las condiciones favorables y ambientales de un lugar o centro de trabajo, en las que se apoya y promueve la satisfacción de los trabajadores, en las que se brindan recompensas, oportunidades de crecimiento, salud y seguridad laboral (Lau & May 1998)	Para la medición de la variable calidad de vida laboral se hará uso de un cuestionario que cuenta con 20 ítems en los que se tendrá en cuenta cada una de sus dimensiones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Factores individuales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equilibrio trabajo-familia.</li> <li>Satisfacción con el trabajo.</li> <li>Desarrollo laboral y profesional.</li> <li>Motivación en el trabajo.</li> <li>Bienestar en el trabajo.</li> </ul>	Ordinal
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Factores del ambiente de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Condiciones y ambiente de trabajo.</li> <li>Seguridad y salud en el trabajo.</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Factores de trabajo y de la organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contenido y significado del trabajo.</li> <li>Retribución económica.</li> <li>Autonomía y control del trabajo.</li> <li>Estabilidad laboral.</li> <li>Participación en la toma de decisiones.</li> </ul>	

			<ul style="list-style-type: none"> <li>Factores del entorno socio-laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relaciones interpersonales.</li> <li>Retroalimentación.</li> <li>Apoyo organizacional.</li> <li>Reconocimiento.</li> </ul>	
<b>Satisfacción del usuario</b>	Grupo de sentimientos de decepción o placer que se produce en una persona como resultado de comparar el valor percibido en la utilización o adquisición de un producto o servicio en relación con las expectativas que tenía inicialmente (Kotler & Keller 2012)	Para la medición de la variable calidad de vida laboral se hará uso de un cuestionario que cuenta con 20 ítems en los que se tendrá en cuenta cada una de sus dimensiones.	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad de equipos</li> <li>Estado de las instalaciones</li> <li>Apariencia</li> <li>Material informativo</li> </ul>	Ordinal
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de lo ofrecido</li> <li>Interés por el usuario</li> <li>Libre de errores</li> </ul>	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación</li> <li>Disponibilidad</li> <li>Servicio rápido</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confianza</li> <li>Conformidad</li> <li>Conocimientos de procesos</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Amabilidad</li> <li>Comprensión de necesidades</li> <li>Horarios adecuados</li> <li>Respuesta a solicitudes de apoyo</li> </ul>	

### Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general</b> ¿De qué manera incide la calidad de vida laboral y la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p><b>P1:</b> ¿Cuál es el nivel de calidad de vida laboral de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas?</p> <p><b>P2:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas?</p> <p><b>P3:</b> ¿Cómo se relaciona la dimensión factores individuales con la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas?</p> <p><b>P4:</b> ¿Cómo se relaciona la dimensión factores del ambiente de trabajo con la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas?</p> <p><b>P5:</b> ¿Cómo se relaciona la dimensión factores del trabajo y la organización con la</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre calidad de vida Laboral y la satisfacción de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas, 2021</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p><b>O1:</b> Identificar el nivel de calidad de vida laboral de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas, 2021</p> <p><b>O2:</b> Identificar el nivel de satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas, 2021</p> <p><b>O3:</b> Determinar la relación de la dimensión factores individuales y la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas.</p> <p><b>O4:</b> Determinar la relación de la dimensión factores del ambiente de trabajo y la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre calidad de vida laboral y la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas, 2021</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>HE1:</b> El nivel de calidad de vida laboral de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas, 2021, es alto</p> <p><b>HE2:</b> El nivel de satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas, 2021.</p> <p><b>HE3:</b> Existe relación significativa entre la dimensión factores individuales y la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas.</p> <p><b>HE4:</b> Existe relación significativa entre la dimensión factores del ambiente de trabajo y la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas.</p> <p><b>HE5:</b> Existe relación significativa entre la dimensión factores del trabajo y la organización y la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas.</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Para ambas variables se utilizará como técnica la encuesta dirigida a los responsables</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>El instrumento empleado será el cuestionario</p>

<p>satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas?</p> <p><b>P6:</b> ¿Cómo se relaciona la dimensión factores del entorno socio laboral con la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas?</p>	<p><b>O5:</b> Determinar la relación de la dimensión factores del trabajo y la organización y la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas.</p> <p><b>O6:</b> Determinar la relación de la dimensión factores del entorno socio laboral y la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas.</p>	<p><b>HE6:</b> Existe relación significativa entre la dimensión factores del entorno socio laboral y la satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas.</p>														
<p><b>Diseño de investigación</b></p>	<p><b>Población y muestra</b></p>	<p><b>Variables y dimensiones</b></p>														
<p>El estudio de investigación es de tipo No experimental con diseño correlacional.</p>  <p><b>Donde:</b>  M = Muestra  O<sub>1</sub> = Calidad de vida laboral  O<sub>2</sub> = Satisfacción del ciudadano  r = Relación de las variables de estudio</p>	<p><b>Población</b>  La población estará conformada por todo el personal CAS, haciendo un total de 52 colaboradores.</p> <p><b>Muestra</b>  La muestra estará constituida por 26 colaboradores.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1198 715 1373 758">Variable</th> <th data-bbox="1373 715 1792 758">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1198 758 1373 1090" rowspan="4">Calidad de vida laboral</td> <td data-bbox="1373 758 1792 805">Factores individuales</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1373 805 1792 901">Factores del ambiente de trabajo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1373 901 1792 997">Factores de trabajo y de la organización</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1373 997 1792 1090">Factores del entorno socio-laboral</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1198 1090 1373 1321" rowspan="5">Satisfacción del ciudadano</td> <td data-bbox="1373 1090 1792 1137">Tangibilidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1373 1137 1792 1185">Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1373 1185 1792 1233">Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1373 1233 1792 1281">Seguridad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1373 1281 1792 1321">Empatía</td> </tr> </tbody> </table>		Variable	Dimensiones	Calidad de vida laboral	Factores individuales	Factores del ambiente de trabajo	Factores de trabajo y de la organización	Factores del entorno socio-laboral	Satisfacción del ciudadano	Tangibilidad	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Variable	Dimensiones															
Calidad de vida laboral	Factores individuales															
	Factores del ambiente de trabajo															
	Factores de trabajo y de la organización															
	Factores del entorno socio-laboral															
Satisfacción del ciudadano	Tangibilidad															
	Fiabilidad															
	Capacidad de respuesta															
	Seguridad															
	Empatía															



## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario: Calidad de vida laboral

#### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

#### Introducción:

Estimado colaborador, el instrumento tiene como finalidad obtener información sobre el nivel de calidad de vida laboral de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas, Yurimaguas. Es por ello que debe leer atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

#### ESCALA DE MEDICIÓN

(1) Nunca	(2) Casi nunca	(3) A veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Factores individuales</b>						
01	Dispone de tiempo suficiente para atender sus actividades personales y familiares.					
02	Considera que la institución le brinda los recursos necesarios para su satisfacción en el trabajo.					
03	La institución brinda oportunidades de ascender a un puesto.					
04	Creas que la institución se preocupa por su desarrollo profesional.					
05	Es reconocido por su desempeño en esta institución.					
06	Se siente orgulloso y satisfecho por el trabajo que realiza.					

<b>Dimensión: Factores del ambiente de trabajo</b>					
07	Las condiciones físicas de su trabajo (iluminación, ventilación y temperatura) son adecuadas para realizar sus actividades satisfactoriamente.				
08	La institución le brinda espacio adecuado para realizar su trabajo.				
09	En la institución la infraestructura son seguras.				
10	La institución cuenta con equipos tecnológicos, mobiliario ergonómico adecuado para realizar el trabajo.				
<b>Dimensión: Factores del trabajo y la organización</b>					
11	Las tareas que realiza en su trabajo son variables y estimulantes.				
12	Siente frustración porque considera que el sueldo no está acorde a sus conocimientos y habilidades.				
13	La institución le brinda libertad para decidir cómo realizar su trabajo.				
14	La institución le brinda la seguridad que no será despedido injustificadamente.				
15	Consideras que en la institución es relevante la opinión de todos los trabajadores.				
<b>Dimensión: Factores del entorno socio laboral</b>					
16	En la institución puede mantener una buena comunicación con el personal de todas las áreas.				
17	Hay seguridad y confianza para comunicarse con sus jefes superiores.				
18	El jefe de área orienta cuando es necesario mejorar el trabajo.				
19	Se siente seguro con el apoyo que recibe de su jefe en el trabajo.				
20	La institución promueve reconocimientos y elogios por el trabajo que desempeña.				

## Cuestionario: Satisfacción del ciudadano

### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

### Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad obtener información acerca de la satisfacción del ciudadano, Yurimaguas. Es por ello que debe leer atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

ESCALA DE MEDICIÓN						
(1)	Nunca	(2)	Casi nunca	(3) A veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Tangibilidad</b>						
01	Considera usted que los equipos de cómputo con los que cuenta la entidad dificultan o retrasan la atención que recibe el ciudadano.					
02	Cree usted que la infraestructura y distribución de las áreas son adecuadas para la atención.					
03	En la entidad el personal emplea uniforme que permita que el usuario lo diferencie.					
04	Los materiales (folletos, periódico mural, etc.) acerca de los servicios que brinda la entidad son actualizados y de fácil acceso para el ciudadano.					
<b>Dimensión: Fiabilidad</b>						
05	Cree usted que sus compañeros de trabajo proporcionan los servicios al ciudadano en el momento establecido.					

06	Cuando se presenta un problema, nota usted que su compañero de trabajo muestra preocupación e interés en ayudar al ciudadano.					
07	Cree usted que sus compañeros de trabajo muestran interés en mejorar la calidad en la atención y servicios que brinda la entidad.					
08	Considera usted que el personal se preocupa por brindar un buen servicio.					
<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>						
09	Considera usted que sus compañeros transmiten la información al ciudadano de manera adecuada y entendible.					
10	Considera usted que el personal mantiene informado al ciudadano respecto a los servicios que brinda.					
11	Percibe usted que sus compañeros están dispuestos a ayudar al ciudadano en los trámites que realizan en la entidad.					
12	Considera usted que sus compañeros ofrecen un servicio rápido al ciudadano.					
<b>Dimensión: Seguridad</b>						
13	Considera usted que los ciudadanos presentan disconformidad o quejas sobre los servicios o gestiones que realiza la entidad.					
14	Cree usted que los usuarios salen de la entidad conformes con la atención brindada.					
15	Considera usted que sus compañeros de trabajo poseen amplio conocimiento acerca de los servicios que presta la entidad.					
<b>Dimensión: Empatía</b>						
16	Considera usted que sus compañeros orientan amablemente al ciudadano cuando solicita algún servicio o información.					
17	Considera usted que sus compañeros de trabajo tienen la capacidad para brindar explicaciones claras y entendibles a los usuarios.					
18	La entidad brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.					
19	Considera usted que el horario de atención en la entidad es conveniente para los usuarios.					
20	Considera usted que sus compañeros comunican oportunamente la respuesta respecto a la solicitud de apoyo social presentada por los ciudadanos.					

## Validación de los instrumentos de investigación



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Barboza Zelada Pedro Arturo  
 Institución donde labora : Escuela de Post Grado UCV - Tarapoto  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad - metodólogo  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la Calidad de vida laboral  
 Autor (s) del instrumento (s) : Lic. Gipsi Luz Córdova López

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de vida laboral.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problemas y objetivos de la investigación.					X
SUPICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de vida laboral.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de vida laboral.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>47</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto 02 de noviembre del 2021

  
 -----  
**Dr. CPC Pedro Arturo Barboza Zelada**  
**Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**  
 DNI 16529261

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Barboza Zelada Pedro Arturo  
 Institución donde labora : Escuela de Post Grado UCV - Tarapoto  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad - metodólogo  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la Satisfacción del ciudadano  
 Autor (s) del instrumento (s) : Lic. Gipsi Luz Córdova López

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Satisfacción del Ciudadano</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Satisfacción del Ciudadano</b> .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoge a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Satisfacción del Ciudadano I</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>47</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.7

Tarapoto 02 de noviembre del 2021

.....  
**Dr. CPC. Pedro Arturo Barboza Zelada**  
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

DNI 16529261



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Pinedo Vásquez Selva Mónica  
 Institución donde labora : I.E.S.T.P San José  
 Especialidad : Ingeniero Agroindustrial Magíster en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la Calidad de vida laboral  
 Autor (s) del instrumento (s) : Lic. Gipsi Luz Córdova López

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de vida laboral.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de vida laboral.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de vida laboral.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

47

Tarapoto 02 de noviembre del 2021




Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Pinedo Vásquez Selva Mónica  
 Institución donde labora : I.E.S.T.P San José  
 Especialidad : Ingeniero Agroindustrial Magister en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la Satisfacción del ciudadano  
 Autor (s) del Instrumento (s) : Lic. Gipsi Luz Córdova López

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Satisfacción del Ciudadano</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Satisfacción del Ciudadano</b> .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Satisfacción del Ciudadano</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>48</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### I. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

### II. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto 02 de noviembre del 2021




 I.E.S.T.P. SAN JOSÉ  
 ING. AGROINDUSTRIAL  
 CIP-226017

Sello personal y firma



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Terán Ayay Nahum Teófilo  
 Institución donde labora : Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas  
 Especialidad : Contador Público Colegiado / Magister en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la Calidad de vida laboral  
 Autor (s) del instrumento (s) : Lic. Gipsi Luz Córdova López

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de vida laboral.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de vida laboral.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de vida laboral.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

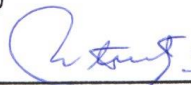
**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

47

Tarapoto 05 de noviembre del 2021

  
**Mg. CPC. NAHUM T. TERÁN AYAY**  
 MAT. N° 1164

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Terán Ayay Nahum Teófilo  
 Institución donde labora : Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas  
 Especialidad : Contador Público Colegiado / Magister en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la Satisfacción del ciudadano  
 Autor (s) del instrumento (s) : Lic. Gipsi Luz Córdova López

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Satisfacción del Ciudadano</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Satisfacción del Ciudadano</b> .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Satisfacción del Ciudadano</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

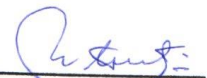
i. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

ii. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto 05 de noviembre del 2021

  
**Mg. CPC. NAHUM T. TERAN AYAY**  
 MAT. N° 1164

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

### CONSTANCIA DE AUTORIZACION

El que suscribe:

**M. Sc. CPC. NAHUM TEÓFILO TERÁN AYAY**, Director Subregional de Administración de la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, **AUTORIZA** a la señorita Lic. Gipsi Luz Córdova López, a aplicar sus instrumentos de recolección de datos como requisito para el desarrollo de su Tesis de "**Calidad de vida laboral y satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub regional de Alto Amazonas, 2021**"; por lo cual se pide a las instancias respectivas de la entidad, que se le brinde las facilidades pertinentes.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines correspondientes.

Yurimaguas, 04 de noviembre de 2021



### Base de datos estadístico

Items	V1: Calida de vida laboral																				V1	%	Nivel												
	1	2	3	4	5	6	D1	%	Nivel	7	8	9	10	D2	%	Nivel	11	12	13	14				15	D3	%	Nivel	16	17	18	19	20	D4	%	Nivel
	Factores individuales									Factores del ambiente de trabajo							Factores del trabajo y la organización							Factores del entorno socio laboral											
1	4	3	2	1	2	1	13	43,3	BAJO	2	3	1	2	8	40	BAJO	3	5	3	2	3	16	64	MEDIO	4	4	5	3	2	18	72	MEDIO	55	55	MEDIO
2	4	1	1	2	2	5	15	50	MEDIO	3	4	2	4	13	65	MEDIO	2	5	3	3	3	16	64	MEDIO	3	3	1	2	1	10	40	BAJO	54	54	MEDIO
3	4	2	2	2	2	5	17	56,7	MEDIO	2	2	2	2	8	40	BAJO	3	5	4	1	5	18	72	MEDIO	4	4	5	5	4	22	88	ALTO	65	65	MEDIO
4	5	4	4	4	3	4	24	80	ALTO	3	3	3	4	13	65	MEDIO	4	3	3	1	3	14	56	MEDIO	4	4	4	5	3	20	80	ALTO	71	71	MEDIO
5	5	3	1	2	3	5	19	63,3	MEDIO	3	3	1	2	9	45	BAJO	4	5	5	4	4	22	88	ALTO	4	5	5	4	3	21	84	ALTO	71	71	MEDIO
6	4	5	4	4	4	5	26	86,7	ALTO	4	5	2	3	14	70	MEDIO	3	3	5	1	3	15	60	MEDIO	5	5	5	5	4	24	96	ALTO	79	79	ALTO
7	4	4	2	2	1	4	17	56,7	MEDIO	3	4	2	3	12	60	MEDIO	4	1	4	4	2	15	60	MEDIO	4	4	2	3	1	14	56	MEDIO	58	58	MEDIO
8	5	3	1	1	1	5	16	53,3	MEDIO	1	3	2	1	7	35	BAJO	3	5	1	1	1	11	44	BAJO	5	2	2	5	1	17	68	MEDIO	51	51	MEDIO
9	4	3	3	2	2	5	19	63,3	MEDIO	1	2	1	2	6	30	BAJO	4	3	5	3	2	17	68	MEDIO	2	5	3	4	1	15	60	MEDIO	57	57	MEDIO
10	4	3	2	2	2	4	17	56,7	MEDIO	4	4	2	1	11	55	MEDIO	2	4	4	4	3	17	68	MEDIO	3	4	4	4	1	16	64	MEDIO	61	61	MEDIO
11	4	3	2	2	2	5	18	60	MEDIO	4	4	4	4	16	80	ALTO	4	3	3	4	2	16	64	MEDIO	3	3	3	3	2	14	56	MEDIO	64	64	MEDIO
12	3	4	3	2	2	5	19	63,3	MEDIO	3	5	4	4	16	80	ALTO	4	3	3	4	3	17	68	MEDIO	5	3	3	3	2	16	64	MEDIO	68	68	MEDIO
13	4	2	2	1	1	4	14	46,7	BAJO	2	3	3	3	11	55	MEDIO	3	5	3	3	3	17	68	MEDIO	3	3	3	3	1	13	52	MEDIO	55	55	MEDIO
14	3	2	2	1	1	5	14	46,7	BAJO	2	2	3	2	9	45	BAJO	3	5	3	2	3	16	64	MEDIO	3	3	4	4	1	15	60	MEDIO	54	54	MEDIO
15	4	4	4	4	4	4	24	80	ALTO	4	4	4	4	16	80	ALTO	4	2	4	4	4	18	72	MEDIO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	78	78	ALTO
16	4	3	4	2	2	5	20	66,7	MEDIO	2	3	1	1	7	35	BAJO	3	3	4	3	2	15	60	MEDIO	2	4	2	4	1	13	52	MEDIO	55	55	MEDIO
17	4	4	4	1	5	5	23	76,7	ALTO	4	4	3	3	14	70	MEDIO	4	1	1	1	5	12	48	BAJO	1	5	3	4	1	14	56	MEDIO	63	63	MEDIO
18	5	3	3	3	4	5	23	76,7	ALTO	3	3	4	5	15	75	ALTO	4	4	4	2	2	16	64	MEDIO	4	5	5	5	3	22	88	ALTO	76	76	ALTO
19	5	3	4	3	3	5	23	76,7	ALTO	2	5	1	1	9	45	BAJO	5	1	5	5	3	19	76	MEDIO	5	5	5	5	1	21	84	ALTO	72	72	MEDIO
20	4	3	4	3	3	4	21	70	MEDIO	3	3	3	3	12	60	MEDIO	3	3	4	3	3	16	64	MEDIO	4	4	4	3	3	18	72	MEDIO	67	67	MEDIO
21	5	3	2	1	3	5	19	63,3	MEDIO	5	5	3	1	14	70	MEDIO	5	5	5	3	3	21	84	ALTO	1	1	5	5	1	13	52	MEDIO	67	67	MEDIO
22	4	3	2	3	3	4	19	63,3	MEDIO	3	3	4	3	13	65	MEDIO	3	3	3	3	3	15	60	MEDIO	4	4	4	3	3	18	72	MEDIO	65	65	MEDIO
23	5	5	4	4	3	5	26	86,7	ALTO	4	4	4	4	16	80	ALTO	3	5	4	5	4	21	84	ALTO	4	4	4	4	2	18	72	MEDIO	81	81	ALTO
24	4	4	2	1	2	4	17	56,7	MEDIO	4	4	3	4	15	75	ALTO	3	5	3	3	2	16	64	MEDIO	5	2	2	2	2	13	52	MEDIO	61	61	MEDIO
25	5	5	5	3	5	5	28	93,3	ALTO	5	5	5	5	20	100	ALTO	5	4	5	4	4	22	88	ALTO	5	4	5	4	4	22	88	ALTO	92	92	ALTO
26	3	3	1	1	1	4	13	43,3	BAJO	3	3	3	2	11	55	MEDIO	2	5	3	3	3	16	64	MEDIO	2	3	3	3	1	12	48	BAJO	52	52	MEDIO



Items	V2: Satisfacción del ciudadano																				V2	%	Nivel															
	1	2	3	4	D1	%	Nivel	5	6	7	8	D2	%	Nivel	9	10	11	12	D3	%				Nivel	13	14	15	D4	%	Nivel	16	17	18	19	20	D5	%	Nivel
	Tangibilidad							Fiabilidad							Capacidad de respuesta										Seguridad						Empatía							
1	3	1	4	3	11	55	MEDIO	3	3	3	3	12	60	MEDIO	3	2	3	2	10	50	MEDIO	2	3	3	8	53,3	MEDIO	3	3	1	3	3	13	52	MEDIO	54	54	MEDIO
2	2	2	3	3	10	50	MEDIO	3	3	4	3	13	65	MEDIO	3	4	5	3	15	75	ALTO	3	3	4	10	66,7	MEDIO	4	4	2	4	4	18	72	MEDIO	66	66	MEDIO
3	3	1	5	5	14	70	MEDIO	3	2	2	2	9	45	BAJO	3	3	2	2	10	50	MEDIO	4	3	4	11	73,3	MEDIO	3	3	5	5	3	19	76	MEDIO	63	63	MEDIO
4	4	3	1	3	11	55	MEDIO	3	3	3	3	12	60	MEDIO	3	3	3	3	12	60	MEDIO	3	3	4	10	66,7	MEDIO	4	4	1	4	3	16	64	MEDIO	61	61	MEDIO
5	1	4	3	4	12	60	MEDIO	4	4	5	5	18	90	ALTO	5	4	4	4	17	85	ALTO	4	3	5	12	80	ALTO	5	5	2	3	4	19	76	MEDIO	78	78	ALTO
6	3	4	4	3	14	70	MEDIO	4	4	4	4	16	80	ALTO	4	4	5	4	17	85	ALTO	3	3	4	10	66,7	MEDIO	4	4	2	5	4	19	76	MEDIO	76	76	ALTO
7	2	3	1	3	9	45	BAJO	3	3	2	2	10	50	MEDIO	3	3	3	3	12	60	MEDIO	4	3	3	10	66,7	MEDIO	3	3	2	4	3	15	60	MEDIO	56	56	MEDIO
8	4	2	1	2	9	45	BAJO	3	2	2	3	10	50	MEDIO	1	1	2	3	7	35	BAJO	5	3	4	12	80	ALTO	3	2	4	4	3	16	64	MEDIO	54	54	MEDIO
9	3	2	3	4	12	60	MEDIO	3	3	2	3	11	55	MEDIO	3	3	3	3	12	60	MEDIO	4	3	3	10	66,7	MEDIO	3	3	1	2	3	12	48	BAJO	57	57	MEDIO
10	3	3	3	3	12	60	MEDIO	4	4	4	4	16	80	ALTO	4	4	4	4	16	80	ALTO	3	4	3	10	66,7	MEDIO	3	4	1	4	4	16	64	MEDIO	70	70	MEDIO
11	2	4	4	3	13	65	MEDIO	3	4	3	3	13	65	MEDIO	3	3	4	3	13	65	MEDIO	2	3	3	8	53,3	MEDIO	3	3	3	4	3	16	64	MEDIO	63	63	MEDIO
12	3	4	4	4	15	75	ALTO	4	4	4	4	16	80	ALTO	4	4	4	4	16	80	ALTO	3	4	5	12	80	ALTO	5	5	4	5	5	24	96	ALTO	83	83	ALTO
13	4	2	2	2	10	50	MEDIO	3	3	2	3	11	55	MEDIO	3	3	3	1	10	50	MEDIO	4	3	3	10	66,7	MEDIO	4	3	1	2	2	12	48	BAJO	53	53	MEDIO
14	4	2	3	2	11	55	MEDIO	3	3	3	3	12	60	MEDIO	3	2	2	2	9	45	BAJO	5	2	3	10	66,7	MEDIO	3	3	1	3	2	12	48	BAJO	54	54	MEDIO
15	3	4	4	3	14	70	MEDIO	4	4	4	4	16	80	ALTO	4	4	4	4	16	80	ALTO	4	4	4	12	80	ALTO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	78	78	ALTO
16	4	2	3	2	11	55	MEDIO	2	2	2	2	8	40	BAJO	2	2	2	2	8	40	BAJO	3	2	3	8	53,3	MEDIO	2	2	1	3	3	11	44	BAJO	46	46	BAJO
17	1	3	5	3	12	60	MEDIO	3	5	3	3	14	70	MEDIO	3	4	4	3	14	70	MEDIO	5	3	3	11	73,3	MEDIO	3	3	1	5	3	15	60	MEDIO	66	66	MEDIO
18	1	4	5	4	14	70	MEDIO	5	2	4	5	16	80	ALTO	5	3	3	3	14	70	MEDIO	4	3	3	10	66,7	MEDIO	3	3	1	3	3	13	52	MEDIO	67	67	MEDIO
19	2	1	1	5	9	45	BAJO	4	4	5	5	18	90	ALTO	4	1	5	4	14	70	MEDIO	5	4	4	13	86,7	ALTO	3	3	1	5	2	14	56	MEDIO	68	68	MEDIO
20	3	3	3	3	12	60	MEDIO	4	4	3	3	14	70	MEDIO	4	4	4	3	15	75	ALTO	3	3	3	9	60	MEDIO	4	3	3	4	4	18	72	MEDIO	68	68	MEDIO
21	2	2	3	1	8	40	BAJO	3	3	5	5	16	80	ALTO	5	3	5	5	18	90	ALTO	5	3	3	11	73,3	MEDIO	3	4	1	3	3	14	56	MEDIO	67	67	MEDIO
22	3	3	4	3	13	65	MEDIO	4	3	3	3	13	65	MEDIO	3	3	3	4	13	65	MEDIO	2	3	3	8	53,3	MEDIO	5	4	1	4	3	17	68	MEDIO	64	64	MEDIO
23	4	3	3	3	13	65	MEDIO	4	4	4	4	16	80	ALTO	3	3	4	4	14	70	MEDIO	5	4	4	13	86,7	ALTO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	76	76	ALTO
24	3	2	4	2	11	55	MEDIO	2	2	2	2	8	40	BAJO	2	2	3	3	10	50	MEDIO	2	3	2	7	46,7	BAJO	2	3	1	2	2	10	40	BAJO	46	46	BAJO
25	4	5	5	4	18	90	ALTO	5	4	5	4	18	90	ALTO	4	4	3	3	14	70	MEDIO	5	3	4	12	80	ALTO	3	5	4	4	5	21	84	ALTO	83	83	ALTO
26	4	3	3	2	12	60	MEDIO	3	3	2	3	11	55	MEDIO	3	2	3	1	9	45	BAJO	4	3	4	11	73,3	MEDIO	4	4	1	3	3	15	60	MEDIO	58	58	MEDIO

## Autorización para la publicación de los resultados de la institución



### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20408560137
"Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas"	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Johnny Gonzales Vásquez	DNI: 01121750

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [  ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación.

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Calidad de vida laboral y satisfacción del ciudadano de la Gerencia Sub regional de Alto Amazonas, 2021"	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Gipsi Luz Córdova López	DNI: 47704276

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:



  
Mg. JOHNNY GONZALES VÁSQUEZ  
GERENTE  
GERENCIA SUB REGIONAL DE ALTO AMAZONAS  
YURIMAGUAS

Firma: \_\_\_\_\_

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí se necesario describir sus características.