

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL



CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE VIDA LABORAL
EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA CAJA
MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TACNA, AGENCIAS DE TACNA,
AÑO 2024

TESIS

PRESENTADA POR:

BACHILLER JUAN GUILLERMO VALVERDE LIMA

ASESOR:

Mtro. Rosa Mardely Roque Lanchipa

Para Optar el título profesional de:

INGENIERÍA COMERCIAL

TACNA –PERU

2024

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo **JUAN GUILLERMO VALVERDE LIMA**, en calidad de: Egresado de la Escuela Profesional de **INGENIERIA COMERCIAL** de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI **46379411** Soy autor de la tesis titulada: **CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TACNA, AGENCIAS DE TACNA, AÑO 2024** , teniendo como asesor al *Mtro. Rosa Mardely Roque Lanchipa*.

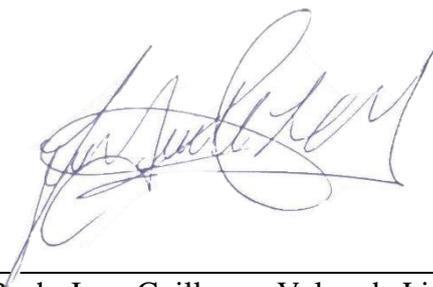
DECLARO BAJO JURAMENTO:

- Ser el único autor del texto entregado para obtener el **Título profesional de INGENIERO COMERCIAL**, y que tal texto no ha sido plagiado, ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual, como tal no atento contra derecho de terceros.
- Declaro, que la tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente, asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o trabajo de investigación.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna, 05 de Diciembre del 2024

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Juan Guillermo Valverde Lima', written in a cursive style.

Bach. Juan Guillermo Valverde Lima

DNI: 46379411

DEDICATORIA

A mis queridos padres,

Con todo mi amor y gratitud, dedico esta tesis a ustedes, quienes han sido mi mayor fuente de inspiración y apoyo incondicional. Su sacrificio, dedicación y amor han sido el pilar fundamental en mi vida y en cada paso de mi camino académico. Gracias por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia, por creer en mí incluso en los momentos más difíciles y por brindarme las herramientas necesarias para alcanzar mis sueños. Cada logro que consigo es un reflejo de su amor y compromiso.

Esta tesis es tanto mía como suya. Espero que se sientan tan orgullosos de ella como yo me siento de ser su hijo.

Con todo mi cariño

Juan Guillermo Valverde Lima

RECONOCIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas e instituciones que han sido parte fundamental en la realización de esta tesis.

En primer lugar, agradezco profundamente a mi Facultad de Ciencias Empresariales, que a través de mi Asesora y Jurados me han orientado con mucha paciencia, y apoyo constante a lo largo de este proceso. Su experiencia y conocimientos han sido una guía esencial que me ha permitido desarrollar mis ideas y superar los desafíos que se presentaron.

A mi novia, Stephany Giglio Lázaro, les agradezco por su amor incondicional y su apoyo constante. Su fe en mí ha sido una fuente de motivación y fortaleza que me ha impulsado a seguir adelante, incluso en los momentos más difíciles.

Asimismo, agradezco a la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Tacna, por brindarme los recursos necesarios y un entorno propicio para el aprendizaje y la investigación. Su apoyo ha sido fundamental para el desarrollo de este trabajo.

Finalmente, a todas las personas que, de alguna manera, han contribuido a este proyecto, ya sea con su tiempo, conocimientos o aliento, les agradezco sinceramente.

Esta tesis es el resultado de un esfuerzo colectivo, y cada uno de ustedes ha dejado una huella en este camino.

RESUMEN

El trabajo de tesis titulado *Clima laboral y su relación con la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024*, tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024. Se empleó, a nivel metodológico, un estudio de tipo básico, de nivel correlacional, siendo el diseño no experimental y de corte transversal, cuya población estuvo compuesta de 49 trabajadores, realizándose un censo, cuya técnica fue la encuesta e instrumento el cuestionario. El estudio concluyó que el clima laboral se relaciona de forma significativa con la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024. Esto se comprobó según el valor de significancia menor de 0.05 (p-valor de 0.038) de acuerdo a la prueba de Rho-Spearman, con un coeficiente de correlación de 0.252. Los componentes del clima laboral, que incluyen las dimensiones de trabajo en equipo, liderazgo, orientación a resultados, retroalimentación y motivación, están asociados con la calidad de vida laboral de los trabajadores. Sin embargo, no todas las dimensiones individuales mostraron una relación significativa, lo que sugiere que la percepción general del clima laboral contribuye al bienestar de los trabajadores, aunque los factores específicos presentaron una asociación diferenciada.

Palabras clave: Clima laboral, trabajo en equipo, liderazgo, orientación a resultados, retroalimentación, motivación, calidad de vida laboral

ABSTRACT

The thesis work entitled *Work environment and its relationship with the quality of work life in workers of the Credit Area of the Municipal Savings and Credit Bank of Tacna, Tacna Agencies, year 2024*, aimed to determine the relationship between the work environment and the quality of work life in workers of the Credit Area of the Municipal Savings and Credit Bank of Tacna, Tacna Agencies, year 2024. At the methodological level, a basic type study was used, at a correlational level, being the non-experimental and cross-sectional design, whose population was composed of 49 workers, carrying out a census, whose technique was the survey and the instrument the questionnaire. The study concluded that the work environment is significantly related to the quality of work life in workers in the Credit Area of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Tacna Agencies, year 2024. This was verified according to the significance value less than 0.05 (p-value of 0.038) according to the Rho-Spearman test, with a correlation coefficient of 0.252. The components of the work environment, which include the dimensions of teamwork, leadership, results orientation, feedback and motivation, are associated with the quality of work life of workers. However, not all individual dimensions showed a significant relationship, suggesting that the general perception of the work environment contributes to the well-being of workers, although specific factors presented a differentiated association.

Keywords: Work environment, teamwork, leadership, results orientation, feedback, motivation, quality of work life

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	6
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.1. Identificación y determinación del problema.....	9
1.2. Formulación del problema.....	13
1.2.1. Problema Principal.....	13
1.2.2. Problemas Específicos	13
1.3. Objetivos: Generales y específicos.....	14
1.3.1. Objetivo General	14
1.3.2. Objetivos Específicos.....	14
1.4. Justificación, importancia y alcances de la investigación	15
1.4.1. Justificación e importancia.....	15
1.4.2. Alcances	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes relacionados con la investigación	17
2.1.1. A nivel Internacional.....	17
2.1.2. A nivel Nacional	18
2.1.3. A nivel Local	21
2.2. Bases Teóricas.....	23
2.2.1. Variable 1. Clima laboral	23
2.2.2. Variable 2. Calidad de vida laboral.....	35
2.3. Definición de términos básicos	43
2.4. Sistema de Hipótesis	45
2.4.1. Hipótesis general.....	45

	2
2.4.2. Hipótesis específicas	45
2.5. Sistema de variables	46
2.5.1. Identificación de las variables	46
2.5.2. Operacionalización	46
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	48
3.1. Tipo de investigación	48
3.2. Diseño de investigación	48
3.3. Nivel de investigación	49
3.4. Población y muestra	49
3.4.1. Población	49
3.4.2. Muestra	50
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
3.5.1. Técnicas	50
3.5.2. Instrumentos	50
3.6. Técnicas de procesamiento de datos	51
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	52
4.1. Trabajo de campo	52
4.1.1. Resultado de la Variable 1: Clima laboral	53
4.1.2. Resultado de la Variable 2: Calidad de vida laboral	68
4.2. Verificación de hipótesis	95
4.2.1. Verificación de hipótesis general	97
4.2.2. Verificación de hipótesis específicas	98
4.3. Discusión de resultados	103
CONCLUSIONES	110
SUGERENCIAS	113

REFERENCIAS	3
ANEXOS.....	115
	121

Lista de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	46
Tabla 2 Resultado de la variable Clima laboral.....	55
Tabla 3 Resultado de la dimensión: Trabajo en equipo	58
Tabla 4 Resultado de la dimensión: Liderazgo	60
Tabla 5 Resultado de la dimensión: Orientación a resultados.....	62
Tabla 2 Resultado de la dimensión: Retroalimentación	64
Tabla 7 Resultado de la dimensión: Motivación	67
Tabla 8 Resultado de la variable Calidad de vida laboral	71
Tabla 9 Resultado de la dimensión: Soporte institucional	75
Tabla 10 Resultado de la dimensión: Seguridad	78
Tabla 11 Resultado de la dimensión: Integración al puesto.....	81
Tabla 12 Resultado de la dimensión: Satisfacción	84
Tabla 13 Resultado de la dimensión: Bienestar logrado	88
Tabla 14 Resultado de la dimensión: Desarrollo personal.....	91
Tabla 15 Resultado de la dimensión: Administración del tiempo libre	94
Tabla 16 Prueba de distribución normal de Kolgomorov-Smirnov	95
Tabla 17 Contraste de la hipótesis general.....	97
Tabla 18 Contraste de hipótesis específica 1	98
Tabla 19 Contraste de hipótesis específica 2	99
Tabla 20 Contraste de hipótesis específica 3	100
Tabla 21 Contraste de hipótesis específica 4	101
Tabla 22 Prueba de hipótesis específica 5.....	102

Lista de Figuras

Figura 1 Resultado de la variable Clima laboral	55
Figura 2 Resultado de la dimensión: Trabajo en equipo	58
Figura 3 Resultado de la dimensión: Liderazgo	60
Figura 4 Resultado de la dimensión: Orientación a resultados	62
Figura 1 Resultado de la dimensión: Retroalimentación	64
Figura 6 Resultado de la dimensión: Motivación.....	67
Figura 7 Resultado de la variable Calidad de vida laboral.....	71
Figura 8 Resultado de la dimensión: Soporte institucional	75
Figura 9 Resultado de la dimensión: Seguridad	78
Figura 10 Resultado de la dimensión: Integración al puesto.....	81
Figura 11 Resultado de la dimensión: Satisfacción.....	84
Figura 12 Resultado de la dimensión: Bienestar logrado.....	88
Figura 13 Resultado de la dimensión: Desarrollo personal.....	91
Figura 14 Resultado de la dimensión: Administración del tiempo libre	94

INTRODUCCIÓN

El clima laboral se refiere al ambiente de trabajo percibido por los trabajadores y es crucial para la calidad de vida en el trabajo. Este ambiente incluye relaciones interpersonales, políticas empresariales, prácticas de gestión y percepción de justicia y reconocimiento. La calidad de vida en el trabajo abarca satisfacción laboral, bienestar físico y emocional, seguridad en el empleo y equilibrio entre vida laboral y personal.

A nivel internacional, estudios muestran que un clima laboral positivo está correlacionado con una mayor calidad de vida en el trabajo. En Suecia, Kjellström et al. (2017) destacaron que la calidad del ambiente laboral influye significativamente en la satisfacción y bienestar de los trabajadores. En Japón, Tsutsumi y Kawakami (2004) encontraron que un clima laboral favorable está asociado con menores niveles de estrés y mayor satisfacción laboral. En Estados Unidos, Patterson et al. (2005) evidenciaron que el liderazgo y prácticas organizacionales éticas mejoran la calidad de vida de los trabajadores. En Nigeria, Nwagbara et al. (2019) mostraron que el liderazgo transformacional y prácticas inclusivas impactan positivamente el clima laboral. En China, Chen et al. (2002) evidenciaron que el colectivismo y la armonía en el lugar de trabajo contribuyen a un clima laboral positivo. Sin embargo, en países con economías volátiles, como Brasil e India, los desafíos económicos afectan negativamente el clima laboral y la calidad de vida en el trabajo (Narayanan et al., 1999).

En Perú, un informe de Bumeran citado por Perú 21 (2023) reveló que el 46% de los trabajadores peruanos percibía que no existía una cultura que favoreciera el equilibrio entre vida personal y laboral en sus lugares de trabajo, mientras que el 54% afirmó que sí. Esta percepción variaba en otros países latinoamericanos como Chile, Panamá y Argentina, donde una mayoría reportó una visión negativa. El 92% de los encuestados peruanos deseaba que su lugar de trabajo fomentara una cultura de equilibrio entre lo laboral y lo personal, mientras que un 6% se mostró indiferente y un 2% desinteresado. El 75% afirmó mantener un equilibrio entre su vida laboral y personal, atribuyendo su éxito a la capacidad de establecer límites, identificar prioridades, respetar tiempos de descanso y contar con políticas claras en sus organizaciones (Diario Perú 21, 2023).

Entre el 25% que no alcanzaba un equilibrio, el 35% lo atribuyó a la necesidad de trabajar fuera del horario, el 25% a la falta de políticas claras, el 18% a la dificultad para establecer límites, el 13% a la falta de respeto por los momentos de descanso y el 9% a la incapacidad de identificar prioridades. Las medidas más mencionadas por los trabajadores peruanos para mejorar la situación incluían horarios laborales definidos, flexibilidad horaria, permisos para compromisos familiares, días libres en cumpleaños y la opción de home office (Diario Perú 21, 2023).

En Tacna, el clima laboral en el Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna (CMAC Tacna) influye en la calidad de vida en el trabajo de sus empleados. La comunicación deficiente entre niveles jerárquicos y empleados puede generar malentendidos, conflictos y un ambiente tenso. La falta de reconocimiento y recompensa adecuada puede disminuir la motivación y compromiso.

Además, la falta de oportunidades de desarrollo profesional y personal puede resultar en baja satisfacción laboral y desinterés.

Las consecuencias de un clima laboral negativo incluyen impacto en la salud mental y física de los trabajadores, aumento del absentismo y rotación de personal, lo que representa un costo significativo para la organización. A nivel operativo, un clima laboral adverso puede mermar la eficiencia y productividad, afectando la calidad del servicio al cliente y la sostenibilidad financiera de la institución.

Por tanto, la presente investigación justifica su necesidad de ejecución para determinar la relación entre el clima laboral y la calidad de vida en el trabajo de los trabajadores del Área de Créditos de la CMAC Tacna, agencias de Tacna, en 2024.

Tomando en cuenta este contexto la investigación se realiza en base a cuatro capítulos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Identificación y determinación del problema

Según Lok y Crawford (2004), el clima laboral se refiere al ambiente de trabajo percibido por los trabajadores y es un factor crucial que influye en la calidad de vida en el trabajo. Este ambiente se compone de elementos tangibles e intangibles, como las relaciones interpersonales, las políticas de la empresa, las prácticas de gestión y la percepción de justicia y reconocimiento. Por otro lado, la calidad de vida en el trabajo, abarca aspectos como la satisfacción laboral, el bienestar físico y emocional, la seguridad en el empleo y el equilibrio entre la vida laboral y personal (Sirgy y otros, 2001).

A nivel internacional, diversos estudios han mostrado que un clima laboral positivo está fuertemente correlacionado con una mayor calidad de vida en el trabajo. En Suecia, por ejemplo, un estudio realizado por Kjellström et al. (2017) destacó que la calidad del ambiente laboral influye significativamente en la satisfacción y el bienestar general de los trabajadores. De manera similar, en Japón, investigaciones de Tsutsumi y Kawakami (2004) encontraron que un clima laboral favorable está asociado con menores niveles de estrés y mayores índices de satisfacción laboral. En Estados Unidos, la investigación de Patterson et al. (2005) evidenció que el liderazgo y las prácticas organizacionales éticas juegan un papel crucial en la creación de un ambiente laboral positivo, lo cual, a su vez, mejora la calidad de vida de los trabajadores. Este vínculo se destaca también en estudios africanos, donde la investigación de Nwagbara et al. (2019) en Nigeria mostró que el liderazgo

transformacional y las prácticas de gestión inclusivas tienen un impacto positivo en el clima laboral y la calidad de vida en el trabajo. Chen et al. (2002) en China, evidenciaron que la alta valoración del colectivismo y la armonía en el lugar de trabajo contribuyen a un clima laboral positivo, lo que se traduce en una mayor calidad de vida laboral. Sin embargo, en países con economías más volátiles o en desarrollo, como Brasil o India, los desafíos económicos y las inestabilidades pueden afectar negativamente tanto al clima laboral como a la calidad de vida en el trabajo (Narayanan y otros, 1999).

A nivel nacional, de acuerdo a un informe realizado por la reconocida empresa encuestadora Bumeran y citado por Perú 21 (2023), el 46% de los trabajadores peruanos percibía que en sus lugares de trabajo no existía una cultura que favoreciera el equilibrio entre la vida personal y laboral. En contraste, el 54% afirmó que dicha cultura sí estaba presente en sus organizaciones. No obstante, esta percepción variaba en otros países latinoamericanos donde se llevó a cabo el mismo estudio; en Chile, Panamá y Argentina, una mayoría reportó una visión negativa con porcentajes del 59%, 51% y 67%, respectivamente.

El estudio también reveló que el 92% de los encuestados peruanos deseaba que su lugar de trabajo fomentara una cultura de equilibrio entre lo laboral y lo personal, mientras que un 6% se mostró indiferente y apenas un 2% manifestó desinterés en ello. Al ser consultados acerca de si mantenían un equilibrio entre su vida laboral y personal, el 75% dijo que sí, y el 25% restante que no. Los que afirmaron mantener un equilibrio atribuyeron su éxito a la capacidad de establecer límites entre el trabajo y la vida personal (36%), identificar prioridades en cada aspecto de su vida (35%), respetar

tiempos de descanso (17%) y contar con políticas claras en sus organizaciones (11%) (Diario Perú 21, 2023).

Entre el 25% de los peruanos que consideraron no alcanzar un equilibrio, el 35% lo atribuyó a la necesidad de trabajar fuera del horario por la cultura de su empresa, el 25% a la falta de políticas claras en su organización, el 18% a la dificultad para establecer límites entre el trabajo y la vida personal, el 13% a la falta de respeto por los momentos de descanso y el 9% a la incapacidad de identificar prioridades en ambas áreas. Las medidas más mencionadas por los trabajadores peruanos para mejorar la situación incluían horarios laborales definidos (19%), flexibilidad horaria (17%), permisos para compromisos familiares (14%), días libres en cumpleaños (12%) y la opción de home office (11%) (Diario Perú 21, 2023).

En la ciudad de Tacna, el clima laboral en el Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna (CMAC Tacna), una entidad financiera dedicada a la provisión de servicios de crédito, ahorro y otros productos financieros, se presenta como un factor crucial que influye en la calidad de vida en el trabajo de sus empleados. Esta entidad juega un rol vital en el desarrollo económico local, ofreciendo servicios financieros esenciales tanto para individuos como para pequeñas y medianas empresas. Una de las posibles causas de un clima laboral desfavorable en esta institución podría estar relacionada con la gestión de la comunicación interna. Una comunicación deficiente entre los niveles jerárquicos y los trabajadores puede llevar a malentendidos, conflictos y un ambiente de trabajo tenso. Asimismo, la falta de claridad en los roles y responsabilidades puede generar estrés y confusión, afectando la moral y la productividad de los trabajadores.

Otra causa importante puede ser el reconocimiento y la recompensa. Si los trabajadores sienten que su esfuerzo no es reconocido adecuadamente o que las recompensas no reflejan su desempeño, esto puede llevar a una disminución en la motivación y compromiso, afectando negativamente el clima laboral. Además, la falta de oportunidades para el desarrollo profesional y personal dentro de la organización puede resultar en una baja satisfacción laboral y un creciente desinterés por parte de los trabajadores hacia sus tareas.

Las consecuencias de un clima laboral negativo podrían ser variadas y profundas. Una de las más evidentes sería el impacto en la salud mental y física de los trabajadores, manifestándose a través de un aumento en los niveles de estrés, fatiga y otras condiciones relacionadas con el estrés laboral. Esto, a su vez, puede conducir a un aumento en las tasas de absentismo y rotación de personal, lo que representa un costo significativo para la organización en términos de pérdida de talento y gastos de reclutamiento y capacitación. A nivel operativo, un clima laboral adverso puede mermar la eficiencia y la productividad del departamento, afectando la calidad del servicio al cliente y, potencialmente, la reputación y la sostenibilidad financiera de la institución.

Es por ello que, frente a la problemática evidenciada, la presente investigación justifica su necesidad de ejecución, con el objetivo de determinar la relación entre el clima laboral y la calidad de vida en el trabajo de los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna año 2024.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema Principal

¿Cómo se relaciona el clima laboral y la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo se relaciona el trabajo en equipo y la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024?
- ¿Cómo se relaciona el liderazgo y la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024?
- ¿Cómo se relaciona la orientación a resultados y la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024?
- ¿Cómo se relaciona la retroalimentación y la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024?
- ¿Cómo se relaciona la motivación y la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024?

1.3. Objetivos: Generales y específicos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el clima laboral y la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar la relación entre el trabajo en equipo y la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024.
- Definir la relación entre el liderazgo y la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024.
- Determinar la relación entre la orientación a resultados y la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024.
- Determinar la relación entre la retroalimentación y la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024.
- Especificar la relación entre la motivación y la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024.

1.4. Justificación, importancia y alcances de la investigación

1.4.1. Justificación e importancia

La justificación de la presente tesis se presentará desde el ámbito teórico, práctico y metodológico a continuación:

La investigación se alinea con la teoría del clima laboral, que enfatiza la importancia del ambiente laboral y la interacción entre colegas y líderes en el desarrollo profesional y personal de los trabajadores. Al explorar cómo este afecta la calidad de vida en el trabajo de los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, esta investigación contribuirá al entendimiento teórico de los procesos a través de los cuales los trabajadores perciben su entorno laboral y cómo esto impacta en su bienestar y satisfacción laboral. Este estudio busca llenar un vacío en la literatura existente, proporcionando evidencia empírica sobre la influencia del clima laboral en la calidad de vida en el trabajo en el contexto específico de Tacna, lo cual es crucial para desarrollar teorías más efectivas sobre la gestión organizacional y el bienestar de los trabajadores (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

En términos prácticos, la relevancia de este estudio radica en su potencial para influir positivamente en las estrategias de gestión de recursos humanos y prácticas organizacionales empleadas en el sector financiero. Al identificar los factores clave del clima laboral que afectan la calidad de vida en el trabajo, el estudio proporcionará a los gestores y responsables de políticas herramientas valiosas para diseñar ambientes

de trabajo que promuevan el bienestar y la eficiencia de los trabajadores. Esto no solo tiene el potencial de mejorar la satisfacción y el compromiso de los trabajadores, sino que también puede influir en su rendimiento laboral y desarrollo profesional a largo plazo. La aplicación práctica de los resultados de esta investigación podrá servir como modelo para otras instituciones financieras en Tacna y, potencialmente, en contextos similares a nivel nacional e internacional (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Metodológicamente, esta tesis adoptará un diseño descriptivo-correlacional. Para la recolección de datos, se utilizarán encuestas estructuradas con escalas Likert aplicadas a la muestra de estudio determinada. El análisis de los datos cuantitativos se llevará a cabo mediante técnicas estadísticas, incluyendo análisis descriptivos y pruebas de correlación para identificar tendencias y asociaciones significativas entre las variables del clima laboral y la calidad de vida en el trabajo (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

1.4.2. Alcances

El estudio tiene su alcance sobre los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes relacionados con la investigación

2.1.1. A nivel Internacional

Cordón (2024), publicaron el artículo titulado “Influencia del clima organizacional en la calidad de vida laboral en la industria de carbonatados”, de la Revista Académica CUNZAC, en Guatemala. El objetivo fue examinar si los elementos del ambiente organizacional afectan la calidad de vida en el ámbito laboral de los trabajadores administrativos de las compañías embotelladoras de refrescos de la zona este del país. El estudio se realizó utilizando el enfoque científico y se llevó a cabo con una metodología combinada. Se eligió una muestra de 98 empleados y los medios empleados para la obtención de datos fueron la escala de medición de ambiente organizacional IV. Los hallazgos mostraron que el 88% de los trabajadores consideró que el ambiente organizacional tiene un impacto en la calidad de vida laboral, mientras que el 10% señaló que el efecto es esporádico, lo cual sugiere una perspectiva positiva, ya que los trabajadores reconocieron adecuadamente las iniciativas de la empresa para preservar esa consonancia en la consecución de un equilibrio entre la vida y el trabajo. En conclusión, se estableció que los grados de ambiente organizacional y calidad de vida profesional para los trabajadores de la entidad fueron elevados, se identificó que la influencia de los factores de cada variable fue significativa, esto es, a un nivel más alto de ambiente organizacional, mejor será la calidad de vida en el trabajo.

Fuentes y Quezada (2022), desarrollaron la investigación “Calidad de vida laboral, clima organizacional y participación laboral en trabajadores/as de instituciones educativas de la región Libertador Bernardo O’Higgins y de la región del Maule”, de la Universidad de Talca, en Chile. Tuvo como objetivo explicar el vínculo entre la calidad de vida en el trabajo, el ambiente organizacional y la contribución institucional en empleados de entidades educativas de las áreas del Libertador Bernardo O’Higgins y del Maule. A un grupo de 103 trabajadores, compuesto por el 27.18% de varones y el 72.82% de féminas, se les administró el Cuestionario Adaptado de Calidad de Vida Laboral, el Cuestionario de Ambiente Organizacional Validado y el Cuestionario de Ambiente de Contribución Institucional, además de un sondeo sociodemográfico, a través de la plataforma Google Forms. Los datos revelaron que, en su totalidad y por aspectos, estas variables recibieron una alta valoración de los sujetos. También se descubrió una correlación positiva, notable y sólida entre la calidad y el ambiente ($r= 0.83$; $p<0.05$), calidad y aportación ($r= 0.77$; $p<0.05$), y aportación y ambiente ($r= 0.93$; $p<0.05$). Se determinó la relevancia de incorporar el estudio de estas variables para favorecer el enriquecimiento de la vivencia laboral, el incremento del bienestar personal y profesional, la amplificación de la motivación y la disminución de los índices de tensión.

2.1.2. A nivel Nacional

Benavides (2023), presentó la tesis titulada “Calidad de vida laboral y desempeño del personal de salud del Hospital de la Región de Tumbes, 2023”, de la Universidad Nacional de Tumbes. El objetivo general fue determinar la conexión entre la calidad de vida en el empleo y el rendimiento del personal médico del hospital de

la región de Tumbes, 2023. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo no experimental, con un diseño descriptivo correlacional, prospectivo de tipo longitudinal. El grupo estudiado incluyó a 160 empleados del Hospital de la Región de Tumbes. Los hallazgos indicaron que la calidad de vida en el trabajo del personal médico del Hospital de la Región de Tumbes es media en un 51.25%, alta en un 32.50% y baja en un 16.25%. El rendimiento del personal médico del hospital es regular en un 48.75%, bueno en un 23.75%, muy bueno en un 15%, no aceptable en un 7.5% y excelente en solo un 5.0%. Al analizar la conexión entre las variables, la prueba chi cuadrado arrojó un resultado de $p=0.002$, evidenciando una relación significativa entre la calidad de vida laboral y el rendimiento.

Coronel (2021), realizó la investigación “Clima organizacional y calidad de vida laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización covid-19 Hospital Policía Nacional del Perú Luis N. Sáenz, Lima 2021”, de la Universidad Nacional del Callao. El propósito fue determinar la conexión entre el ambiente organizacional y la calidad de vida en el trabajo en los profesionales de enfermería del área de hospitalización COVID-19 del Hospital PNP Luis N. Sáenz en 2021. El abordaje metodológico fue no experimental, cuantitativo, correlacional y transversal, enfocándose en una población de 50 profesionales de enfermería, de los cuales se seleccionaron 44 como muestra por conveniencia. La recolección de datos se efectuó mediante encuestas y la aplicación de dos instrumentos: el Cuestionario del Ambiente Organizacional relacionado al Covid-19 y el Cuestionario CVP-35, ambos autoadministrados. Para el análisis estadístico se empleó el coeficiente de correlación de Spearman, con un nivel de significancia del 5%. Los resultados mostraron que el 47.7% de los profesionales de salud percibieron un ambiente organizacional de nivel

alto, mientras que el 79.5% calificó su calidad de vida laboral como regular. Se halló una correlación significativa y directa entre el ambiente organizacional y la calidad de vida laboral ($\rho = 0.382$, $p = 0.010$), el soporte de la dirección ($\rho = 0.424$, $p = 0.004$) y la motivación intrínseca ($\rho = 0.429$, $p = 0.004$), pero no con la exigencia laboral ($\rho = 0.143$, $p = 0.354$). Se concluyó que hay una relación significativa y directamente proporcional, aunque leve, entre el ambiente organizacional y la calidad de vida laboral, así como con las dimensiones de apoyo directivo y motivación intrínseca, no encontrándose relación significativa con la demanda de trabajo en los profesionales de enfermería del área de hospitalización COVID-19 del Hospital PNP Luis N. Sáenz.

Kikukawa (2020), elaboró la tesis titulada “Clima organizacional y calidad de vida laboral en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019”, de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. El objetivo de este estudio fue evaluar la conexión existente entre el ambiente organizacional y la calidad de vida en el empleo de los trabajadores operativos de HCI Construcción y Servicios S.A.C., a lo largo de 2019. Se llevó a cabo un estudio descriptivo correlacional con orientación cuantitativa, destacando por su recolección de datos directos del entorno para extender las conclusiones. La población abarcó a 214 trabajadores operativos de la empresa en cuestión. Se eligió una muestra no intencional y probabilística de 138 empleados operativos, mediante el Método de Muestreo Aleatorio Simple. La obtención de datos se realizó a través de encuestas, empleando el Cuestionario de Ambiente Laboral - Trust INDEX, creado por Great Place to Work (2003), y el Cuestionario de Calidad de Vida Laboral [CVP-35] de Cabezas Peña (2000). La evaluación de los hallazgos, fundamentada en el análisis de hipótesis, mostró una correlación positiva y significativa entre el ambiente

organizacional y la calidad de vida laboral de los trabajadores operativos de HCI Construcción y Servicios S.A.C., reflejada por un valor de $p = 0.000$, menor a 0.05, y un coeficiente de correlación rho de 0.545, sugiriendo una relación de intensidad moderada. En consecuencia, se estableció que una optimización en el ambiente organizacional propicia una mejora en la calidad de vida laboral de los trabajadores.

2.1.3. A nivel Local

Ordoñez (2023), desarrollaron la investigación “Calidad de vida laboral y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva -Tacna, año 2021”, de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en Tacna. Tuvo como propósito evaluar cómo la calidad de vida en el trabajo incide en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, Tacna, a lo largo de 2021. Se empleó un enfoque básico y explicativo, con un diseño no experimental y transversal. Se realizó un sondeo a 87 trabajadores administrativos mediante cuestionarios. Los hallazgos mostraron que la calidad de vida laboral, como variable independiente, recibió una valoración general de regular en un 71,3%. Esta calificación regular también se observó en sus aspectos: apoyo de la institución (66,7%), seguridad laboral (64,4%), integración al cargo (72,4%), gratificación en el trabajo (71,3%), bienestar por medio del empleo (68,0%) y crecimiento personal y profesional (74,8%). En contraste, el rendimiento laboral, la variable dependiente, se consideró igualmente regular, con un 67,9%, y sus dimensiones reflejaron porcentajes semejantes en la categoría regular: eficacia en las tareas (61,0%), conductas obstructivas (71,3%) y rendimiento contextual (67,8%). El análisis determinó una relación significativa y positiva entre la calidad de vida laboral y el rendimiento laboral

en la entidad, con un valor $p < 0.05$ y un coeficiente de correlación de Spearman de 0,817, lo que indica una conexión fuerte entre ambas variables y resalta la necesidad de mejorar la calidad de vida laboral para potenciar el desempeño de los trabajadores.

Maquera (2019), elaboró la tesis titulada “El clima laboral y su influencia en el compromiso organizacional percibida por los colaboradores de la Planta Lechera Tacna S.A., 2018”, de la Universidad Privada de Tacna. Tuvo como propósito examinar el impacto del ambiente de trabajo en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Planta Lechera Tacna S.A., durante el año 2018. Se adoptó un enfoque básico para la investigación, con un diseño no experimental transversal y un nivel explicativo causal. Tanto la población como la muestra estuvieron constituidas por 36 empleados, empleándose la encuesta como método de recolección de datos y el cuestionario como herramienta. Adicionalmente, se verificaron las hipótesis a través de la prueba estadística de Modelo de regresión lineal simple. Los hallazgos mostraron un impacto significativo del ambiente de trabajo en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Planta Lechera Tacna S.A., evidenciado por un Valor-P de 0.000, lo cual confirmó la hipótesis alternativa y demostró que una gestión efectiva del ambiente laboral ejerce una influencia positiva en el compromiso organizacional. El ambiente de trabajo, abarcando la percepción individual, las interacciones entre los trabajadores y las condiciones organizacionales en la compañía, se reconoció como un elemento crucial para el fortalecimiento del compromiso organizacional.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. *Variable 1. Clima laboral*

Schneider et al. (2013) definen el clima laboral como las percepciones compartidas de los trabajadores sobre sus interacciones con la organización, que abarcan las políticas, prácticas y procedimientos, y cómo estos influyen en su comportamiento y actitudes.

Denison (2007) compara clima y cultura organizacional, describiendo el clima como "las percepciones a corto plazo de los trabajadores sobre el ambiente de trabajo, que son influenciadas por las políticas y prácticas actuales de la organización.

Según López et al. (2006), el clima organizacional es la percepción que tienen los trabajadores sobre las políticas, procedimientos y prácticas de la organización que afectan directamente su motivación y desempeño.

Patterson et al. (2005) conceptualizan el clima laboral como el conjunto de percepciones compartidas por los trabajadores respecto al ambiente de trabajo, incluyendo las prácticas de gestión, las políticas y los procedimientos que son recompensados, apoyados y esperados.

Carr et al. (2003) describen el clima laboral como "las percepciones molares que los individuos tienen del ambiente de trabajo que influyen en sus estados cognitivos y afectivos, así como en los resultados laborales a nivel individual.

2.2.1.1. Importancia del clima laboral

De acuerdo a Gibson et al. (2012), el clima laboral se refiere a la percepción colectiva de los trabajadores sobre su entorno de trabajo, incluyendo las políticas, procedimientos, relaciones interpersonales y expectativas que prevalecen dentro de la organización. Este clima se forma a partir de experiencias individuales y colectivas, y tiene un impacto significativo en la manera en que los trabajadores se sienten respecto a su trabajo, lo cual a su vez afecta su desempeño.

Un clima laboral positivo puede resultar en una serie de beneficios organizacionales, incluyendo una mayor satisfacción laboral, un compromiso más profundo de los trabajadores con la empresa, una menor rotación de personal y un incremento en la productividad y eficiencia. Argumentan que cuando los trabajadores perciben que el ambiente de trabajo es favorable, están más motivados, muestran mayor lealtad hacia la organización y su disposición para ir más allá en sus tareas incrementa significativamente.

El clima laboral es un determinante clave de la salud organizacional. Un clima negativo puede conducir a un ambiente de trabajo tóxico, donde prevalecen la desconfianza, el estrés y la insatisfacción, lo que puede derivar en consecuencias perjudiciales tanto para los trabajadores como para la organización. El estrés laboral crónico, la baja moral y el agotamiento no solo disminuyen la calidad de vida de los trabajadores, sino que también pueden afectar negativamente la calidad del trabajo, la innovación y la capacidad de la organización para retener a los mejores talentos (Gibson y otros, 2012).

2.2.1.2. *Tipos de clima laboral*

De acuerdo a lo citado por Pelaes (2010), hay varios tipos de climas de organización, que se mencionan a continuación:

- Clima tipo autoritario-explotador: Esto ocurre cuando la dirección carece de confianza en sus empleados, lo que lleva a que la mayoría de las decisiones y metas sean establecidas en la alta dirección y se impongan de manera estrictamente vertical. En este contexto, los trabajadores deben desempeñarse en un ambiente marcado por el miedo, el castigo y las amenazas. Ocasionalmente hay recompensas. La comunicación de la dirección con sus empleados sólo existe en forma de órdenes e instrucciones específicas.
- Clima tipo autoritario-paternalista: Ocurre cuando la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como un amo con su sirviente. La mayoría de las decisiones se toman en la parte superior, pero algunas se toman en la parte inferior. La dirección juega mucho con las necesidades sociales de los trabajadores que tiene; sin embargo, da la impresión de trabajar en un ambiente estable y estructurado.
- Clima tipo participativo-consultivo: Se presenta cuando las decisiones son mayormente tomadas por la alta dirección, aunque se otorga a los subordinados la libertad de hacer elecciones más específicas en los niveles inferiores. En este caso, la dirección confía en sus empleados, la comunicación fluye de arriba hacia

abajo, y las recompensas y sanciones son esporádicas, además de que se atienden las necesidades de prestigio y reconocimiento.

- Clima tipo participativo en grupo: Es una organización donde los procesos de toma de decisiones están distribuidos a lo largo de toda la estructura y están bien integrados en cada nivel. La dirección confía plenamente en sus empleados, y las relaciones entre la gestión y el personal son óptimas. La comunicación fluye no solo de arriba hacia abajo, sino también de manera horizontal entre los diferentes niveles; los trabajadores están motivados por la participación e implicación, estableciendo objetivos de rendimiento; existe una relación de amistad y confianza entre superiores y subordinados (Pelaes, 2010).

2.2.1.3. Características del clima laboral

Rodríguez (2005), hace referencia a que el clima laboral compromete una referencia perenne de los miembros con respecto a su permanencia en la organización y señala estas características del clima laboral:

- Las variables que determinan el clima guardan la relación con el lugar y el trabajo de la institución.
- Tiene cierta estabilidad que puede sufrir cambios por situaciones circunstanciales.
- Tiene influencia sobre la acción de los integrantes de una institución. Si existe un clima laboral adecuado traerá como consecuencia participación activa y eficiente en las tareas de los miembros; contrariamente, un mal clima propiciará trabas en el desempeño de las labores.

- Producir alteraciones en el compromiso y competencia con la institución. Un buen clima asegurará un alto porcentaje de compromiso de los individuos, caso contrario, sucederá si el clima no es favorable.
- El comportamiento de los individuos afecta el clima laboral, esta vez impacta los comportamientos y actitudes. O sea, un individuo puede percibir como agradable el clima laboral en su institución y contribuir con su accionar a este se mantenga. Pero, en otros casos, sucede que algunos miembros tienen comentarios negativos propiciando rencor, apatía y desinterés lo que llevan a tener un clima negativo.
- Es afectado por distintas variables, por ejemplo, políticas, estilo de dirección y planos de gestión, modalidades de contratación, ceses, etc. Todas estas variables pueden ser afectadas por el clima en el trabajo.
- Dos variables importantes que varían un mal clima laboral son el ausentismo y la rotación; se debe prestar especial atención a ellos.
- Puede variar, pero es necesario cambios en más de una variable para este ser duradero, la idea es que la institución se afiance en su nueva estructura. Por ejemplo, un aumento de las remuneraciones podría mejorar el clima, pero pronto será olvidado si no se llevan a cabo otros cambios que solidifiquen la buena situación de la empresa (Rodríguez, 2005).

2.2.1.4. Componentes del clima laboral

Los autores Gan y Belbel (2011), distinguen 02 tipos de componentes: subjetivos y objetivos. A continuación se describen cada uno de ellos:

- Componentes Subjetivos: Dentro de los enfoques que sostienen que el entorno laboral está constituido fundamentalmente por las percepciones de las personas que conforman la organización, también debemos prestar atención a las actitudes, ya que éstas dan forma a una disposición mental que afecta nuestra forma de ver las cosas, las percepciones. Los factores subjetivos dentro del clima organizacional son:
 - *Autonomía.* El componente de autonomía es opuesto y el componente de control está polarizado. Podemos partir de autonomía alta, asociándolo bajo control, y autonomía baja cuando el control ejecutado es extenso.
 - *Participación.* El componente de participación se encuentra en un extremo opuesto a la pasividad y la indiferencia. No obstante, pueden existir circunstancias que, desde una perspectiva organizativa, inhiban las actitudes de participación y lleven a las personas, de manera involuntaria, a adoptar una postura de pasividad e indiferencia, debido a la falta de canales o personas que faciliten esta participación.
 - *Liderazgo.* El componente de liderazgo se formula mediante los distintos estilos o perfiles del líder, cada uno de los cuales concibe diferentes puntos de vista dentro del trabajo y diferentes climas. El polo opuesto al liderazgo es la carencia de liderazgo, que propone dos proyecciones completamente diferentes: ausencia de liderazgo por transferencia o delegación al equipo de trabajo de las facultades o competencias, como el análisis de problemas, el desarrollo de iniciativas, la toma de decisiones, etc. Y también la ausencia de liderazgo debido a la incapacidad del supuesto líder formal para integrar

las necesidades del trabajo, las necesidades de las personas (Gan & Berbel, 2011).

- *El valor comunicación.* El valor de la comunicación es un ingrediente fundamental en la percepción del clima. No saber cómo escuchar genera malas relaciones y conduce a vicios, como suponer lo que otra persona siente o piensa, lo que a su vez puede generar lo que comúnmente se llama rumor. También surgen rumores cuando la información proporcionada no es concisa y clara, cuando hay distorsiones en la comunicación omitiendo información, agregando datos que no corresponden al mensaje original, cambiando directamente el contenido cuando se transmite o cuando hay un clima de tensión en el mensaje. Organización que genera incertidumbre y causa graves distorsiones de lo que realmente se quiere transmitir (Gan & Berbel, 2011).

- Componentes Objetivos: Los autores identifican lo siguiente:

- *Las condiciones físicas y de prevención del lugar de trabajo.* En el orden de los medios físicos e infraestructuras, la importancia progresiva que se concede a los lugares de trabajo y disciplinas como la ergonomía indica una atención cada vez mayor a los problemas que, cuando se presentan satisfactoriamente, no generan una motivación especial (factores "higiénicos" que no motivan directamente según Herzberg), pero cuando son defectuosos generan irritación y frustración, lo que a su vez genera un clima de trabajo negativo. Ignorar estos factores tendrá consecuencias muy perjudiciales en el estado de ánimo de los empleados y su conexión con la empresa, lo que generará desmotivación e insatisfacción, además de deteriorar el ambiente

laboral. En el ámbito de la prevención, la ergonomía se enfoca principalmente en mejorar los siguientes aspectos: seguridad, eficacia y bienestar o satisfacción.

- *La remuneración o salario.* Este factor primordial debe incluirse entre los componentes subjetivos o estar sujeto a la percepción de la persona, ya que las ideas de un individuo sobre una remuneración suficiente con un reflejo de su expectativa, no solo laboral sino también vital.
- *La compensación de los trabajadores* puede ser una herramienta efectiva para mejorar el rendimiento, la motivación y la satisfacción, lo que a su vez contribuye a obtener, mantener y retener una fuerza laboral productiva. Por el contrario, la falta de satisfacción con la compensación obtenida puede afectar la productividad de la organización, resaltar un deterioro en el entorno laboral, disminuir el rendimiento o la productividad.
- *El diseño de puesto de trabajo.* Un buen diseño de una publicación apunta a dimensionar el trabajo, evitar dudas sobre la amplitud de las competencias en la posición y evitar solapamientos en las funciones de algunas personas con otras y evitar así posibles conflictos (Gan & Berbel, 2011).

2.2.1.5. Teorías del clima laboral

a) Teoría de Litwin y Stringer

Litwin y Stringer (1968), desarrollaron una teoría que considera el clima organizacional como un conjunto de atributos que pueden percibirse sobre una organización y que influyen en la conducta de las personas dentro de ella.

Identificaron 09 dimensiones clave del clima organizacional:

- Estructura: Cómo los trabajadores perciben la cantidad de restricciones en su trabajo.
- Responsabilidad: El sentido de autonomía en el trabajo.
- Recompensa: La percepción de la equidad de las recompensas recibidas.
- Riesgo: El sentido de riesgo y el desafío en el trabajo.
- Calidez: Relaciones interpersonales y atmósfera amistosa en el trabajo.
- Apoyo: La disponibilidad de ayuda y recursos para los trabajadores.
- Normas: Las expectativas del rendimiento laboral.
- Conflicto: El grado en que se fomenta el conflicto o la cooperación.
- Estándares de identidad: Cómo se promueven y mantienen los estándares de trabajo y calidad (Litwin & Stringer, 1968).

b) Teoría de Amabile y Gyskiewicz

Amabile y Gyskiewicz (1989) en sus investigaciones sobre la creatividad organizacional, particularmente en su trabajo sobre las escalas del ambiente creativo, identificaron varios factores del clima laboral que pueden influir en la creatividad y la innovación de los trabajadores:

- Autonomía: La independencia en la toma de decisiones.
- Desafío del trabajo: La naturaleza del trabajo y si desafía y motiva a los trabajadores.
- Apoyo para la innovación: El apoyo organizacional para generar y ejecutar nuevas ideas.
- Recursos: La disponibilidad de tiempo y recursos para la exploración de ideas.

- Presiones del trabajo: Las demandas del trabajo y cómo afectan la libertad para innovar (Amabile & Grysiewicz, 1989).

c) Teoría de Zohar

Zohar (1980) en su estudio enfatizó la importancia de cómo las percepciones colectivas de los trabajadores sobre las prácticas y políticas de seguridad influyen en la conducta de seguridad. El autor propuso que un clima de seguridad fuerte se caracteriza por:

- Importancia de la seguridad: El grado en que la organización valora la seguridad.
- Comunicación de la seguridad: La claridad y frecuencia de la comunicación sobre temas de seguridad.
- Retroalimentación sobre la seguridad: Cómo se proporciona información sobre las acciones de seguridad y sus resultados.
- Participación en la seguridad: El grado en que los trabajadores se involucran en actividades de seguridad (Zohar, 1980).

2.2.1.6. Dimensiones del clima laboral

Los autores Machorro et al. (2011), diseñaron un instrumento compuesto por 21 ítems. Mediante un análisis factorial confirmatorio, identificaron cinco dimensiones del clima laboral, logrando así desarrollar un instrumento válido y confiable. Los resultados descriptivos indicaron una alta percepción en motivación y liderazgo.

Cada una de sus dimensiones se describen a continuación:

- **Dimensión 01. Trabajo en equipo**

Se refiere a la capacidad de los trabajadores para colaborar efectivamente hacia un objetivo común. Esta dimensión valora la comunicación abierta, el respeto mutuo y el apoyo entre los miembros del equipo. Implica un entorno en el que se fomenta la cooperación y se valora la contribución de cada individuo. El trabajo en equipo eficaz se caracteriza por la confianza, la interdependencia y la sinergia entre los trabajadores, lo que conduce a una mayor eficiencia y productividad. Las empresas con un clima laboral que promueve el trabajo en equipo tienden a experimentar una mejor resolución de problemas, una innovación incrementada y una satisfacción laboral más alta entre sus empleados (Machorro y otros, 2011).

- **Dimensión 02. Liderazgo**

Abarca cómo los líderes y gerentes influyen en el ambiente de trabajo y en la motivación de los trabajadores. Un liderazgo efectivo se manifiesta en la claridad de la dirección, la inspiración hacia la visión de la organización y el apoyo al desarrollo profesional de los trabajadores. Los líderes eficaces son capaces de motivar, guiar y apoyar a sus equipos, estableciendo una cultura de transparencia, ética y rendición de cuentas. El liderazgo afecta significativamente el clima laboral, ya que un liderazgo positivo puede fomentar un ambiente de trabajo motivador y enriquecedor, mientras que un liderazgo pobre puede resultar en desmotivación y un clima laboral negativo (Machorro y otros, 2011).

- **Dimensión 03. Orientación a resultados**

Se refiere al enfoque de una organización en alcanzar objetivos y cumplir con los estándares de rendimiento. Esta dimensión evalúa cómo las metas y los resultados son comunicados, priorizados y valorados dentro de la empresa. Un clima laboral orientado a resultados destaca la importancia de cumplir con los objetivos, promueve la responsabilidad individual y colectiva, y valora el desempeño basado en resultados concretos. Las organizaciones con una fuerte orientación a resultados tienden a ser dinámicas, competitivas y eficientes, y motivan a sus empleados a esforzarse por la excelencia y la mejora continua (Machorro y otros, 2011).

- **Dimensión 04. Retroalimentación**

Implica el intercambio de información sobre el desempeño entre empleados y gerentes. Esta dimensión aborda la frecuencia, calidad y utilidad de la retroalimentación proporcionada. Un ambiente de trabajo que promueve una retroalimentación constructiva y regular ayuda a los trabajadores a entender sus fortalezas y áreas de mejora, fomentando el desarrollo personal y profesional. La retroalimentación efectiva contribuye a un clima laboral positivo al mejorar la comunicación, el entendimiento mutuo y el crecimiento profesional, lo que a su vez conduce a una mayor satisfacción y rendimiento laboral (Machorro y otros, 2011).

- **Dimensión 05. Motivación**

Se refiere al nivel de entusiasmo y compromiso que los trabajadores sienten hacia su trabajo y la organización. Esta dimensión abarca los factores que impulsan a

los trabajadores a lograr sus objetivos laborales y contribuir al éxito de la organización. Un clima laboral motivador se caracteriza por el reconocimiento del esfuerzo y los logros, oportunidades de desarrollo y crecimiento, y un trabajo significativo que alinea los objetivos personales con los de la organización. La motivación alta en un clima laboral indica un entorno de trabajo enriquecedor que apoya la satisfacción laboral y fomenta un alto rendimiento (Machorro y otros, 2011).

2.2.2. Variable 2. Calidad de vida laboral

Fisher (2010), define la calidad de vida laboral como la experiencia de placer y satisfacción en el entorno laboral, incluyendo el disfrute de las tareas, las relaciones con los compañeros y superiores, y el sentido de logro y propósito.

Por otro lado, Martel y Dupuis (2006) presentan la calidad de vida laboral como un concepto multidimensional que engloba aspectos como las condiciones de trabajo, la satisfacción en el trabajo, la participación en las decisiones, el desarrollo profesional y el equilibrio entre la vida laboral y personal.

Asimismo, Sirgy et al. (2001) definen la calidad de vida laboral como el grado en que los trabajadores están satisfechos con sus necesidades laborales, incluyendo la satisfacción de necesidades personales a través del trabajo y el equilibrio entre la vida laboral y personal.

Finalmente, Lau (2000) sugiere que la calidad de vida laboral está vinculada directamente con el rendimiento laboral y se define por la percepción del empleado sobre su entorno laboral, incluyendo el bienestar físico y psicológico, la satisfacción laboral y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

2.2.2.1. Importancia de la calidad de vida laboral

De acuerdo al enfoque de Pfeffer (1998), la calidad de vida laboral es esencial para el éxito organizacional. Pfeffer argumenta que las prácticas de trabajo que mejoran la calidad de vida laboral contribuyen significativamente al rendimiento de la empresa, a través del incremento de la satisfacción, la productividad y el compromiso de los trabajadores.

La calidad de vida laboral no solo afecta el bienestar individual de los trabajadores, sino que también tiene un impacto directo en los resultados organizacionales. Según él, las organizaciones que invierten en prácticas de trabajo saludables y que promueven un ambiente de trabajo positivo obtienen ventajas competitivas en términos de retención de talento, innovación y desempeño financiero.

La calidad de vida laboral abarca varios componentes, incluyendo la seguridad del empleo, la equidad en la compensación, las oportunidades de desarrollo profesional, la participación de los trabajadores en las decisiones, y un ambiente de trabajo que respalda el bienestar físico y psicológico. Él enfatiza que la seguridad del empleo es un aspecto fundamental de la calidad de vida laboral, ya que reduce la

ansiedad de los trabajadores y fomenta un compromiso a largo plazo con la organización (Pfeffer, 1998).

El autor critica a las organizaciones que priorizan la reducción de costos laborales sobre la inversión en sus empleados, argumentando que tales prácticas pueden tener efectos perjudiciales en la motivación, la lealtad y la productividad de los trabajadores. En cambio, propone que las empresas que adoptan una visión a largo plazo, centrada en el desarrollo y bienestar de sus empleados, tienden a experimentar mejoras en la innovación, la calidad del servicio y la eficiencia operativa.

La calidad de vida laboral también es vista como un factor clave en la atracción y retención de talento. En un mercado laboral competitivo, las empresas que ofrecen un ambiente de trabajo saludable y oportunidades para el desarrollo personal y profesional son más atractivas para los trabajadores calificados. Esto se traduce en una mayor capacidad para atraer a los mejores talentos y mantener una fuerza laboral comprometida y motivada (Pfeffer, 1998).

2.2.2.2. Aspectos de la calidad de vida laboral

Walton (1975), identifica 08 categorías principales que conforman la calidad de vida laboral. Se describen a continuación:

- **Compensación justa y adecuada:** Una compensación equitativa es fundamental para la calidad de vida laboral. Los trabajadores deben recibir salarios justos que reflejen su contribución a la empresa, además de beneficios y condiciones laborales que aseguren su bienestar económico.

- Condiciones de trabajo seguras y saludables: Las condiciones de trabajo no deben poner en riesgo la salud o la seguridad de los trabajadores. Un ambiente de trabajo seguro y saludable es esencial para la calidad de vida laboral, reduciendo el estrés y evitando lesiones o enfermedades laborales.
- Oportunidad de usar y desarrollar habilidades: La calidad de vida laboral se mejora cuando los trabajadores tienen la oportunidad de aplicar sus habilidades y capacidades, así como de adquirir y desarrollar nuevas competencias a través de la formación y el desarrollo profesional.
- Oportunidad para el crecimiento y la seguridad en el empleo: La calidad de vida laboral implica tener oportunidades de avance y crecimiento dentro de la organización, junto con la seguridad de mantener el empleo a largo plazo.
- Integración social en la organización: Promover un entorno de trabajo donde exista un sentido de comunidad y apoyo social es vital para la calidad de vida laboral. Esto incluye relaciones interpersonales positivas, ausencia de discriminación y la posibilidad de integración social.
- Constitucionalismo en la organización: Se refiere a la protección de los derechos individuales de los trabajadores dentro de la organización, incluyendo el derecho a la privacidad, la libertad de expresión y una representación justa en los procedimientos organizacionales.
- Trabajo y espacio de vida total: Las responsabilidades laborales no deben impedir el bienestar personal ni la vida familiar de los trabajadores.
- Relevancia social del trabajo: La percepción de que el trabajo que se realiza contribuye positivamente a la sociedad mejora la calidad de vida laboral, proporcionando un sentido de propósito y orgullo en las actividades laborales (Walton, 1975).

2.2.2.3. Beneficios de la calidad de vida laboral

Los autores Hackman y Oldham (1980), describen cómo un diseño de trabajo enriquecido, que es un componente clave de la calidad de vida laboral, lleva a una mayor motivación, satisfacción y rendimiento entre los trabajadores. Desde su perspectiva, los beneficios de una alta calidad de vida laboral incluyen:

- Mejora de la satisfacción laboral: Cuando los trabajadores encuentran su trabajo significativo, con un buen grado de responsabilidad y conocimiento de los resultados de sus esfuerzos, experimentan una mayor satisfacción laboral.
- Aumento de la motivación: La calidad de vida laboral mejora la motivación intrínseca de los trabajadores. Un trabajo que ofrece variedad, importancia y autonomía fomenta un mayor compromiso y entusiasmo por las tareas realizadas.
- Mejor desempeño laboral: Un ambiente de trabajo de alta calidad conduce a un mejor desempeño. Los trabajadores que están satisfechos y motivados tienden a ser más productivos, eficientes y comprometidos con la calidad de su trabajo.
- Reducción del absentismo y la rotación de personal: Una buena calidad de vida laboral puede reducir las tasas de absentismo y rotación. Los trabajadores que están contentos y encuentran su trabajo gratificante tienen menos probabilidades de abandonar la organización o faltar al trabajo.
- Mejora de la salud y el bienestar: La calidad de vida laboral también está relacionada con el bienestar físico y mental de los trabajadores. Un entorno de trabajo positivo ayuda a reducir el estrés, la ansiedad y los problemas de salud relacionados con el trabajo (Hackman & Oldham, 1980).

- Fomento de la creatividad e innovación: Un trabajo enriquecedor y desafiante puede estimular la creatividad y la innovación. Los trabajadores que se sienten apoyados y valorados son más propensos a aportar ideas nuevas y a buscar formas innovadoras de resolver problemas (Hackman & Oldham, 1980).

En resumen, la calidad de vida laboral es fundamental para el desarrollo de un entorno de trabajo positivo que beneficie tanto a los trabajadores como a la organización. Los beneficios abarcan desde el bienestar personal hasta el rendimiento organizacional, subrayando la importancia de diseñar trabajos que no solo cumplan con los objetivos de la empresa, sino que también satisfagan las necesidades y aspiraciones de los trabajadores.

2.2.2.4. Dimensiones de la calidad de vida laboral

Pando et al. (2018), validaron un cuestionario CVT-Gohisalo versión breve para su uso en trabajadores. Este, cataloga 07 dimensiones relacionadas a la calidad de vida laboral. Se describen a continuación:

- **Dimensión 01. Soporte institucional para el trabajo**

Se refiere al grado en que una organización proporciona los recursos, herramientas, y sistemas necesarios para que los trabajadores realicen sus tareas eficientemente. Incluye el acceso a la tecnología adecuada, la capacitación pertinente, y la información esencial para el desempeño de sus funciones. Esta dimensión también abarca el apoyo emocional y profesional que los trabajadores reciben de sus superiores y colegas, creando un ambiente de trabajo colaborativo y solidario. Un fuerte soporte institucional mejora la confianza de los trabajadores

en la organización y facilita un mayor compromiso con los objetivos corporativos (Pando y otros, 2018).

- **Dimensión 02. Seguridad en el trabajo**

Implica la existencia de un entorno laboral libre de riesgos y peligros para la salud física y mental de los trabajadores. Esta dimensión cubre las medidas de seguridad y salud ocupacional implementadas por la organización, como las normativas de seguridad, los entrenamientos en prevención de riesgos, y la adecuada respuesta a emergencias y accidentes. Un alto nivel de seguridad en el trabajo conduce a una reducción de los incidentes y accidentes laborales, promoviendo una sensación de bienestar y protección entre los trabajadores (Pando y otros, 2018).

- **Dimensión 03. Integración al puesto de trabajo**

Se centra en cómo los trabajadores se sienten parte de la organización y cómo se identifican con sus roles y responsabilidades. Esto incluye la alineación entre las habilidades y expectativas de los trabajadores con las demandas y objetivos de su puesto. Una buena integración se traduce en un mayor compromiso, satisfacción y eficiencia en el desempeño laboral. También involucra la percepción de contribuir significativamente al éxito y los objetivos generales de la empresa (Pando y otros, 2018).

- **Dimensión 04. Satisfacción por el trabajo**

Se refiere al nivel de contentamiento y placer que los trabajadores experimentan en su entorno laboral. Esta dimensión evalúa aspectos como el interés en las tareas realizadas, el reconocimiento recibido, las relaciones con los compañeros y

superiores, y el equilibrio entre el esfuerzo realizado y la recompensa obtenida. La satisfacción laboral es crucial para el bienestar emocional de los trabajadores y tiene un impacto directo en la productividad, la lealtad y la retención del personal (Pando y otros, 2018).

- **Dimensión 05. Bienestar logrado a través del trabajo**

El bienestar logrado a través del trabajo engloba cómo el empleo contribuye al bienestar general del individuo, incluyendo la satisfacción de necesidades materiales, personales y sociales. Esta dimensión considera el trabajo como una fuente de realización personal y social, donde los trabajadores encuentran propósito y significado en sus actividades laborales. El bienestar a través del trabajo se refleja en la calidad de vida general de los trabajadores, influenciando su felicidad y satisfacción vital (Pando y otros, 2018).

- **Dimensión 06. Desarrollo personal del trabajador**

Se enfoca en las oportunidades que la organización brinda para el crecimiento personal y profesional de sus empleados. Incluye la formación y capacitación, el fomento de nuevas habilidades, y la posibilidad de avanzar en la carrera profesional dentro de la empresa. Esta dimensión valora la inversión en el potencial de los trabajadores, promoviendo su evolución y adaptabilidad a los cambios y desafíos del entorno laboral (Pando y otros, 2018).

- **Dimensión 07. Administración del tiempo libre**

Se refiere a la capacidad de los trabajadores para equilibrar las exigencias laborales con las actividades personales y recreativas fuera del trabajo. Esta

dimensión evalúa cómo las políticas organizacionales, como horarios flexibles y licencias, permiten a los trabajadores gestionar eficazmente su tiempo para el descanso, el ocio y las relaciones familiares y sociales. Una buena administración del tiempo libre contribuye al equilibrio entre la vida laboral y personal, esencial para el bienestar general de los trabajadores (Pando y otros, 2018).

2.3. Definición de términos básicos

- a) **Bienestar logrado:** Engloba cómo el empleo contribuye al bienestar general del individuo, incluyendo la satisfacción de necesidades materiales, personales y sociales (Pando y otros, 2018).
- b) **Calidad de vida laboral:** Grado en que los trabajadores están satisfechos con sus necesidades laborales, incluyendo la satisfacción de necesidades personales a través del trabajo y equilibrio entre la vida laboral y persona (Sirgy y otros, 2001).
- c) **Clima laboral:** Percepciones compartidas de los trabajadores sobre sus interacciones con la organización, que abarcan las políticas, prácticas y procedimientos, y cómo estos influyen en su comportamiento y actitudes (Schneider y otros, 2013).
- d) **Desarrollo personal:** Se enfoca en las oportunidades que la organización brinda para el crecimiento personal y profesional de sus empleados (Pando y otros, 2018).
- e) **Integración al puesto:** Se centra en cómo los trabajadores se sienten parte de la organización y cómo se identifican con sus roles y responsabilidades (Pando y otros, 2018).

- f) **Liderazgo:** Abarca cómo los líderes y gerentes influyen en el ambiente de trabajo y en la motivación de los trabajadores (Machorro y otros, 2011).
- g) **Motivación:** Se refiere al nivel de entusiasmo y compromiso que los trabajadores sienten hacia su trabajo y la organización (Machorro y otros, 2011).
- h) **Orientación a resultados:** Se refiere al enfoque de una organización en alcanzar objetivos y cumplir con los estándares de rendimiento (Machorro y otros, 2011).
- i) **Retroalimentación:** Implica el intercambio de información sobre el desempeño entre empleados y gerentes (Machorro y otros, 2011).
- j) **Satisfacción:** Se refiere al nivel de contentamiento y placer que los trabajadores experimentan en su entorno laboral. Esta dimensión evalúa aspectos como el interés en las tareas realizadas, el reconocimiento recibido, las relaciones con los compañeros y superiores, y el equilibrio entre el esfuerzo realizado y la recompensa obtenida (Pando y otros, 2018).
- k) **Seguridad:** Implica la existencia de un entorno laboral libre de riesgos y peligros para la salud física y mental de los trabajadores (Pando y otros, 2018).
- l) **Soporte institucional:** Se refiere al grado en que una organización proporciona los recursos, herramientas, y sistemas necesarios para que los trabajadores realicen sus tareas eficientemente (Pando y otros, 2018).
- m) **Trabajo en equipo:** Se refiere a la capacidad de los trabajadores para colaborar efectivamente hacia un objetivo común (Machorro y otros, 2011).

2.4. Sistema de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El clima laboral se relaciona de forma significativa con la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024.

2.4.2. Hipótesis específicas

- El trabajo en equipo se relaciona de forma significativa con la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024.
- El liderazgo se relaciona de forma significativa con la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024.
- La orientación a resultados se relaciona de forma significativa con la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024.
- La retroalimentación se relaciona de forma significativa con la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024.
- La motivación se relaciona de forma significativa con la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024.

2.5. Sistema de variables

2.5.1. Identificación de las variables

Variable 1: Clima laboral

Variable 2: Calidad de vida en el trabajo

2.5.2. Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo de variable
Variable 1: Clima laboral	Schneider et al. (2013) definen el clima laboral como las percepciones compartidas de los trabajadores sobre sus interacciones con la organización, que abarcan las políticas, prácticas y procedimientos, y cómo estos influyen en su comportamiento y actitudes.	Trabajo en equipo	Capacitación	Cuantitativa
			Ambiente	
			Iniciativas y sugerencias	
			Opinión	
		Liderazgo	Herramientas de trabajo	
		Orientación a resultados	Fortalecimiento de confianza	
			Exigencia	
		Retroalimentación	Orientación a resultados	
			Informe de avances	
		Motivación	Reconocimiento	
Actitudes				
Conversación				
Reto				
		Filosofía de la empresa		
Variable 2: Calidad de vida laboral	Fisher (2010), define la calidad de vida laboral como la experiencia de placer y satisfacción en el entorno laboral, incluyendo el disfrute de las tareas, las	Soporte institucional	Proceso de supervisión	Cuantitativa
			Trato de los superiores	
			Indicaciones	
			Retroalimentación	
			Reconocimiento	
			Libertad de expresión	
		Seguridad	Diseño de procedimientos	

relaciones con los compañeros y superiores, y el sentido de logro y propósito.		Salario
		Condiciones físicas
		Capacitación
		Insumos
	Integración al puesto	Compañeros
		Respeto por derechos laborales
		Mecanismos para quitar obstáculos
	Satisfacción	Contratación
		Comparación con otras instituciones
		Funciones
		Uso de habilidades y potenciales
		Reconocimiento
		Desempeño profesional
	Bienestar logrado	Servicios básicos de vivienda
		Utilidad del trabajo para otros
		Integridad de capacidades
		Acceso a alimentos
		Imagen de la empresa
		Compromiso
	Desarrollo personal	Satisfactores
		Potencialidades
		Conservación de integridad
	Administración del tiempo libre	Actividades fuera de horario laboral
Cuidado de la familia		

Nota. Elaboración propia.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

El estudio se clasificó como cuantitativo, ya que se centró en cuantificar las variables del clima laboral y la calidad de vida en el trabajo a través de métodos estadísticos descriptivos e inferenciales. Este enfoque permitió analizar la relación existente entre el ambiente laboral y el bienestar de los trabajadores en el Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna durante el año 2023. Como investigación aplicada, se basó en teorías preexistentes sobre clima laboral y calidad de vida en el trabajo, con el propósito de compararlas con la situación actual en la institución mencionada. El objetivo fue contribuir al conocimiento científico y práctico, proporcionando datos empíricos que pudieran ser utilizados para mejorar el entorno laboral y la satisfacción de los trabajadores en el sector financiero de Tacna (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.2. Diseño de investigación

El estudio se caracterizó por un diseño no experimental en cuanto a la participación del investigador, dado que no se realizó una manipulación deliberada de las variables ni del entorno de estudio en el Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. Respecto a la dimensión temporal, se adoptó un diseño

transversal, ya que la recolección de datos se efectuó en un único momento, concretamente durante el año 2024, para analizar el clima laboral y su relación con la calidad de vida en el trabajo de los trabajadores en ese período específico (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.3. Nivel de investigación

El nivel de investigación fue correlacional, ya que se propuso identificar, cuantificar y verificar la existencia de una relación significativa entre el clima laboral y la calidad de vida laboral de los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna en el año 2023. Este estudio buscó determinar cómo estas dos variables interactuaban y dependían una de la otra, utilizando herramientas de investigación y métodos de análisis estadístico. La finalidad fue establecer la correlación entre el clima laboral y la calidad de vida de los trabajadores para fundamentar intervenciones o mejoras en las políticas de recursos humanos de la institución financiera (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

Según la información brindada por la Unidad de Gestión de Capital Humano de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, la cantidad de trabajadores del

Área de Créditos a la fecha de elaboración de la investigación fue de 68. Por ende, este fue el dato considerado para la población.

3.4.2. Muestra

Considerando que se contaba con una población conocida y reducida, se determinó realizar un muestreo censal. Por lo tanto, la muestra estuvo compuesta por los 68 trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, agencias de la ciudad de Tacna.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnicas

En el presente trabajo de investigación, la encuesta se empleó como técnica principal de recolección de datos, siendo esta ampliamente utilizada en estudios de naturaleza básica, transversal, descriptiva, no experimental y correlacional (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.5.2. Instrumentos

Para la evaluación de la variable 1, "Clima laboral", se tomó como referencia el cuestionario elaborado y validado por Machorro et al. (2011). Este instrumento constaba de 21 ítems, divididos en cinco dimensiones con sus respectivos valores estadísticos de alfa de Cronbach: Trabajo en equipo (0.649), Liderazgo (0.720),

Orientación a resultados (0.526), Retroalimentación (0.571) y Motivación (0.542). Utilizó una escala de respuesta tipo Likert con cinco opciones (nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre, siempre).

Por otro lado, para la medición de la variable 2, "Calidad de vida laboral", se consideró el cuestionario elaborado y validado por Pando et al. (2018). Este instrumento constaba de 31 ítems, divididos en siete factores: Soporte institucional, Seguridad, Integración al puesto, Satisfacción, Bienestar logrado, Desarrollo personal y Administración del tiempo libre. Utilizó una escala de respuesta tipo Likert con cinco opciones (inadecuado, inadecuado, pero con déficits, adecuado, buena, excelente). El alfa de Cronbach promedio del instrumento fue de 0.911, con una varianza de 61.19%, confirmando su consistencia y validez estadística para la aplicación.

3.6. Técnicas de procesamiento de datos

Una vez recolectados los cuestionarios, estos fueron analizados utilizando técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales mediante el software IBM SPSS Windows 24. Además, para comprobar las hipótesis formuladas sobre la relación entre el clima laboral y la calidad de vida laboral, se aplicó la prueba de correlación de Rho-Spearman. Esto permitió determinar la significancia estadística y confirmar la presencia de una conexión relevante entre estas variables. El coeficiente de correlación obtenido ofreció un indicador del nivel de asociación entre el clima laboral y la calidad de vida en el trabajo de los trabajadores.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Trabajo de campo

Para la realización del trabajo de campo, se siguieron los siguientes pasos:

En primer lugar, se solicitó autorización a la gerencia general de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna para llevar a cabo el estudio. Una vez obtenida la autorización, se procedió a programar la visita para la aplicación de los cuestionarios, coordinando con los responsables de cada área para asegurar la disponibilidad de los trabajadores.

En la fecha programada, se realizaron las visitas a cada trabajador del Área de Créditos, explicándoles detalladamente el contenido y el propósito de los cuestionarios. Se aseguró que cada empleado comprendiera las preguntas y se les proporcionó un tiempo de entre 10 a 15 minutos para completar la encuesta de manera reflexiva y sin prisas.

Una vez que los trabajadores llenaron los cuestionarios, se procedió a recolectarlos cuidadosamente para asegurar que todos los datos estuvieran completos y correctamente llenados. Posteriormente, los cuestionarios recolectados fueron procesados utilizando un programa estadístico especializado. Este procesamiento

permitió la presentación y análisis de los resultados, facilitando la interpretación de los datos y la elaboración de las conclusiones del estudio.

4.1.1. Resultado de la Variable 1: Clima laboral

4.1.1.1. Resultado de la variable Clima laboral

Se evaluó la variable "Clima laboral" en el Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna a través de cinco dimensiones: trabajo en equipo, liderazgo, orientación a resultados, retroalimentación y motivación.

Se tiene que el 60.29% de los encuestados consideró que esta variable es alta, mientras que el 39.71% la calificó como regular. Esto indica que una mayoría de los trabajadores percibe el clima laboral de manera positiva, aunque hay áreas que podrían beneficiarse de mejoras adicionales para alcanzar un nivel muy alto de satisfacción.

Al analizar la dimensión "Trabajo en equipo", el 47.06% de los trabajadores consideró que esta dimensión es alta, mientras que el 38.24% la calificó como muy alta. Esto refleja una percepción mayoritariamente positiva de la colaboración y el apoyo mutuo dentro de los equipos de trabajo.

Respecto a la dimensión "Liderazgo", el 47.06% de los trabajadores consideró que esta dimensión es regular, y el 42.65% la calificó como alta. Esta evaluación sugiere que los trabajadores perciben un liderazgo efectivo en general, pero también

destaca la necesidad de fortalecer aún más la confianza y el apoyo por parte de los líderes.

En cuanto a la dimensión "Orientación a resultados", el 72.06% de los trabajadores consideró que esta dimensión es alta, y el 17.65% la calificó como muy alta. Esto indica que la orientación a resultados es un aspecto sólido del clima laboral, con los trabajadores claramente enfocados en alcanzar objetivos específicos y medibles.

La dimensión "Retroalimentación" mostró que el 77.94% de los trabajadores consideró que esta dimensión es alta, mientras que el 19.12% la calificó como regular. Esto refleja que la mayoría de los trabajadores recibe retroalimentación constructiva y regular, lo cual es esencial para el desarrollo profesional y la mejora continua.

Finalmente, la dimensión "Motivación" presentó resultados menos favorables, con el 63.24% de los trabajadores calificándola como baja y el 22.06% como regular. Esto sugiere que la motivación es un área crítica que requiere atención y mejoras para incrementar el compromiso y la satisfacción laboral.

En ese sentido, los resultados indican que la variable "Clima laboral" es percibida positivamente en general por los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. Sin embargo, hay áreas como la motivación y ciertos aspectos del liderazgo que necesitan ser abordadas para mejorar aún más el ambiente de trabajo y, en consecuencia, la calidad de vida laboral de los trabajadores.

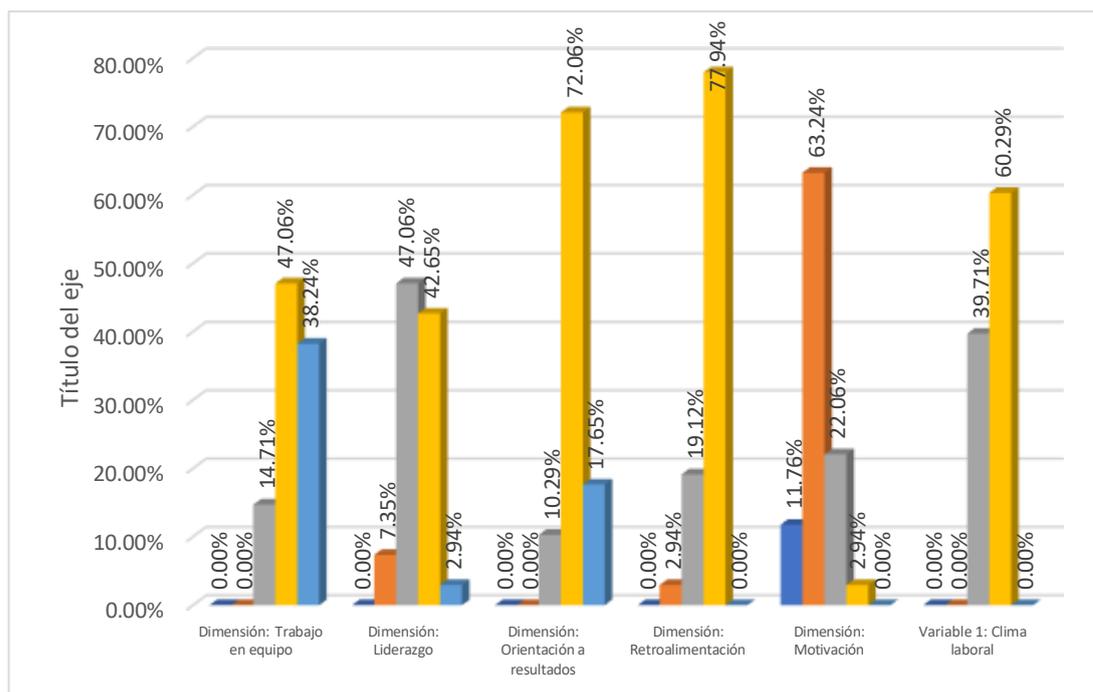
Tabla 2

Resultado de la variable Clima laboral

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Dimensión: Trabajo en equipo	0.00%	0.00%	14.71%	47.06%	38.24%
Dimensión: Liderazgo	0.00%	7.35%	47.06%	42.65%	2.94%
Dimensión: Orientación a resultados	0.00%	0.00%	10.29%	72.06%	17.65%
Dimensión: Retroalimentación	0.00%	2.94%	19.12%	77.94%	0.00%
Dimensión: Motivación	11.76%	63.24%	22.06%	2.94%	0.00%
Variable 1: Clima laboral	0.00%	0.00%	39.71%	60.29%	0.00%

Nota. Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Caja Tacna

Figura 1

Resultado de la variable Clima laboral

Nota. Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Caja Tacna

4.1.1.2. Análisis de acuerdo a dimensiones

4.1.1.2.1. Dimensión: Trabajo en equipo

Se evaluó la dimensión "Trabajo en equipo" a través de cinco indicadores: capacitación, ambiente, iniciativas y sugerencias, opinión y herramientas de trabajo. Cada indicador tuvo su propio ítem específico que recogió la percepción de los trabajadores sobre diferentes aspectos del trabajo en equipo.

La dimensión muestra que el 47.06% de los encuestados consideró que esta dimensión es alta, mientras que el 38.24% la calificó como muy alta. Esto indica que una gran mayoría de los trabajadores percibe positivamente la capacidad de colaboración y apoyo mutuo dentro de su equipo, lo cual es fundamental para un buen clima laboral.

Al analizar el primer indicador, "Capacitación", el 45.59% de los trabajadores consideró que reciben la capacitación adecuada y a tiempo para las nuevas demandas de trabajo, calificándola como alta, y el 32.35% la considera muy alta. Esto refleja que la mayoría de los trabajadores se sienten bien preparados para cumplir con sus funciones, lo que contribuye a un desempeño efectivo y una sensación de seguridad en el trabajo.

En cuanto al indicador "Ambiente", el 61.76% de los trabajadores consideró que existe un ambiente de confianza entre compañeros, calificándolo como alto, mientras que el 22.06% lo califica como muy alto. Esto sugiere que la mayoría de los

trabajadores percibe un entorno de trabajo colaborativo y de apoyo mutuo, lo cual es crucial para fomentar el trabajo en equipo y la satisfacción laboral.

Respecto al indicador "Iniciativas y sugerencias", el 42.65% de los trabajadores sintieron que se toman en cuenta sus iniciativas y sugerencias personales, calificándolo como alto, y el 32.35% lo califica como muy alto. Esta percepción positiva indica que los trabajadores se sienten escuchados y valorados, lo cual es esencial para su motivación y compromiso con la organización.

Para el indicador "Opinión", el 60.29% de los trabajadores creyó que su opinión es tomada en cuenta en decisiones importantes, calificándolo como alto, y el 16.18% lo considera muy alto. Esto refleja que una gran mayoría de empleados siente que su voz tiene peso en la organización, lo que fomenta una mayor participación y compromiso.

Finalmente, el indicador "Herramientas de trabajo" mostró que el 48.53% de los trabajadores consideró que las herramientas de trabajo son adecuadas, calificándolo como alto, y el 32.35% lo califica como muy alto. Esto indica que la mayoría de los trabajadores cuenta con los recursos necesarios para realizar sus tareas de manera eficiente, lo que mejora la productividad y reduce el estrés laboral.

De esta forma, los resultados indican que el trabajo en equipo es percibido positivamente por los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. Los altos porcentajes en los indicadores de capacitación, ambiente, iniciativas y sugerencias, opinión y herramientas de trabajo sugieren que los

trabajadores se sienten apoyados y valorados, lo cual es fundamental para mantener un clima laboral positivo y una alta calidad de vida laboral.

Tabla 3

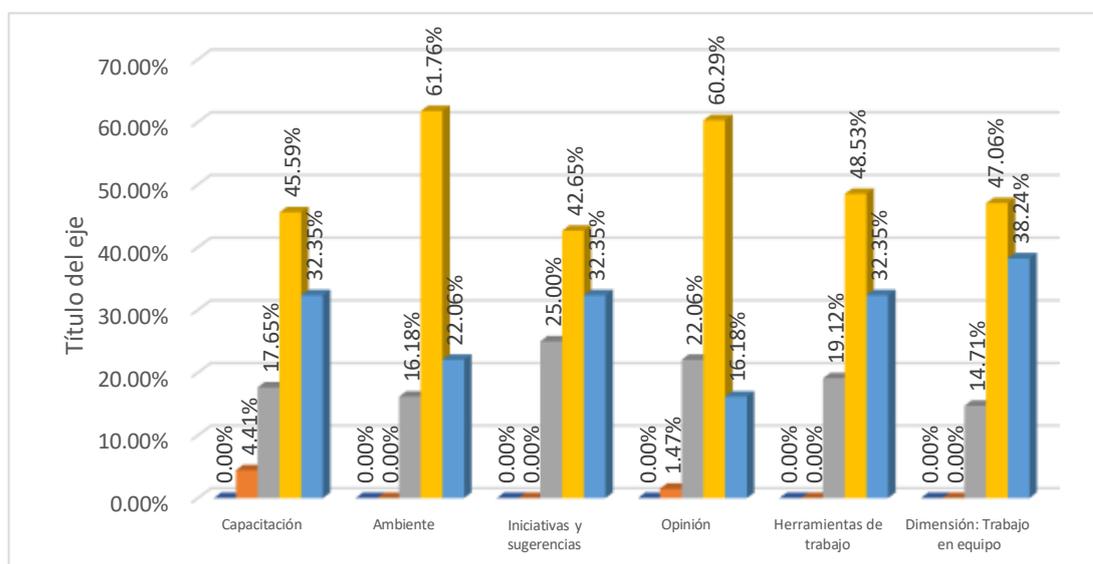
Resultado de la dimensión: Trabajo en equipo

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Capacitación	0.00%	4.41%	17.65%	45.59%	32.35%
Ambiente	0.00%	0.00%	16.18%	61.76%	22.06%
Iniciativas y sugerencias	0.00%	0.00%	25.00%	42.65%	32.35%
Opinión	0.00%	1.47%	22.06%	60.29%	16.18%
Herramientas de trabajo	0.00%	0.00%	19.12%	48.53%	32.35%
Dimensión: Trabajo en equipo	0.00%	0.00%	14.71%	47.06%	38.24%

Nota. Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Caja Tacna

Figura 2

Resultado de la dimensión: Trabajo en equipo



Nota. Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Caja Tacna

4.1.1.2.2. Dimensión: Liderazgo

Se evaluó la dimensión "Liderazgo" a través del indicador "Fortalecimiento de confianza", que recoge la percepción de los trabajadores sobre cómo su jefe inmediato fortalece la confianza dentro del equipo.

Los resultados muestran que "Liderazgo" mostró que el 47.06% de los encuestados consideró que esta dimensión es regular, mientras que el 42.65% la calificó como alta. Esto indica que una mayoría de los trabajadores percibe que hay un nivel considerable de liderazgo efectivo en su entorno laboral, aunque existe margen para mejorar.

Al analizar el indicador "Fortalecimiento de confianza", el 47.06% de los trabajadores consideró que su jefe inmediato fortalece la confianza entre el equipo, calificándolo como regular, y el 42.65% lo consideró alto. Esto refleja que la mayoría de los trabajadores siente que su líder fomenta un ambiente de confianza, lo cual es crucial para la cohesión y efectividad del equipo. Sin embargo, un 7.35% calificó este aspecto como bajo, lo que indica que hay algunas áreas donde el liderazgo podría ser reforzado.

Es así que los resultados indican que, aunque el liderazgo es percibido de manera positiva por una parte significativa de los trabajadores, existe una oportunidad para que los líderes en el Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna refuercen aún más la confianza dentro de sus equipos. Esto sería fundamental

para mejorar el clima laboral y, en consecuencia, la calidad de vida laboral de los trabajadores.

Tabla 4

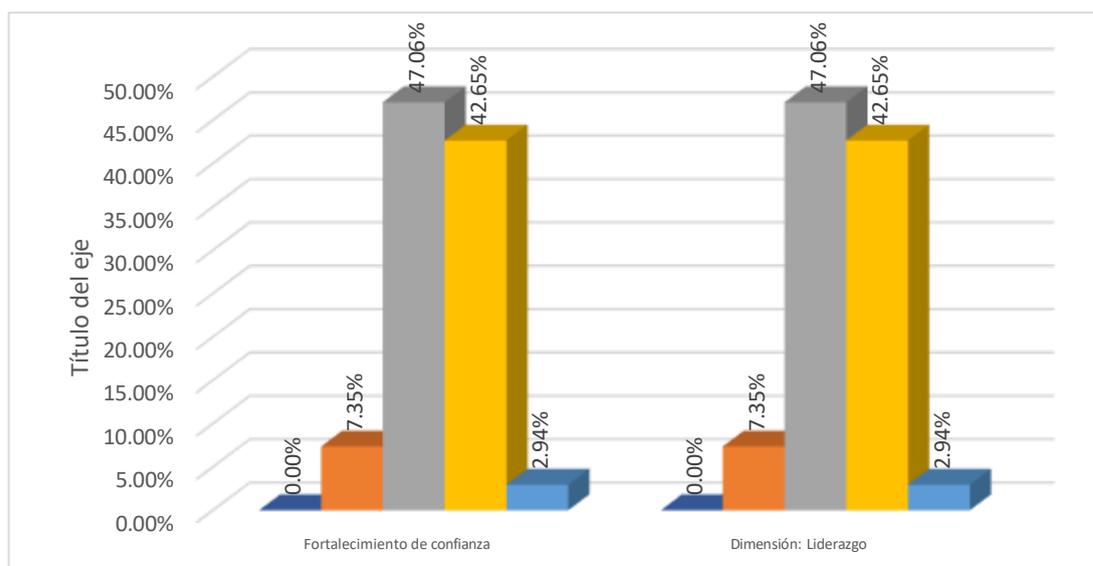
Resultado de la dimensión: Liderazgo

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Fortalecimiento de confianza	0.00%	7.35%	47.06%	42.65%	2.94%
Dimensión: Liderazgo	0.00%	7.35%	47.06%	42.65%	2.94%

Nota. Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Caja Tacna

Figura 3

Resultado de la dimensión: Liderazgo



Nota. Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Caja Tacna

4.1.1.2.3. Dimensión: Orientación a resultados

Se evaluó la dimensión "Orientación a resultados" mediante dos indicadores: exigencia y orientación a resultados. Cada indicador tuvo su propio ítem específico que recogió la percepción de los trabajadores sobre la orientación a resultados dentro del equipo.

Los resultados muestran que el 72.06% de los encuestados consideró que esta dimensión es alta, mientras que el 17.65% la calificó como muy alta. Esto indica que una gran mayoría de los trabajadores percibe que su entorno laboral está fuertemente orientado hacia la consecución de resultados, lo cual es fundamental para el desempeño eficiente y la productividad del equipo.

Al analizar el indicador "Exigencia", el 50.00% de los trabajadores consideró que su jefe inmediato exige mucho de ellos, calificándolo como alto, y el 8.82% lo consideró muy alto. Esto refleja que la mayoría de los trabajadores siente que se les exige un alto nivel de rendimiento, lo cual puede ser positivo para el logro de objetivos siempre que no se convierta en una fuente de estrés excesivo.

Respecto al indicador "Orientación a resultados", el 54.41% de los trabajadores consideró que en su área están orientados a resultados obtenidos por el equipo de trabajo, calificándolo como alto, y el 11.76% lo calificó como muy alto. Esta percepción positiva indica que los trabajadores sienten que su trabajo está claramente dirigido hacia el logro de objetivos específicos y medibles, lo cual es esencial para mantener la motivación y el compromiso.

En ese sentido, los resultados indican que la dimensión "Orientación a resultados" es percibida positivamente por los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. Los altos porcentajes en los indicadores de exigencia y orientación a resultados sugieren que los trabajadores están enfocados en alcanzar altos estándares de desempeño y resultados, lo cual es crucial para la eficiencia y la efectividad organizacional.

Tabla 5

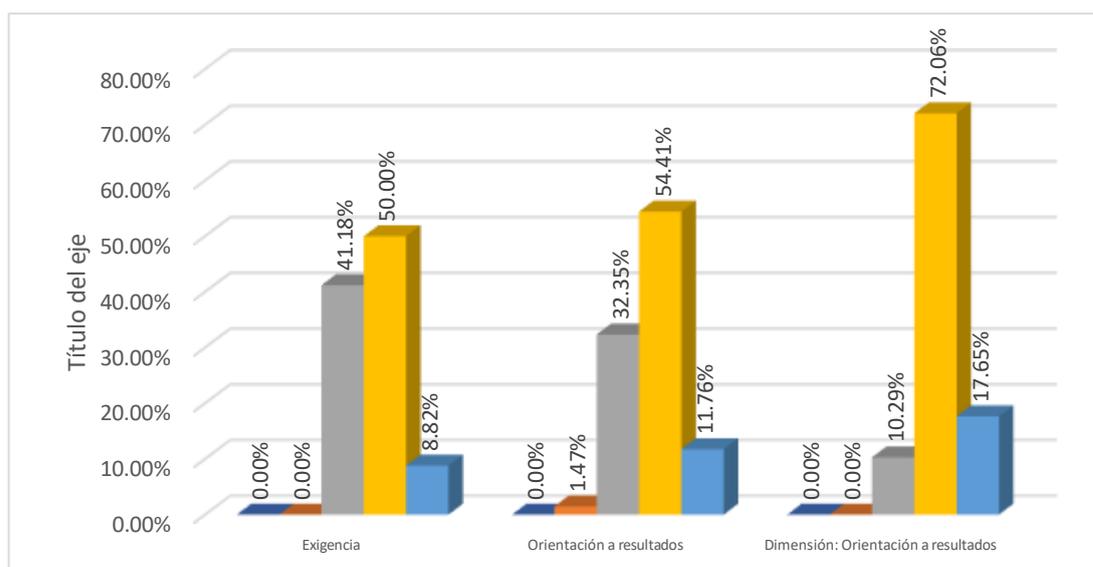
Resultado de la dimensión: Orientación a resultados

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Exigencia	0.00%	0.00%	41.18%	50.00%	8.82%
Orientación a resultados	0.00%	1.47%	32.35%	54.41%	11.76%
Dimensión: Orientación a resultados	0.00%	0.00%	10.29%	72.06%	17.65%

Nota. Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Caja Tacna

Figura 4

Resultado de la dimensión: Orientación a resultados



Nota. Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Caja Tacna

4.1.1.2.4. Dimensión: Retroalimentación

Se evaluó la dimensión "Retroalimentación" a través de dos indicadores: informe de avances y reconocimiento. Cada indicador tuvo su propio ítem específico que recogió la percepción de los trabajadores sobre cómo se maneja la retroalimentación en su entorno laboral.

Los resultados muestran que el 77.94% de los encuestados consideró que esta dimensión es alta, mientras que el 19.12% la calificó como regular. Esto indica que una gran mayoría de los trabajadores percibe que la retroalimentación es una práctica común y efectiva en su entorno laboral, lo cual es crucial para el desarrollo profesional y la mejora continua.

Al analizar el indicador "Informe de avances", el 45.59% de los trabajadores consideró que se les informa periódicamente sobre el avance de metas y logros de objetivos, calificándolo como alto, y el 8.82% lo consideró muy alto. Esto refleja que la mayoría de los trabajadores siente que recibe información regular y útil sobre su desempeño, lo que les permite ajustar sus esfuerzos y mantenerse enfocados en los objetivos.

Respecto al indicador "Reconocimiento", tanto el 44.12% de los trabajadores consideró que existe reconocimiento de trabajos bien realizados por parte de la Unidad de Gestión de Capital Humano, calificándolo como alto, y el mismo porcentaje lo calificó como regular. Sin embargo, un 10.29% lo calificó como bajo, lo que indica

que hay una oportunidad para mejorar el sistema de reconocimiento y asegurarse de que todos los trabajadores se sientan valorados por su trabajo.

En ese sentido, los resultados indican que la dimensión "Retroalimentación" es percibida positivamente por los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. Los altos porcentajes en los indicadores de informe de avances y reconocimiento sugieren que los trabajadores están recibiendo la retroalimentación necesaria para su desarrollo profesional, aunque hay margen de mejora en el reconocimiento de los logros individuales.

Tabla 6

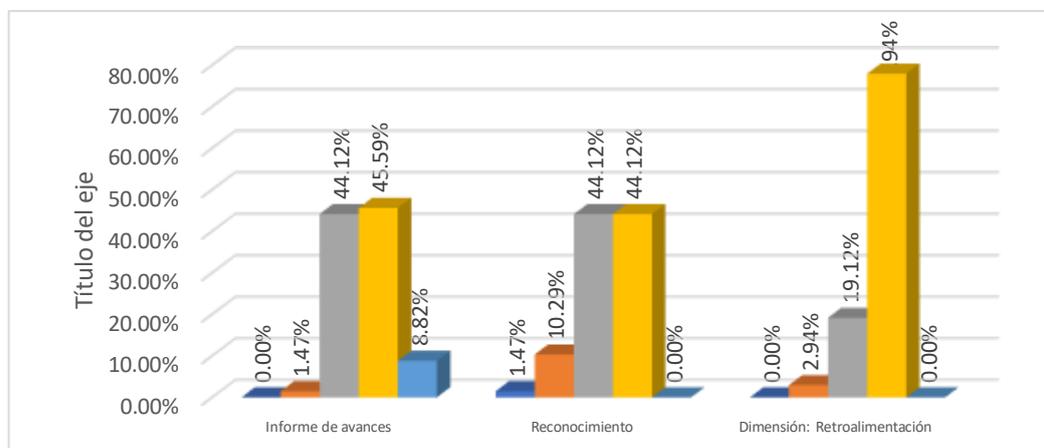
Resultado de la dimensión: Retroalimentación

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Informe de avances	0.00%	1.47%	44.12%	45.59%	8.82%
Reconocimiento	1.47%	10.29%	44.12%	44.12%	0.00%
Dimensión: Retroalimentación	0.00%	2.94%	19.12%	77.94%	0.00%

Nota. Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Caja Tacna

Figura 5

Resultado de la dimensión: Retroalimentación



Nota. Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Caja Tacna

4.1.1.2.5. Dimensión: Motivación

Se evaluó la dimensión "Motivación" como parte del clima laboral en el Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. Esta dimensión se midió a través de cuatro indicadores: actitudes, conversación, reto y filosofía de la empresa. Cada indicador tuvo su propio ítem específico que recogió la percepción de los trabajadores sobre los aspectos motivacionales en su entorno laboral.

Los resultados muestran que el 63.24% de los encuestados consideró que esta dimensión es baja, mientras que el 22.06% la calificó como regular. Esto indica que una mayoría de los trabajadores percibe que hay áreas significativas de mejora en cuanto a la motivación dentro del equipo de trabajo, lo cual es crucial para el compromiso y el desempeño laboral.

Al analizar el indicador "Actitudes", el 63.24% de los trabajadores consideró que alcanzar los objetivos trae como consecuencia actitudes positivas, calificándolo como regular, y el 30.88% lo consideró bajo. Esto refleja que la mayoría de los trabajadores no percibe claramente la relación entre el logro de objetivos y la generación de actitudes positivas, lo que puede afectar su motivación y compromiso.

Respecto al indicador "Conversación", el 55.88% de los trabajadores consideró que sus compañeros suelen hablar positivamente del área, calificándolo como bajo, y el 35.29% lo calificó como regular. Esta percepción sugiere que hay una necesidad de

mejorar la comunicación positiva dentro del equipo para fomentar un ambiente más motivador y colaborativo.

En cuanto al indicador "Reto", el 54.41% de los trabajadores consideró que su trabajo es un reto diario, calificándolo como bajo, y el 32.35% lo consideró regular. Esto indica que muchos empleados no sienten que su trabajo presente desafíos estimulantes, lo cual es esencial para mantener el interés y la motivación en sus tareas diarias.

Finalmente, el indicador "Filosofía de la empresa" mostró que el 57.35% de los trabajadores consideró que conocen la filosofía y los objetivos de la empresa, calificándolo como bajo, y el 20.59% lo calificó como muy bajo. Esto sugiere que existe una desconexión significativa entre los trabajadores y la visión y objetivos de la organización, lo cual puede impactar negativamente su motivación y alineación con los objetivos corporativos.

En ese sentido, los resultados indican que la dimensión "Motivación" presenta áreas importantes de mejora en el Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. Los altos porcentajes en las evaluaciones bajas de los indicadores de actitudes, conversación, reto y filosofía de la empresa sugieren que se deben implementar estrategias efectivas para mejorar la motivación de los trabajadores y, en consecuencia, su desempeño y satisfacción laboral.

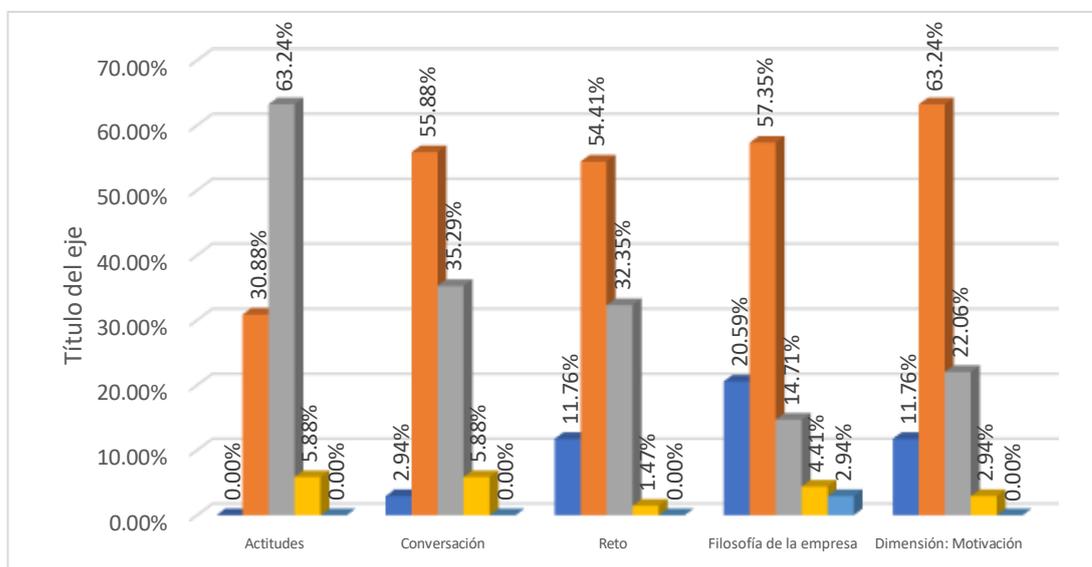
Tabla 7

Resultado de la dimensión: Motivación

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Actitudes	0.00%	30.88%	63.24%	5.88%	0.00%
Conversación	2.94%	55.88%	35.29%	5.88%	0.00%
Reto	11.76%	54.41%	32.35%	1.47%	0.00%
Filosofía de la empresa	20.59%	57.35%	14.71%	4.41%	2.94%
Dimensión: Motivación	11.76%	63.24%	22.06%	2.94%	0.00%

Nota. Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Caja Tacna

Figura 6

Resultado de la dimensión: Motivación

Nota. Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Caja Tacna

4.1.2. Resultado de la Variable 2: Calidad de vida laboral

4.1.2.1. Resultado de la variable Calidad de vida laboral

Se evaluó la variable "Calidad de vida laboral" a través de siete dimensiones: soporte institucional, seguridad, integración al puesto, satisfacción, bienestar logrado, desarrollo personal y administración del tiempo libre. Cada una de estas dimensiones tuvo varios indicadores específicos que recogieron la percepción de los trabajadores sobre distintos aspectos de su calidad de vida laboral.

En general, la variable "Calidad de vida laboral" tiene que el 91.18% de los encuestados consideró que esta variable es regular, mientras que el 8.82% la calificó como alta. Esto indica que la mayoría de los trabajadores percibe su calidad de vida laboral de manera moderada, lo cual sugiere que hay áreas significativas que requieren mejoras para aumentar el nivel de satisfacción general.

Al analizar la dimensión "Soporte institucional", el 70.59% de los trabajadores consideró que esta dimensión es alta, mientras que el 27.94% la calificó como muy alta. Esto refleja una percepción mayoritariamente positiva del apoyo institucional recibido, lo cual es crucial para el bienestar y desempeño laboral.

Respecto a la dimensión "Seguridad", el 66.18% de los trabajadores consideró que esta dimensión es alta, mientras que el 29.41% la calificó como regular. Esto

indica que la mayoría de los trabajadores percibe un entorno seguro, aunque existe margen para mejorar ciertos aspectos de seguridad laboral.

En cuanto a la dimensión "Integración al puesto", el 88.24% de los trabajadores consideró que esta dimensión es regular, mientras que el 7.35% la calificó como alta. Esto sugiere que aunque la integración al puesto es adecuada, hay áreas que podrían beneficiarse de mejoras adicionales.

La percepción sobre la dimensión "Satisfacción" mostró que el 52.94% de los trabajadores consideró que esta dimensión es regular, mientras que el 47.06% la calificó como baja. Esto indica que los trabajadores no están completamente satisfechos con su trabajo, lo cual puede impactar negativamente su motivación y desempeño.

En la dimensión "Bienestar logrado", el 54.41% de los trabajadores consideró que esta dimensión es alta, mientras que el 41.18% la calificó como regular. Esto refleja que la mayoría de los trabajadores siente un nivel aceptable de bienestar en su entorno laboral.

La dimensión "Desarrollo personal" presentó resultados menos favorables, con el 67.65% de los trabajadores calificándola como baja y el 29.41% como regular. Esto sugiere que los trabajadores sienten que no están desarrollando sus habilidades y potencialidades al máximo en su trabajo actual.

Finalmente, la dimensión "Administración del tiempo libre" mostró que el 83.82% de los trabajadores consideró que esta dimensión es baja, mientras que el 8.82% la calificó como muy baja. Esto indica que la mayoría de los trabajadores no siente que su trabajo les deja suficiente tiempo libre para realizar actividades personales.

En ese sentido, los resultados indican que la variable "Calidad de vida laboral" presenta varias áreas críticas de mejora en el Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. Las dimensiones de satisfacción, desarrollo personal y administración del tiempo libre destacan como áreas que necesitan ser abordadas para mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores y, en consecuencia, su desempeño y bienestar general en el trabajo.

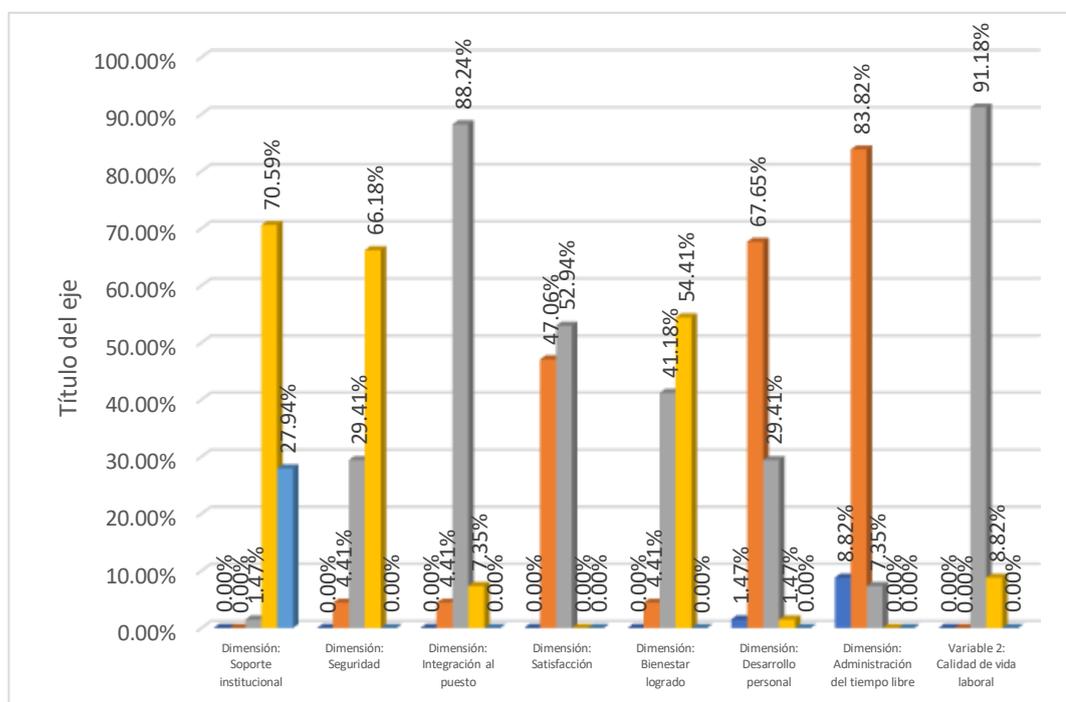
Tabla 8

Resultado de la variable Calidad de vida laboral

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Dimensión: Soporte institucional	0.00%	0.00%	1.47%	70.59%	27.94%
Dimensión: Seguridad	0.00%	4.41%	29.41%	66.18%	0.00%
Dimensión: Integración al puesto	0.00%	4.41%	88.24%	7.35%	0.00%
Dimensión: Satisfacción	0.00%	47.06%	52.94%	0.00%	0.00%
Dimensión: Bienestar logrado	0.00%	4.41%	41.18%	54.41%	0.00%
Dimensión: Desarrollo personal	1.47%	67.65%	29.41%	1.47%	0.00%
Dimensión: Administración del tiempo libre	8.82%	83.82%	7.35%	0.00%	0.00%
Variable 2: Calidad de vida laboral	0.00%	0.00%	91.18%	8.82%	0.00%

Nota. Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Caja Tacna

Figura 7

Resultado de la variable Calidad de vida laboral

Nota. Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Caja Tacna

4.1.2.2. Análisis de acuerdo a dimensiones

4.1.2.2.1. Dimensión: Soporte institucional

Se evaluó la dimensión "Soporte institucional" mediante seis indicadores: proceso de supervisión, trato de los superiores, indicaciones, retroalimentación, reconocimiento y libertad de expresión. Cada indicador tuvo su propio ítem específico que recogió la percepción de los trabajadores sobre el apoyo institucional que reciben.

Los resultados muestran que el 70.59% de los encuestados consideró que esta dimensión es alta, mientras que el 27.94% la calificó como muy alta. Esto indica que una mayoría significativa de los trabajadores percibe un fuerte soporte institucional, lo cual es fundamental para su bienestar y desempeño laboral.

Al analizar el indicador "Proceso de supervisión", el 58.82% de los trabajadores consideró que el nivel de satisfacción con respecto al proceso de supervisión es muy alto, y el 39.71% lo calificó como alto. Esto refleja que la mayoría de los trabajadores está muy satisfecha con cómo se supervisa su trabajo, lo que contribuye a una mayor claridad y orientación en sus funciones.

Respecto al indicador "Trato de los superiores", el 45.59% de los trabajadores consideró que el trato que reciben de sus superiores es regular, y el 30.88% lo calificó como alto. Sin embargo, un 13.24% lo calificó como bajo y un 2.94% como muy bajo, lo que indica que existe una necesidad de mejorar las relaciones entre superiores y subordinados para asegurar un trato más uniforme y respetuoso.

En cuanto al indicador "Indicaciones", el 60.29% de los trabajadores consideró que reciben indicaciones claras y precisas, calificándolo como alto, y el 27.94% lo calificó como muy alto. Esto sugiere que la mayoría de los trabajadores entiende claramente sus roles y responsabilidades, lo que es crucial para una ejecución eficiente de sus tareas.

La percepción sobre el indicador "Retroalimentación" mostró que el 64.71% de los trabajadores consideró que reciben retroalimentación adecuada, calificándolo como alto, y el 25.00% lo calificó como muy alto. Esto indica que los trabajadores valoran la evaluación constante de su desempeño, lo cual es esencial para su desarrollo profesional.

En el indicador "Reconocimiento", el 61.76% de los trabajadores consideró que se reconocen los esfuerzos en eficiencia y preparación con oportunidades de promoción, calificándolo como alto, y el 20.59% lo calificó como muy alto. Esto refleja que la mayoría de los trabajadores siente que su esfuerzo y preparación son valorados por la organización.

Finalmente, el indicador "Libertad de expresión" mostró que el 64.71% de los trabajadores considera que tienen libertad para expresar sus opiniones sin temor a represalias, calificándolo como alto, y el 27.94% lo calificó como muy alto. Esto sugiere que existe un ambiente de trabajo donde los trabajadores se sienten seguros para compartir sus ideas y preocupaciones.

En ese sentido, los resultados indican que la dimensión "Soporte institucional" es percibida de manera muy positiva por los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. Los altos porcentajes en los indicadores de proceso de supervisión, indicaciones, retroalimentación, reconocimiento y libertad de expresión sugieren que los trabajadores reciben un fuerte apoyo institucional, lo cual es crucial para mantener un ambiente de trabajo saludable y productivo.

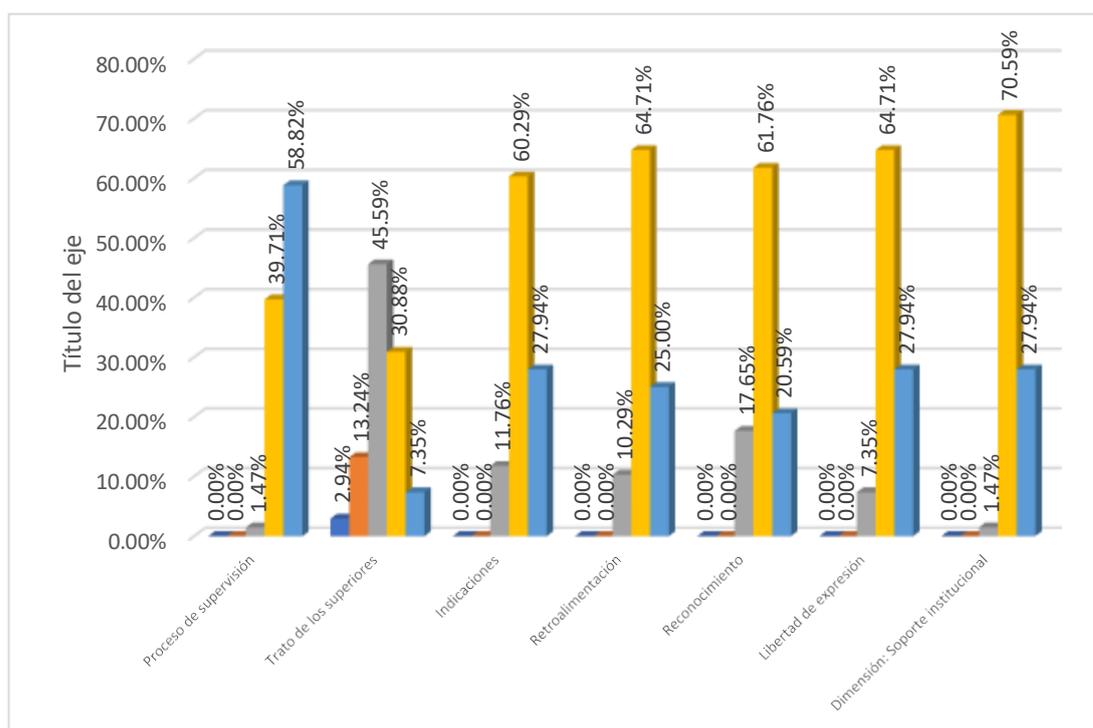
Tabla 9

Resultado de la dimensión: Soporte institucional

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Proceso de supervisión	0.00%	0.00%	1.47%	39.71%	58.82%
Trato de los superiores	2.94%	13.24%	45.59%	30.88%	7.35%
Indicaciones	0.00%	0.00%	11.76%	60.29%	27.94%
Retroalimentación	0.00%	0.00%	10.29%	64.71%	25.00%
Reconocimiento	0.00%	0.00%	17.65%	61.76%	20.59%
Libertad de expresión	0.00%	0.00%	7.35%	64.71%	27.94%
Dimensión: Soporte institucional	0.00%	0.00%	1.47%	70.59%	27.94%

Nota. Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Caja Tacna

Figura 8

Resultado de la dimensión: Soporte institucional

Nota. Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Caja Tacna

4.1.2.2.2. *Dimensión: Seguridad*

Se evaluó la dimensión "Seguridad" a través de cinco indicadores: diseño de procedimientos, salario, condiciones físicas, capacitación e insumos. Cada indicador tuvo su propio ítem específico que recogió la percepción de los trabajadores sobre la seguridad en su entorno laboral.

Los resultados presentan que el 66.18% de los encuestados consideró que esta dimensión es alta, mientras que el 29.41% la calificó como regular. Esto indica que una mayoría de los trabajadores percibe un nivel aceptable de seguridad en su entorno laboral, aunque hay áreas que podrían beneficiarse de mejoras adicionales para alcanzar un nivel muy alto de satisfacción.

Al analizar el indicador "Diseño de procedimientos", el 75.00% de los trabajadores consideró que el grado de satisfacción con respecto al diseño de los procedimientos es alto, y el 7.35% lo calificó como muy alto. Esto refleja que la mayoría de los trabajadores está satisfecha con cómo están estructurados los procedimientos para realizar su trabajo, lo cual contribuye a la eficiencia y claridad en sus tareas.

Respecto al indicador "Salario", el 69.12% de los trabajadores consideró que su grado de satisfacción con el salario es bajo, y el 19.12% lo calificó como muy bajo. Esto indica una insatisfacción significativa con la remuneración, lo cual puede afectar negativamente la motivación y el compromiso laboral.

En cuanto al indicador "Condiciones físicas", el 69.12% de los trabajadores consideró que las condiciones físicas en su área laboral son altas, y el 13.24% lo calificó como muy alto. Esto sugiere que la mayoría de los trabajadores percibe un ambiente físico adecuado para realizar sus tareas, lo cual es crucial para su bienestar y comodidad en el trabajo.

La percepción sobre el indicador "Capacitación" mostró que el 67.65% de los trabajadores consideró que el tipo de capacitación que reciben es alta, y el 19.12% lo calificó como muy alta. Esto indica que los trabajadores valoran la formación que reciben, lo cual es esencial para su desarrollo profesional y adaptación a las demandas del trabajo.

Finalmente, el indicador "Insumos" mostró que el 70.59% de los trabajadores considera que reciben en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de sus actividades laborales, calificándolo como alto, y el 25.00% lo calificó como muy alto. Esto refleja que la mayoría de los trabajadores siente que tiene los recursos necesarios para desempeñar sus tareas de manera efectiva.

De esta forma, los resultados indican que la dimensión "Seguridad" es percibida de manera bastante positiva por los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. Los altos porcentajes en los indicadores de diseño de procedimientos, condiciones físicas, capacitación e insumos sugieren que los trabajadores sienten un entorno seguro y bien equipado, aunque la insatisfacción con el salario destaca como un área crítica que necesita ser abordada.

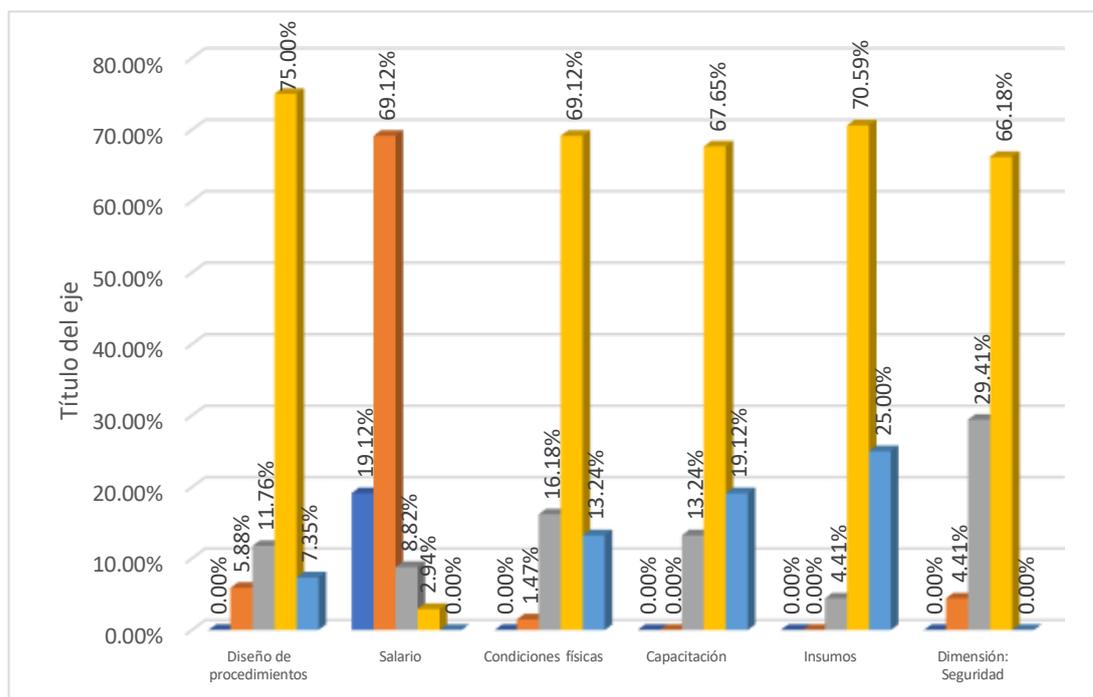
Tabla 10

Resultado de la dimensión: Seguridad

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Diseño de procedimientos	0.00%	5.88%	11.76%	75.00%	7.35%
Salario	19.12%	69.12%	8.82%	2.94%	0.00%
Condiciones físicas	0.00%	1.47%	16.18%	69.12%	13.24%
Capacitación	0.00%	0.00%	13.24%	67.65%	19.12%
Insumos	0.00%	0.00%	4.41%	70.59%	25.00%
Dimensión: Seguridad	0.00%	4.41%	29.41%	66.18%	0.00%

Nota. Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Caja Tacna

Figura 9

Resultado de la dimensión: Seguridad

Nota. Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Caja Tacna

4.1.2.2.3. *Dimensión: Integración al puesto*

Se evaluó la dimensión "Integración al puesto" por medio de tres indicadores: compañeros, respeto por derechos laborales y mecanismos para quitar obstáculos. Cada indicador tuvo su propio ítem específico que recogió la percepción de los trabajadores sobre su integración en el puesto de trabajo.

Los resultados tienen que el 7.35% la calificó como alta. Esto indica que, aunque la mayoría de los trabajadores percibe una integración adecuada, hay áreas significativas que podrían beneficiarse de mejoras adicionales para alcanzar un nivel más alto de satisfacción.

Al analizar el indicador "Compañeros", el 82.35% de los trabajadores consideró que el grado de satisfacción con el trabajo que tienen con sus compañeros es alto, y el 1.47% lo calificó como muy alto. Esto refleja que la mayoría de los trabajadores está satisfecha con las relaciones laborales con sus compañeros, lo cual es crucial para un ambiente de trabajo colaborativo y positivo.

Respecto al indicador "Respeto por derechos laborales", el 60.29% de los trabajadores consideró que la frecuencia con que su empresa respeta sus derechos laborales es baja, y el 5.88% lo calificó como muy bajo. Esto indica una insatisfacción significativa con el respeto a los derechos laborales, lo cual puede afectar negativamente la moral y el compromiso de los trabajadores.

En cuanto al indicador "Mecanismos para quitar obstáculos", el 48.53% de los trabajadores consideró que busca mecanismos para quitar obstáculos en el logro de sus objetivos y metas de trabajo, calificándolo como alto, y el 1.47% lo calificó como muy alto. Esto sugiere que muchos empleados toman una iniciativa proactiva para superar desafíos, lo cual es positivo, pero también destaca la necesidad de más apoyo institucional para facilitar este proceso.

En ese sentido, los resultados indican que la dimensión "Integración al puesto" es percibida de manera mayoritariamente regular por los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. Los altos porcentajes en los indicadores de compañeros y mecanismos para quitar obstáculos sugieren que los trabajadores valoran las relaciones laborales y muestran una actitud proactiva. Sin embargo, la insatisfacción con el respeto a los derechos laborales destaca como un área crítica que necesita ser abordada para mejorar la integración y satisfacción general en el puesto de trabajo.

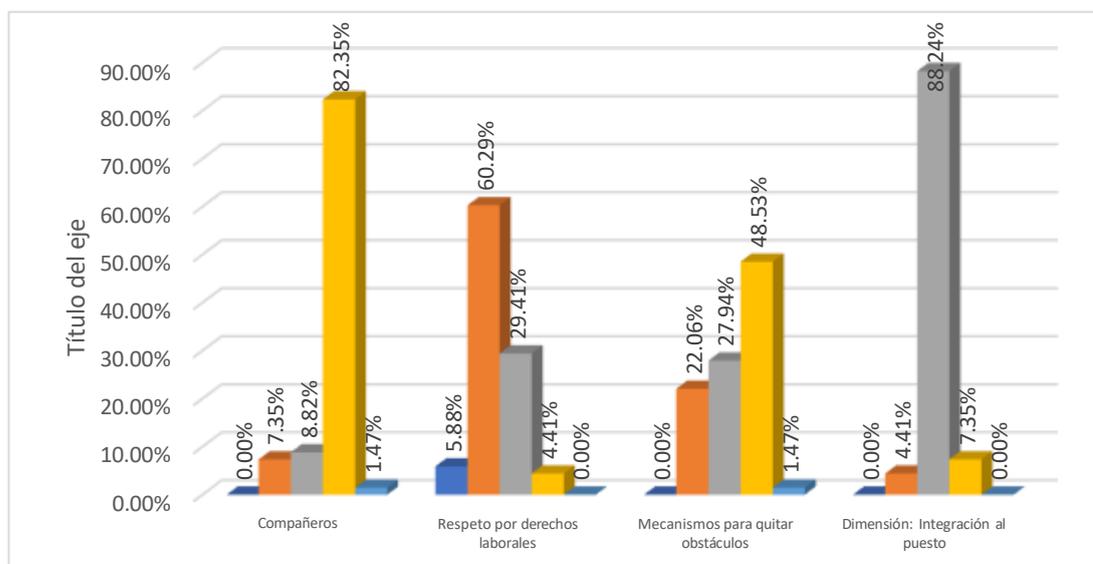
Tabla 11

Resultado de la dimensión: Integración al puesto

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Compañeros	0.00%	7.35%	8.82%	82.35%	1.47%
Respeto por derechos laborales	5.88%	60.29%	29.41%	4.41%	0.00%
Mecanismos para quitar obstáculos	0.00%	22.06%	27.94%	48.53%	1.47%
Dimensión: Integración al puesto	0.00%	4.41%	88.24%	7.35%	0.00%

Nota. Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Caja Tacna

Figura 10

Resultado de la dimensión: Integración al puesto

Nota. Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Caja Tacna

4.1.2.2.4. Dimensión: Satisfacción

Se evaluó la dimensión "Satisfacción" fue medida a través de seis indicadores: contratación, comparación con otras instituciones, funciones, uso de habilidades y potenciales, reconocimiento y desempeño profesional. Cada indicador tuvo su propio ítem específico que recogió la percepción de los trabajadores sobre su satisfacción en el trabajo.

Los resultados presentan que el 52.94% de los encuestados consideró que esta dimensión es regular, mientras que el 47.06% la calificó como baja. Esto indica que la mayoría de los trabajadores percibe su satisfacción laboral de manera moderada, pero hay áreas que requieren mejoras significativas para aumentar el nivel de satisfacción general.

Al analizar el indicador "Contratación", el 57.35% de los trabajadores consideró que la forma de contratación es alta, y el 36.76% lo calificó como muy alta. Esto refleja que la mayoría de los trabajadores está satisfecha con el tipo de contrato que tienen, lo cual es positivo para la estabilidad laboral y el compromiso.

Respecto al indicador "Comparación con otras instituciones", el 75.00% de los trabajadores consideró que su grado de satisfacción es bajo, y el 1.47% lo calificó como muy bajo. Esto indica una insatisfacción significativa al comparar su situación laboral con la de otras instituciones, lo cual puede afectar negativamente la percepción general del empleo.

En cuanto al indicador "Funciones", el 52.94% de los trabajadores consideró que su nivel de satisfacción con las funciones que desempeñan es bajo, y el 7.35% lo calificó como muy bajo. Esto sugiere que muchos empleados no están satisfechos con las tareas que realizan, lo cual puede impactar su motivación y desempeño.

La percepción sobre el indicador "Uso de habilidades y potenciales" mostró que el 66.18% de los trabajadores consideró que su satisfacción es baja, y el 4.41% lo calificó como muy baja. Esto indica que los trabajadores sienten que no están utilizando plenamente sus habilidades y potenciales en su trabajo, lo cual es crucial para su desarrollo profesional y personal.

En el indicador "Reconocimiento", el 57.35% de los trabajadores consideró que el reconocimiento que reciben es bajo, y el 4.41% lo calificó como muy bajo. Esto refleja una percepción de falta de reconocimiento por su trabajo, lo cual puede afectar negativamente su motivación y satisfacción laboral.

Finalmente, el indicador "Desempeño profesional" mostró que el 75.00% de los trabajadores consideró que su grado de satisfacción ante el desempeño profesional es bajo, y el 4.41% lo calificó como muy bajo. Esto sugiere que muchos empleados no están satisfechos con su desempeño profesional, lo cual puede impactar su autoestima y compromiso laboral.

En ese sentido, los resultados indican que la dimensión "Satisfacción" presenta varias áreas de mejora crítica en el Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro

y Crédito de Tacna. Los bajos porcentajes en los indicadores de comparación con otras instituciones, funciones, uso de habilidades y potenciales, reconocimiento y desempeño profesional sugieren que se deben implementar estrategias efectivas para mejorar la satisfacción de los trabajadores y, en consecuencia, su desempeño y bienestar general en el trabajo.

Tabla 12

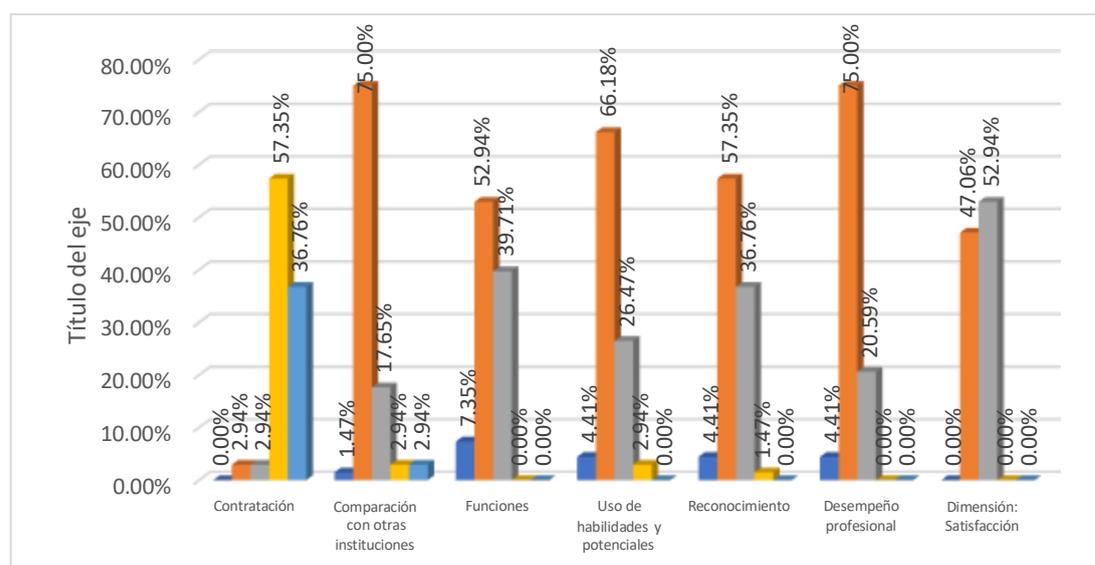
Resultado de la dimensión: Satisfacción

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Contratación	0.00%	2.94%	2.94%	57.35%	36.76%
Comparación con otras instituciones	1.47%	75.00%	17.65%	2.94%	2.94%
Funciones	7.35%	52.94%	39.71%	0.00%	0.00%
Uso de habilidades y potenciales	4.41%	66.18%	26.47%	2.94%	0.00%
Reconocimiento	4.41%	57.35%	36.76%	1.47%	0.00%
Desempeño profesional	4.41%	75.00%	20.59%	0.00%	0.00%
Dimensión: Satisfacción	0.00%	47.06%	52.94%	0.00%	0.00%

Nota. Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Caja Tacna

Figura 11

Resultado de la dimensión: Satisfacción



Nota. Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Caja Tacna

4.1.2.2.5. Dimensión: Bienestar logrado

Se evaluó la dimensión "Bienestar logrado" en función de seis indicadores: servicios básicos de vivienda, utilidad del trabajo para otros, integridad de capacidades, acceso a alimentos, imagen de la empresa y compromiso. Cada indicador tuvo su propio ítem específico que recogió la percepción de los trabajadores sobre su bienestar en el trabajo.

Los resultados muestran que el 41.18% la calificó como regular. Esto indica que una mayoría de los trabajadores percibe un nivel aceptable de bienestar en su entorno laboral, aunque hay áreas que podrían beneficiarse de mejoras adicionales para alcanzar un nivel muy alto de satisfacción.

Al analizar el indicador "Servicios básicos de vivienda", el 67.65% de los trabajadores consideró que la calidad de los servicios básicos de su vivienda es regular, y el 23.53% lo calificó como alto. Esto sugiere que la mayoría de los trabajadores percibe que los servicios básicos de su vivienda son adecuados, pero hay margen para mejorar.

Respecto al indicador "Utilidad del trabajo para otros", el 75.00% de los trabajadores consideró que la utilidad de su trabajo para otras personas es baja, y el 11.76% lo calificó como muy bajo. Esto indica una insatisfacción significativa con la percepción de la utilidad de su trabajo, lo cual puede afectar negativamente su sentido de propósito y motivación.

En cuanto al indicador "Integridad de capacidades", el 47.06% de los trabajadores consideró que la integridad de sus capacidades físicas, mentales y sociales es alta, y el 7.35% lo calificó como muy alta. Esto refleja que la mayoría de los trabajadores siente que sus capacidades están en buen estado para desempeñar sus actividades diarias.

La percepción sobre el indicador "Acceso a alimentos" mostró que el 52.94% de los trabajadores consideró que el acceso a alimentos es alto, y el 8.82% lo calificó como muy alto. Esto indica que los trabajadores valoran la cantidad y calidad de alimentos que su trabajo les permite adquirir, lo cual es crucial para su bienestar físico.

En el indicador "Imagen de la empresa", el 51.47% de los trabajadores consideró que la contribución de su trabajo a la buena imagen de la empresa es alta, y el 33.82% lo calificó como muy alta. Esto sugiere que los trabajadores se sienten orgullosos de su contribución a la reputación de la empresa, lo cual es positivo para su compromiso y satisfacción laboral.

Finalmente, el indicador "Compromiso" mostró que el 61.76% de los trabajadores consideró que su grado de compromiso es alto, y el 20.59% lo calificó como muy alto. Esto refleja un alto nivel de compromiso de los trabajadores hacia el logro de sus objetivos laborales, lo cual es fundamental para el desempeño y la productividad.

En ese sentido, los resultados indican que la dimensión "Bienestar logrado" es percibida de manera positiva por los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. Los altos porcentajes en los indicadores de integridad de capacidades, acceso a alimentos, imagen de la empresa y compromiso sugieren que los trabajadores sienten un alto nivel de bienestar en varios aspectos clave, aunque la percepción de la utilidad de su trabajo para otros destaca como un área crítica que necesita ser abordada para mejorar su bienestar general.

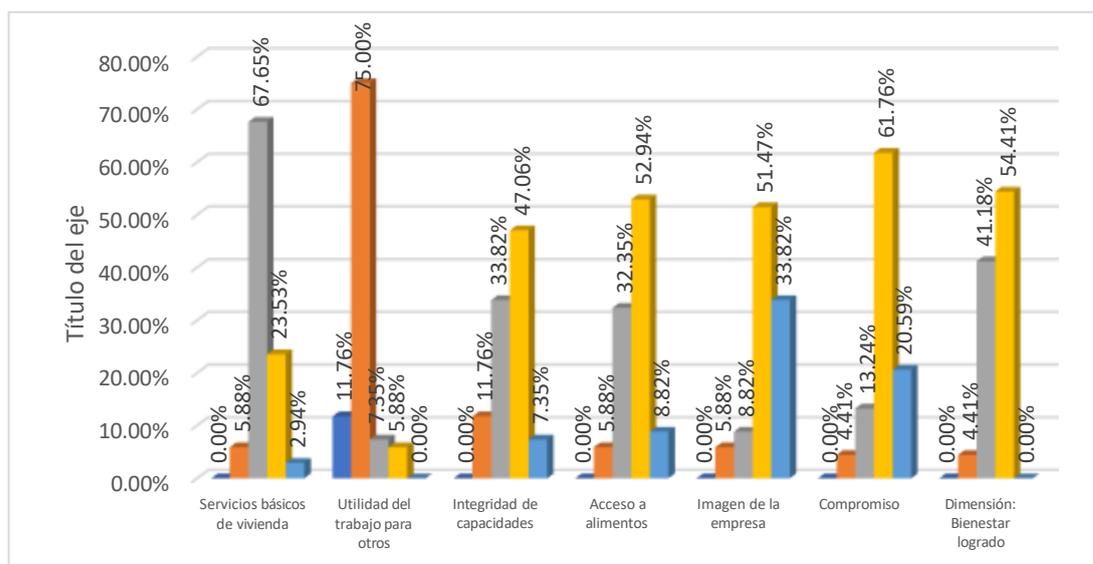
Tabla 13

Resultado de la dimensión: Bienestar logrado

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Servicios básicos de vivienda	0.00%	5.88%	67.65%	23.53%	2.94%
Utilidad del trabajo para otros	11.76%	75.00%	7.35%	5.88%	0.00%
Integridad de capacidades	0.00%	11.76%	33.82%	47.06%	7.35%
Acceso a alimentos	0.00%	5.88%	32.35%	52.94%	8.82%
Imagen de la empresa	0.00%	5.88%	8.82%	51.47%	33.82%
Compromiso	0.00%	4.41%	13.24%	61.76%	20.59%
Dimensión: Bienestar logrado	0.00%	4.41%	41.18%	54.41%	0.00%

Nota. Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Caja Tacna

Figura 12

Resultado de la dimensión: Bienestar logrado

Nota. Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Caja Tacna

4.1.2.2.6. *Dimensión: Desarrollo personal*

Se evaluó la dimensión "Desarrollo personal" a partir de tres indicadores: satisfactores, potencialidades y conservación de integridad. Cada indicador tuvo su propio ítem específico que recogió la percepción de los trabajadores sobre su desarrollo personal en el trabajo.

Los resultados tienen que el 67.65% de los encuestados consideró que esta dimensión es baja, mientras que el 29.41% la calificó como regular. Esto indica que la mayoría de los trabajadores percibe su desarrollo personal de manera deficiente, lo que sugiere que hay áreas significativas que requieren mejoras para aumentar el nivel de satisfacción general.

Al analizar el indicador "Satisfactores", el 73.53% de los trabajadores consideró que el logro de satisfactores personales se debe a su trabajo en la empresa es bajo, y el 23.53% lo calificó como regular. Esto refleja que la mayoría de los trabajadores no siente que su trabajo contribuye significativamente a alcanzar sus objetivos personales, lo cual puede impactar negativamente su motivación y satisfacción laboral.

Respecto al indicador "Potencialidades", el 58.82% de los trabajadores consideró que la mejora de sus potencialidades por estar en este trabajo es regular, y el 36.76% lo calificó como bajo. Esto indica que muchos empleados no perciben que

están desarrollando sus habilidades y potencialidades al máximo en su trabajo actual, lo cual es esencial para su crecimiento profesional.

En cuanto al indicador "Conservación de integridad", el 70.59% de los trabajadores consideró que el trabajo les brinda el cuidado necesario para conservar la integridad de sus capacidades físicas, mentales y sociales es bajo, y el 22.06% lo calificó como regular. Esto sugiere que una gran mayoría de los trabajadores siente que su bienestar integral no está siendo adecuadamente protegido, lo cual puede afectar su salud y rendimiento laboral.

En ese sentido, los resultados indican que la dimensión "Desarrollo personal" presenta varias áreas críticas de mejora en el Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. Los bajos porcentajes en los indicadores de satisfactores, potencialidades y conservación de integridad sugieren que se deben implementar estrategias efectivas para mejorar el desarrollo personal de los trabajadores y, en consecuencia, su motivación, satisfacción y desempeño en el trabajo.

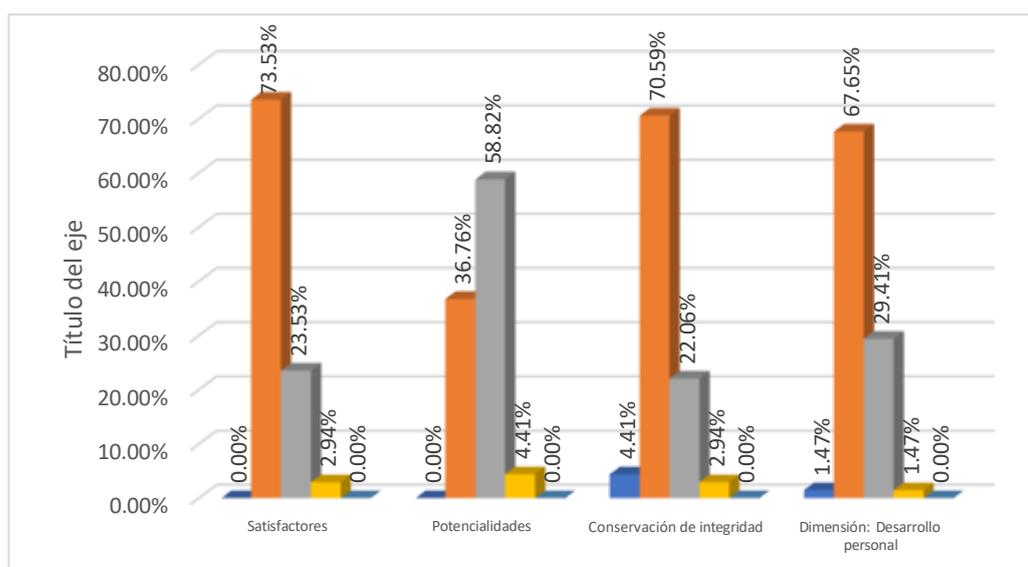
Tabla 14

Resultado de la dimensión: Desarrollo personal

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Satisfactores	0.00%	73.53%	23.53%	2.94%	0.00%
Potencialidades	0.00%	36.76%	58.82%	4.41%	0.00%
Conservación de integridad	4.41%	70.59%	22.06%	2.94%	0.00%
Dimensión: Desarrollo personal	1.47%	67.65%	29.41%	1.47%	0.00%

Nota. Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Caja Tacna

Figura 13

Resultado de la dimensión: Desarrollo personal

Nota. Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Caja Tacna

4.1.2.2.7. Dimensión: Administración del tiempo libre

Se evaluó la dimensión "Administración del tiempo libre" en base a dos indicadores: actividades fuera de horario laboral y cuidado de la familia. Cada indicador tuvo su propio ítem específico que recogió la percepción de los trabajadores sobre su capacidad para gestionar el tiempo libre en relación con su trabajo.

Los resultados muestran que el 83.82% de los encuestados consideró que esta dimensión es baja, mientras que el 7.35% la calificó como regular. Esto indica que la mayoría de los trabajadores percibe su capacidad para administrar el tiempo libre de manera deficiente, lo cual sugiere que hay áreas significativas que requieren mejoras para aumentar el nivel de satisfacción general.

Al analizar el indicador "Actividades fuera de horario laboral", el 76.47% de los trabajadores consideró que su trabajo les permite cumplir con las actividades planificadas fuera del horario laboral es bajo, y el 2.94% lo calificó como muy bajo. Esto refleja que la mayoría de los trabajadores no siente que su trabajo les deja suficiente tiempo libre para realizar actividades personales, lo cual puede afectar negativamente su bienestar y equilibrio entre la vida laboral y personal.

Respecto al indicador "Cuidado de la familia", el 58.82% de los trabajadores consideró que sus habilidades laborales les permiten participar en el cuidado de su familia es bajo, y el 8.82% lo calificó como muy bajo. Esto sugiere que muchos

empleados no sienten que pueden equilibrar adecuadamente sus responsabilidades laborales con las familiares, lo cual es crucial para su satisfacción y bienestar personal.

En ese sentido, los resultados indican que la dimensión "Administración del tiempo libre" presenta varias áreas críticas de mejora en el Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. Los bajos porcentajes en los indicadores de actividades fuera de horario laboral y cuidado de la familia sugieren que se deben implementar estrategias efectivas para mejorar la gestión del tiempo libre de los trabajadores y, en consecuencia, su satisfacción y bienestar general en el trabajo.

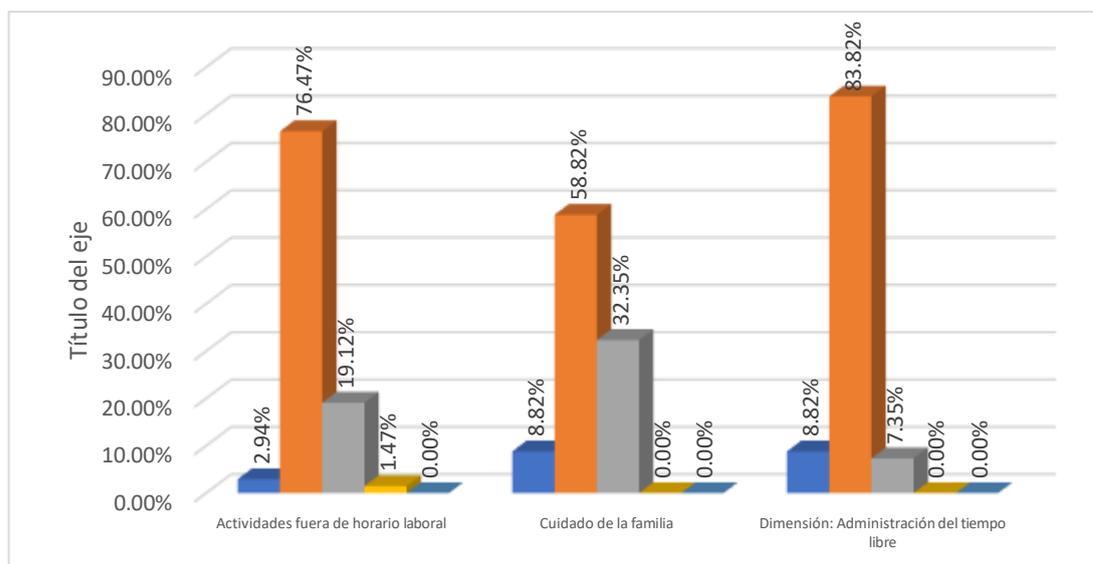
Tabla 15

Resultado de la dimensión: Administración del tiempo libre

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Actividades fuera de horario laboral	2.94%	76.47%	19.12%	1.47%	0.00%
Cuidado de la familia	8.82%	58.82%	32.35%	0.00%	0.00%
Dimensión: Administración del tiempo libre	8.82%	83.82%	7.35%	0.00%	0.00%

Nota. Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Caja Tacna

Figura 14

Resultado de la dimensión: Administración del tiempo libre

Nota. Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Caja Tacna

4.2. Verificación de hipótesis

Con el objetivo de determinar la prueba de correlación que mejor se ajuste al cumplimiento de los objetivos de medición, se ejecuta la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, siendo el criterio de evaluación:

P-Valor < 0.05: No existe distribución normal estadística

P-Valor > 0.05: Existe distribución normal estadística

El resultante de la prueba es:

Tabla 16

Prueba de distribución normal de Kolmogorov-Smirnov

		Variable 1: Clima laboral	Variable 2: Calidad de vida laboral
N		68	68
Parámetros normales(a,b)	Media	3.60	3.09
	Desviación típica	.493	.286
Diferencias más extremas	Absoluta	.393	.533
	Positiva	.286	.533
	Negativa	-.393	-.379
Z de Kolmogorov-Smirnov		3.238	4.395
Sig. asintót. (bilateral)		.000	.000

Nota. Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Caja Tacna

Se aprecia que los valores correspondientes a las variables tienen un p-valor o valor de significancia menor de 0.05, lo que es un indicador que los datos recolectados no siguen una distribución normal.

Dado ello, a fin de establecer la correlación para la investigación, es necesario que se aplique una prueba de correlación no paramétrica. La prueba de correlación

correspondiente es Rho-Spearman (Martínez, Tuya, Martínez, Pérez, & Cánovas, 2009).

La prueba de correlación de Rho-Spearman permitirá calcular dos valores que son esenciales para establecer la relación significativa entre las variables: El valor de significancia y el coeficiente de correlación.

La primera de ellas es el valor de significancia, cuyo criterio es:

P-valor < 0.05 : Existe relación significativa entre las variables

P-valor > 0.05 : No existe relación significativa entre las variables

Por otro lado, el coeficiente de correlación permite explicar el grado de fortaleza de la relación entre las variables, siendo los valores de determinación:

0 – 0.25: Correlación escasa o nula

0.26-0.50: Correlación débil

0.51- 0.75: Correlación entre moderada y fuerte

0.76- 1.00: Correlación entre fuerte y perfecta

A continuación, en la verificación de las hipótesis, se contrastarán las formulaciones a partir de la correlación de Rho-Spearman.

4.2.1. Verificación de hipótesis general

Se tiene como hipótesis:

H0: El clima laboral no se relaciona de forma significativa con la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024.

H1: El clima laboral se relaciona de forma significativa con la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024.

El resultado de la prueba de hipótesis es:

Tabla 17

Contraste de la hipótesis general

	Correlación Rho-Spearman	Variable 2: Calidad de vida laboral
Variable 1: Clima laboral	Coefficiente de correlación	0.252
	Sig. (bilateral)	0.038
	N	68

Nota. Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Caja Tacna

El análisis mediante la prueba de correlación de Rho-Spearman arrojó un P-valor de 0.038 y un coeficiente de correlación de 0.252. Estos resultados indican que existe una relación positiva y significativa entre ambas variables, ya que el P-valor es menor al nivel de significancia convencional de 0.05, rechazando así la hipótesis nula (H0) y aceptando la hipótesis alternativa (H1). Aunque la relación es significativa, el

coeficiente de correlación de 0.252 sugiere que la fuerza de esta relación es débil, implicando que, aunque el clima laboral se asocia con la calidad de vida laboral de los trabajadores, existen otros factores adicionales que también podrían asociarse a esta última.

4.2.2. Verificación de hipótesis específicas

4.2.2.1. Verificación de hipótesis específica 1

H0: El trabajo en equipo no se relaciona de forma significativa con la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024.

H1: El trabajo en equipo se relaciona de forma significativa con la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024.

Tabla 18

Contraste de hipótesis específica 1

	Correlación Rho-Spearman	Variable 2: Calidad de vida laboral
Dimensión: Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	0.196
	Sig. (bilateral)	0.109
	N	68

Nota. Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Caja Tacna

El análisis mediante la prueba de correlación de Rho-Spearman presenta un P-valor de 0.196 y un coeficiente de correlación de 0.109. Estos resultados indican que

no existe una relación significativa entre ambas variables, ya que el P-valor es mayor al nivel de significancia convencional de 0.05, lo que lleva a no rechazar la hipótesis nula (H0). El coeficiente de correlación de 0.109 sugiere además que la relación es muy débil, implicando que el trabajo en equipo no se asocia de manera significativa con la calidad de vida laboral de los trabajadores.

4.2.2.2. Verificación de hipótesis específica 2

Se ha planteado:

H0: El liderazgo no se relaciona de forma significativa con la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024.

H1: El liderazgo se relaciona de forma significativa con la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024.

Tabla 19

Contraste de hipótesis específica 2

	Correlación Rho-Spearman	Variable 2: Calidad de vida laboral
Dimensión: Liderazgo	Coeficiente de correlación	-0.034
	Sig. (bilateral)	0.768
	N	68

Nota. Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Caja Tacna

El análisis mediante la prueba de correlación de Rho-Spearman presenta un P-valor de 0.768 y un coeficiente de correlación de -0.034. Estos resultados indican que

no existe una relación significativa entre ambas variables, ya que el P-valor es mucho mayor al nivel de significancia convencional de 0.05, lo que lleva a no rechazar la hipótesis nula (H0). El coeficiente de correlación de -0.034 sugiere además que la relación es prácticamente inexistente, implicando que el liderazgo no se relaciona de manera significativa con la calidad de vida laboral de los trabajadores.

4.2.2.3. Verificación de hipótesis específica 3

Se plantea:

H0: La orientación a resultados no se relaciona de forma significativa con la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024.

H1: La orientación a resultados se relaciona de forma significativa con la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024.

Tabla 20

Contraste de hipótesis específica 3

	Correlación Rho-Spearman	Variable 2: Calidad de vida laboral
Dimensión: Orientación a resultados	Coeficiente de correlación	-0.050
	Sig. (bilateral)	0.683
	N	68

Nota. Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Caja Tacna

El análisis mediante la prueba de correlación de Rho-Spearman permitió determinar un P-valor de 0.683 y un coeficiente de correlación de -0.050. Estos

resultados indican que no existe una relación significativa entre ambas variables, ya que el P-valor es mucho mayor al nivel de significancia convencional de 0.05, lo que lleva a no rechazar la hipótesis nula (H0). El coeficiente de correlación de -0.050 indica además que la relación es muy débil y negativa, implicando que la orientación a resultados no se relaciona de manera significativa con la calidad de vida laboral de los trabajadores en este contexto específico.

4.2.2.4. Verificación de hipótesis específica 4

Se ha formulado:

H0: La retroalimentación no se relaciona de forma significativa con la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024.

H1: La retroalimentación se relaciona de forma significativa con la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024.

Tabla 21

Contraste de hipótesis específica 4

	Correlación Rho-Spearman	Variable 2: Calidad de vida laboral
Dimensión: Retroalimentación	Coeficiente de correlación	0.165
	Sig. (bilateral)	0.179
	N	68

Nota. Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Caja Tacna

El hallazgo mediante la prueba de correlación de Rho-Spearman tiene un P-valor de 0.179 y un coeficiente de correlación de 0.165. Estos resultados explican que no existe una relación significativa entre ambas variables, ya que el P-valor es mayor al nivel de significancia convencional de 0.05, lo que lleva a no rechazar la hipótesis nula (H_0). El coeficiente de correlación de 0.165 sugiere que, aunque la relación es positiva, su fuerza es débil, implicando que la retroalimentación no se relaciona de manera significativa con la calidad de vida laboral de los trabajadores en este contexto específico.

4.2.2.5. Verificación de hipótesis específica 5

Se formuló:

H_0 : La motivación no se relaciona de forma significativa con la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024.

H_1 : La motivación se relaciona de forma significativa con la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024.

Tabla 22

Prueba de hipótesis específica 5

	Correlación Rho-Spearman	Variable 2: Calidad de vida laboral
Dimensión: Retroalimentación	Coefficiente de correlación	-0.083
	Sig. (bilateral)	0.500
	N	228

Nota. Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Caja Tacna

El resultado mediante la prueba de correlación de Rho-Spearman permitió calcular un P-valor de 0.500 y un coeficiente de correlación de -0.083. Estos resultados indican que no existe una relación significativa entre ambas variables, ya que el P-valor es mayor al nivel de significancia convencional de 0.05, lo que lleva a no rechazar la hipótesis nula (H0). El coeficiente de correlación de -0.083 explica que la relación es muy débil y negativa, implicando que la motivación no se relaciona de manera significativa con la calidad de vida laboral de los trabajadores en este contexto específico.

4.3. Discusión de resultados

Los resultados del Clima laboral, revelan que la percepción general de los trabajadores es mayoritariamente positiva, aunque con áreas que requieren mejoras. En la dimensión "Trabajo en equipo", se observa que el 47.06% de los encuestados la calificó como alta y el 38.24% como muy alta, indicando una fuerte percepción de colaboración y apoyo mutuo. Sin embargo, en la dimensión "Liderazgo", aunque el 42.65% de los trabajadores la calificó como alta, un significativo 47.06% la consideró regular, sugiriendo que hay aspectos del liderazgo que necesitan fortalecerse. La "Orientación a resultados" es percibida de manera mayoritariamente alta por el 72.06% de los trabajadores, mientras que la "Retroalimentación" también tiene una percepción positiva con un 77.94% considerándola alta, aunque el reconocimiento específico de los trabajos bien realizados se distribuye más equitativamente entre las categorías regular y alta. La dimensión "Motivación" presenta resultados menos favorables, con el 63.24% calificándola como baja y el 22.06% como regular, indicando que este es un aspecto crítico que requiere atención para mejorar el compromiso y la satisfacción laboral de los trabajadores.

Por otro lado, respecto a la Calidad de vida laboral, se muestra una percepción predominantemente regular entre los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. La dimensión "Soporte institucional" es vista favorablemente, con el 70.59% de los encuestados calificándola como alta y el 27.94% como muy alta, lo que sugiere que los trabajadores sienten un fuerte apoyo por parte de la institución. En contraste, la dimensión "Seguridad" es considerada alta por el 66.18% de los trabajadores, pero el 29.41% la ve como regular, indicando que, aunque la percepción es positiva, hay aspectos de seguridad que pueden mejorarse. La "Integración al puesto" es percibida como regular por el 88.24% de los trabajadores,

lo que refleja una adecuación general, pero con espacio para mejoras significativas. La "Satisfacción" muestra un panorama mixto con un 52.94% de percepciones regulares y un 47.06% bajas, lo que destaca la necesidad de enfocarse en incrementar la satisfacción laboral. El "Bienestar logrado" es visto como alto por el 54.41%, aunque un 41.18% lo califica como regular, sugiriendo un bienestar general adecuado, pero con áreas de mejora. Las dimensiones "Desarrollo personal" y "Administración del tiempo libre" presentan los resultados más críticos, con el 67.65% y el 83.82% de los trabajadores calificándolas como bajas, respectivamente, lo que indica una necesidad urgente de estrategias para mejorar estas áreas y, por ende, la calidad de vida laboral en general.

Por otro lado, el análisis de la correlación entre el clima laboral y la calidad de vida laboral en los trabajadores, demuestra una relación positiva y significativa, aunque débil, con un P-valor de 0.038 y un coeficiente de correlación de 0.252, lo que valida la hipótesis general H1. Sin embargo, los resultados de las hipótesis específicas indican que no todas las dimensiones del clima laboral se relacionan significativamente con la calidad de vida laboral. En el caso del trabajo en equipo, con un P-valor de 0.196 y un coeficiente de correlación de 0.109, no se encontró una relación significativa. El liderazgo también mostró una falta de significancia con un P-valor de 0.768 y un coeficiente de correlación de -0.034. De manera similar, la orientación a resultados, con un P-valor de 0.683 y un coeficiente de correlación de -0.050, y la retroalimentación, con un P-valor de 0.179 y un coeficiente de correlación de 0.165, no presentaron una relación significativa. Finalmente, la motivación, con un P-valor de 0.500 y un coeficiente de correlación de -0.083, tampoco mostró una relación significativa. Estos hallazgos indican que, aunque el clima laboral general se

asocia positivamente con la calidad de vida laboral, no todas sus dimensiones individuales tienen el mismo impacto, lo que sostiene la necesidad de un enfoque más focalizado en áreas específicas para mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores.

Estos resultados se contrastaron con los antecedentes de la investigación, a fin de analizar si existen o no similitudes.

Así respecto a los antecedentes internacionales, el estudio realizado por Córdón (2024) en Guatemala encontró que el 88% de los trabajadores en la industria de carbonatados consideraron que el ambiente organizacional tiene un impacto significativo en la calidad de vida laboral, con solo un 10% señalando que el efecto es esporádico. Estos hallazgos sugieren una fuerte relación positiva entre el clima organizacional y la calidad de vida laboral, similar a los resultados obtenidos en la investigación realizada en el Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. En este estudio, la correlación general entre el clima laboral y la calidad de vida laboral fue significativa, aunque débil, con un P-valor de 0.038 y un coeficiente de correlación de 0.252. Sin embargo, a diferencia de los resultados de Córdón, donde todas las dimensiones del clima organizacional mostraron una influencia significativa, en el contexto de Tacna, no todas las dimensiones del clima laboral (como trabajo en equipo, liderazgo, orientación a resultados, retroalimentación y motivación) presentaron una relación significativa con la calidad de vida laboral. Esto explica que, aunque hay similitudes en los hallazgos generales, existen diferencias en cómo se manifiestan y perciben las influencias específicas del clima laboral en distintos contextos y sectores.

El estudio de Fuentes y Quezada (2022) en Chile encontró correlaciones positivas, notables y sólidas entre la calidad de vida laboral, el clima organizacional y la contribución institucional en trabajadores de instituciones educativas, con coeficientes de correlación muy altos ($r= 0.83$, $p<0.05$ para calidad y ambiente; $r= 0.77$, $p<0.05$ para calidad y aportación; y $r= 0.93$, $p<0.05$ para aportación y ambiente). En comparación, los resultados obtenidos en el estudio del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna mostraron una relación significativa pero débil entre el clima laboral y la calidad de vida laboral, con un coeficiente de correlación de 0.252 y un P-valor de 0.038. Además, las pruebas específicas de las dimensiones del clima laboral no mostraron relaciones significativas con la calidad de vida laboral, lo que contrasta con los hallazgos de Fuentes y Quezada, donde todas las variables se correlacionaron fuertemente. Esta discrepancia puede ser atribuida a las diferencias contextuales entre los sectores educativos y financieros, así como a las posibles variaciones en las culturas organizacionales y las expectativas de los trabajadores en cada región.

Respecto a los antecedentes nacionales, el estudio realizado por Benavides (2023) en el Hospital de la Región de Tumbes mostró que la calidad de vida laboral del personal médico es predominantemente media (51.25%) y alta (32.50%), y encontró una relación significativa entre la calidad de vida laboral y el rendimiento del personal, con un p-valor de 0.002. En comparación, en el Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, los resultados generales indicaron que la calidad de vida laboral es percibida como regular por el 91.18% de los encuestados y alta por el 8.82%. A pesar de las diferencias contextuales y de sector, ambos estudios

coinciden en que existe una relación significativa entre la calidad de vida laboral y un factor relacionado, aunque en el caso de Benavides se estudió el rendimiento y en Tacna, la correlación general con el clima laboral fue significativa pero débil (p-valor de 0.038, coeficiente de correlación de 0.252).

En el estudio de Coronel (2021) realizado en el Hospital PNP Luis N. Sáenz, se encontró una correlación significativa y directa entre el ambiente organizacional y la calidad de vida laboral, con un coeficiente de correlación de 0.382 y un p-valor de 0.010. Además, se halló una relación significativa con el soporte de la dirección y la motivación intrínseca, pero no con la exigencia laboral. De manera similar, en la investigación en Tacna, aunque la correlación general fue significativa, las dimensiones individuales como trabajo en equipo, liderazgo, orientación a resultados, retroalimentación y motivación no mostraron relaciones significativas con la calidad de vida laboral. Esto sugiere que, aunque el contexto hospitalario y el financiero son distintos, ambos estudios resaltan la importancia de ciertos aspectos del clima organizacional sobre la calidad de vida laboral, aunque con diferencias en las dimensiones específicas que impactan significativamente.

El estudio de Kikukawa (2020) en la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C. encontró una correlación positiva y significativa entre el ambiente organizacional y la calidad de vida laboral, con un p-valor de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.545, indicando una relación de intensidad moderada. En comparación, la investigación en el Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna mostró una correlación significativa pero débil entre el clima laboral y la calidad de vida laboral (p-valor de 0.038, coeficiente de correlación de

0.252). Mientras que Kikukawa destacó una relación moderada en la construcción y servicios, en Tacna la relación es menos intensa, lo que podría reflejar diferencias en los contextos organizacionales y en cómo los trabajadores perciben el impacto del clima laboral en su calidad de vida. Ambos estudios, sin embargo, confirman que una mejora en el clima organizacional está asociada con una mejor calidad de vida laboral, aunque la fuerza de esta relación puede variar dependiendo del sector y el entorno específico.

En cuanto a los antecedentes locales, el estudio de Ordoñez (2023) en la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva en Tacna encontró que la calidad de vida laboral fue valorada como regular por el 71.3% de los trabajadores, y esta percepción se reflejó en varios aspectos específicos como el apoyo de la institución, seguridad laboral, integración al cargo, gratificación en el trabajo, bienestar y crecimiento personal y profesional. Además, se encontró una relación significativa y positiva entre la calidad de vida laboral y el rendimiento laboral, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.817, indicando una fuerte conexión entre ambas variables. Comparando estos hallazgos con el estudio en el Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, se observa una similitud en la percepción predominantemente regular de la calidad de vida laboral (91.18%) y una correlación significativa aunque débil entre el clima laboral y la calidad de vida laboral (p-valor de 0.038, coeficiente de correlación de 0.252). Ambos estudios subrayan la importancia de mejorar la calidad de vida laboral para potenciar el rendimiento y la satisfacción de los trabajadores, aunque en la Municipalidad de Ciudad Nueva la relación es más fuerte que en la Caja Municipal.

En la investigación de Maquera (2019) en la Planta Lechera Tacna S.A., se encontró un impacto significativo del clima laboral en el compromiso organizacional, con un Valor-P de 0.000, lo que demostró que una gestión efectiva del ambiente laboral influye positivamente en el compromiso de los trabajadores. Este hallazgo es consistente con los resultados del estudio en el Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, donde se demostró una relación significativa entre el clima laboral y la calidad de vida laboral, aunque la fuerza de esta relación fue débil (p-valor de 0.038, coeficiente de correlación de 0.252). Ambos estudios destacan la importancia de un buen clima laboral como un factor clave para mejorar tanto el compromiso organizacional como la calidad de vida laboral. No obstante, el estudio de Maquera muestra una influencia más fuerte y directa del ambiente laboral en el compromiso organizacional, sugiriendo que el contexto y el tipo de organización pueden afectar la intensidad de estas relaciones.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que el clima laboral se relaciona de forma significativa con la calidad

de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024. Esto se comprobó según el valor de significancia menor de 0.05 (p-valor de 0.038) de acuerdo a la prueba de Rho-Spearman, con un coeficiente de correlación de 0.252. Los componentes del clima laboral, que incluyen las dimensiones de trabajo en equipo, liderazgo, orientación a resultados, retroalimentación y motivación, están asociados con la calidad de vida laboral de los trabajadores. Sin embargo, no todas las dimensiones individuales mostraron una relación significativa, lo que sugiere que la percepción general del clima laboral contribuye al bienestar de los trabajadores, aunque los factores específicos presentaron una asociación diferenciada.

2. Se determinó que el trabajo en equipo no se relaciona de forma significativa con la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024. Esto se comprobó según el valor de significancia mayor de 0.05 (p-valor de 0.196) de acuerdo a la prueba de Rho-Spearman, con un coeficiente de correlación de 0.109. Aunque se evaluaron indicadores como la capacitación, ambiente, iniciativas y sugerencias, opinión y herramientas de trabajo, los resultados dan cuenta que el trabajo en equipo, como dimensión del clima laboral, no está asociado de manera significativa con la calidad de vida laboral de los trabajadores.
3. Se determinó que el liderazgo no se relaciona de forma significativa con la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024. Esto se comprobó según el valor de significancia mayor de 0.05 (p-valor de 0.768) de acuerdo a la prueba de Rho-Spearman, con un coeficiente de correlación de -0.034. A pesar de evaluar aspectos como el fortalecimiento de la confianza, los resultados indican que el

liderazgo, como dimensión del clima laboral, no está asociado de significativamente con la calidad de vida laboral de los trabajadores.

4. Se determinó que la orientación a resultados no se relaciona de forma significativa con la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024. Esto se comprobó según el valor de significancia mayor de 0.05 (p-valor de 0.683) de acuerdo a la prueba de Rho-Spearman, con un coeficiente de correlación de -0.050. Los indicadores de exigencia y orientación a resultados fueron evaluados, pero los resultados sugieren que esta dimensión del clima laboral no está asociada significativamente con la calidad de vida laboral de los trabajadores en este contexto.
5. Se determinó que la retroalimentación no se relaciona de forma significativa con la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024. Esto se comprobó según el valor de significancia mayor de 0.05 (p-valor de 0.179) de acuerdo a la prueba de Rho-Spearman, con un coeficiente de correlación de 0.165. A pesar de evaluar aspectos como el informe de avances y el reconocimiento, los resultados indican que la retroalimentación, como dimensión del clima laboral, no está asociada de significativamente con la calidad de vida laboral de los trabajadores en este caso.
6. Se determinó que la motivación no se relaciona de forma significativa con la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024. Esto se comprobó según el valor de significancia mayor de 0.05 (p-valor de 0.500) de acuerdo a la prueba de Rho-Spearman, con un coeficiente de correlación de -0.083.

A pesar de evaluar indicadores como actitudes, conversación, reto y filosofía de la empresa, los resultados sugieren que la motivación, como dimensión del clima laboral, no está asociada de manera significativa con la calidad de vida laboral de los trabajadores en este contexto específico.

SUGERENCIAS

1. Se recomienda a la Gerencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna fortalecer las estrategias de mejora del clima laboral, enfocándose en las dimensiones generales que contribuyen al bienestar de los empleados. Es importante implementar programas de bienestar integral que incluyan actividades

de trabajo en equipo, talleres de liderazgo y comunicación, y sistemas de retroalimentación continua para asegurar un ambiente de trabajo positivo y colaborativo, lo cual podría potenciar la calidad de vida laboral de los trabajadores.

2. Se sugiere al Gerente del Área de Créditos implementar programas y actividades que promuevan el trabajo en equipo de manera más efectiva. Esto podría incluir capacitaciones orientadas a mejorar las dinámicas de equipo, fomentar un ambiente de confianza y cooperación, y reconocer y valorar las contribuciones individuales y grupales. La promoción de una cultura organizacional que valore y potencie el trabajo en equipo podría mejorar indirectamente la calidad de vida laboral de los empleados.
3. Se recomienda al Gerente del Área de Créditos revisar y mejorar las prácticas de liderazgo dentro del área. Es crucial proporcionar a los líderes herramientas y formación en habilidades de liderazgo efectivo, comunicación asertiva y gestión de equipos. Además, se debe fomentar un ambiente donde los líderes puedan fortalecer la confianza y apoyo dentro de sus equipos, lo cual podría contribuir a un clima laboral más positivo y a una mejor calidad de vida laboral.
4. Se sugiere a la Gerencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna desarrollar estrategias para mejorar la orientación a resultados de manera que esta dimensión tenga un impacto positivo en la calidad de vida laboral. Esto podría incluir la revisión de los sistemas de establecimiento de metas, asegurando que sean claros, alcanzables y alineados con las capacidades y expectativas de los empleados. También es importante proporcionar retroalimentación regular sobre el progreso y reconocer los logros de manera significativa.
5. Se recomienda al Gerente del Área de Créditos implementar un sistema de retroalimentación más estructurado y efectivo, donde los empleados reciban

información regular y constructiva sobre su desempeño. Además, se debe reforzar el reconocimiento de los logros y esfuerzos de los empleados de manera sistemática. Esto puede incluir la creación de programas de reconocimiento y recompensas que valoren el esfuerzo y las contribuciones individuales, mejorando así la percepción de justicia y motivación en el trabajo.

6. Se sugiere a la Gerencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna desarrollar iniciativas específicas para mejorar la motivación de los empleados. Esto podría incluir programas de desarrollo profesional, oportunidades de crecimiento dentro de la organización, y actividades que promuevan el sentido de pertenencia y propósito. Además, es importante evaluar y ajustar las políticas organizacionales para asegurar que estén alineadas con las necesidades y expectativas de los empleados, fomentando así un ambiente de trabajo más motivador y satisfactorio.

REFERENCIAS

- Amabile, T., & Grysiewicz, S. (1989). The creative environment scales: Work environment inventory. *Creativity Research Journal*, 2(4), 231-253.
- Benavides, M. (2023). *Calidad de vida laboral y desempeño del personal de salud del Hospital de la Región de Tumbes, 2023*. Universidad Nacional de Tumbes.
- Carr, J., Schmidt, A., Ford, J., & DeShon, R. (2003). Climate perceptions matter: a

- meta-analytic path analysis relating molar climate, cognitive and affective states, and individual level work outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 88(4), 605-619.
- Chen, C., Choi, J., & Chi, S. (2002). Making justice sense of local-expatriate compensation disparity: Mitigation by local referents, ideological explanations, and interpersonal sensitivity in China-foreign joint ventures. *Academy of Management Journal*, 45(4), 807-817.
- Cordón, S. (2024). Influencia del clima organizacional en la calidad de vida laboral en la industria de carbonatados. *Revista Académica CUNZAC. Guatemala*, 7(1), 213–227. doi:<https://doi.org/10.46780/cunzac.v7i1.127>
- Coronel, M. (2021). *Clima organizacional y calidad de vida laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización covid-19 Hospital Policía Nacional del Perú Luis N. Sáenz, Lima 2021*. Universidad Nacional del Callao.
- Denison, D. (2007). What is the difference between organizational culture and organizational climate? A native's point of view on a decade of paradigm wars. *Academy of Management Review*, 21(3), 619-654.
- Diario Perú 21. (26 de julio de 2023). *75% de trabajadores peruanos consigue balancear su vida personal y laboral, según estudio*. doi:<https://peru21.pe/cheka/75-de-trabajadores-peruanos-consigue-balancear-su-vida-personal-y-laboral-segun-estudio-bumeran-ambiente-laboral-work-life-balance-noticia/>
- Fisher, C. (2010). Happiness at work. *International Journal of Management Reviews*, 12(4), 384-412.
- Fuentes, M., & Quezada, F. (2022). *Calidad de vida laboral, clima organizacional y participación laboral en trabajadores/as de instituciones educativas de la*

región Libertador Bernardo O'Higgins y de la región del Maule. Universidad de Talca. Chile.

- Gan, F., & Berbel, G. (2011). *Manual de Recursos Humanos.* Editorial UOC, S.L.
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J., & Konopaske, R. (2012). *Organizations: Behavior, Structure, Processes.* McGraw-Hill.
- Hackman, J., & Oldham, G. (1980). *Work Redesign.* Addison-Wesley.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Sexta ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Kikukawa, M. (2020). *Clima organizacional y calidad de vida laboral en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019.* Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Kjellström, K., Härenstam, A., & Hagberg, M. (2017). Work and health among men and women in Sweden. *Scandinavian Journal of Public Health, 45*(15), 113-121.
- Lau, R. (2000). Quality of work life and performance – An ad hoc investigation of two key elements in the service profit chain model. *International Journal of Service Industry Management, 11*(5), 422-437.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational Climate.* Harvard University Press.
- Lok, P., & Crawford, J. (2004). The effect of organisational culture and leadership style on job satisfaction and organisational commitment: A cross-national comparison. *Journal of Management Development, 23*(4), 321-338.
- López, Á., Valle, R., & Herrero, I. (2006). El clima organizacional como factor de competitividad en las empresas. *Boletín económico de ICE. 2878, 25-34.*
- Machorro, F., Rosado, M., & Romero, M. (2011). Diseño de un instrumento para

- evaluar el clima organizacional en un complejo petroquímico del Estado de Veracruz. *Ciencia administrativa. México*, 2, 30-35.
- Maquera, P. (2019). *El clima laboral y su influencia en el compromiso organizacional percibida por los colaboradores de la Planta Lechera Tacna S.A., 2018*. Universidad Privada de Tacna.
- Martel, J., & Dupuis, G. (2006). Quality of work life: Theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument. *Social Indicators Research*, 77(2), 333-368.
- Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A., & Cánovas, A. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*.
- Narayanan, L., Menon, S., & Spector, P. (1999). Stress in the workplace: A comparison of gender and occupations. *Journal of Organizational Behavior*, 20(1), 63-73.
- Nwagbara, U., Ugwu, L., & Onyishi, I. (2019). Leading well is not enough: A new insight from the ethical leadership and workplace deviance nexus. *Leadership & Organization Development Journal*, 40(3), 305-320.
- Ordoñez, V. (2023). *Calidad de vida laboral y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva -Tacna, año 2021*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Pando, M., González, R., Aranda, C., & Elizalde, F. (2018). Fiabilidad y validez factorial del instrumento para medir calidad de vida en el trabajo "CVT-Gohisalo" (versión breve). *Revista Salud Uninorte*, 34(1), 68-75.
- Patterson, M., Warr, P., & West, M. (2005). Organizational climate and company productivity: The role of employee affect and employee level. *Journal of*

Occupational and Organizational Psychology, 78(2), 193-216.

Pelaes, O. (2010). *Relación entre clima organizacional y satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Pfeffer, J. (1998). *The Human Equation: Building Profits by Putting People First*. Harvard Business School Press.

Rodríguez, D. (2005). *Diagnóstico del clima organizacional: Diagnóstico organizacional*. México: Alfaomega. .

Schneider, B., Ehrhart, M., & Macey, W. (2013). Organizational climate and culture. *Annual Review of Psychology*, 64, 361-388.

Sirgy, M., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, D. (2001). A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. *Social Indicators Research*, 55(3), 241-302.

Tsutsumi, A., & Kawakami, N. (2004). A review of empirical studies on the model of effort–reward imbalance at work: Reducing occupational stress by implementing a new theory. *Social Science & Medicine*, 59(11), 2335-2359.

Walton, R. (1975). *Criteria for Quality of Working Life*. In L. E. Davis & A. B. Cherns (Eds.), *The Quality of Working Life*. Free Press.

Zohar, D. (1980). Safety climate in industrial organizations: theoretical and applied implications. *Journal of Applied Psychology*, 65(1), 96-102.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TACNA, AGENCIAS DE LA CIUDAD DE TACNA AÑO 2024.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General			
¿Cómo se relaciona el clima laboral y la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024?	Determinar la relación entre el clima laboral y la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024.	El clima laboral se relaciona de forma significativa con la calidad de vida en la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024.	Variable 1: Clima laboral	Trabajo en equipo	Capacitación
					Ambiente
					Iniciativas y sugerencias
					Opinión
				Liderazgo	Herramientas de trabajo
					Fortalecimiento de confianza
				Orientación a resultados	Exigencia
					Orientación a resultados
				Retroalimentación	Informe de avances
					Reconocimiento
Actitudes					
Conversación					
Motivación	Reto				
	Filosofía de la empresa				
	Proceso de supervisión				
	Trato de los superiores				
Variable 2: Calidad de vida laboral	Determinar la relación entre el trabajo en equipo y la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y	El trabajo en equipo se relaciona de forma significativa con la calidad de vida en la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de	Variable 2: Calidad de vida laboral	Soporte institucional	Indicaciones
					Retroalimentación
					Reconocimiento
					Libertad de expresión
					Diseño de procedimientos
				Seguridad	Salario
<u>Problemas específicos</u>	<u>Objetivos específicos</u>	<u>Hipótesis específicas</u>			
¿Cómo se relaciona el trabajo en equipo y la calidad de vida en el trabajo en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja	Determinar la relación entre el trabajo en equipo y la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y	El trabajo en equipo se relaciona de forma significativa con la calidad de vida en la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de			

Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024?	Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024.	Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024.
¿Cómo se relaciona el liderazgo y la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024?	Determinar la relación entre el liderazgo y la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024.	El liderazgo se relaciona de forma significativa con la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024.
¿Cómo se relaciona la orientación a resultados y la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024?	Determinar la relación entre la orientación a resultados y la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024.	La orientación a resultados se relaciona de forma significativa con la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024.

	Condiciones físicas
	Capacitación
	Insumos
Integración al puesto	Compañeros
	Respeto por derechos laborales
	Mecanismos para quitar obstáculos
Satisfacción	Contratación
	Comparación con otras instituciones
	Funciones
	Uso de habilidades y potenciales
	Reconocimiento
Bienestar logrado	Desempeño profesional
	Servicios básicos de vivienda
	Utilidad del trabajo para otros
	Integridad de capacidades
	Acceso a alimentos
	Imagen de la empresa
Desarrollo personal	Compromiso
	Satisfactores
	Potencialidades
	Conservación de integridad

¿Cómo se relaciona la retroalimentación y la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024?	Determinar la relación entre la retroalimentación y la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024.	La retroalimentación se relaciona de forma significativa con la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024.		Administración del tiempo libre	Actividades fuera de horario laboral
¿Cómo se relaciona la motivación y la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024?	Determinar la relación entre la motivación y la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024.	La motivación se relaciona de forma significativa con la calidad de vida laboral en los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencias de Tacna, año 2024.			Cuidado de la familia
METODO Y DISEÑO		POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
Tipo de investigación:	Básica	Población:	68 trabajadores	Técnica:	Encuesta
Nivel	Correlacional	Muestra:	68 trabajadores	Instrumentos:	Cuestionario
Diseño de investigación:	No experimental / Transversal			Tratamiento estadístico:	SPSS 24 Rho de Spearman

Anexo 2: Instrumentos de investigación

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CLIMA LABORAL

Diseñado y validado por Machorro, F., Rosado, M., & Romero, M. (2011)

El presente cuestionario tiene como finalidad evaluar su opinión respecto al clima laboral que percibe en calidad de trabajador del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. Para ello, se requiere que marque con una “X” sobre la casilla que represente mejor dicha percepción, donde:

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

D1. TRABAJO EN EQUIPO						
1	Recibo la capacitación adecuada y a tiempo para alcanzar las nuevas demandas de trabajo.	1	2	3	4	5
2	Existe un ambiente de confianza entre compañeros.	1	2	3	4	5
3	Se toman en cuenta las iniciativas y sugerencias personales.	1	2	3	4	5
4	Se toma en cuenta nuestra opinión en decisiones importantes.	1	2	3	4	5
5	Las herramientas de trabajo son las adecuadas	1	2	3	4	5
D2. LIDERAZGO						
6	Mi jefe inmediato fortalece la confianza entre el equipo.	1	2	3	4	5
D3. ORIENTACIÓN A RESULTADOS						
7	Mi jefe inmediato exige mucho de nosotros.	1	2	3	4	5
8	En nuestra área nos encontramos orientado a resultados obtenidos por el equipo de trabajo.	1	2	3	4	5
D4. RETROALIMENTACIÓN						
9	Se informa periódicamente al empleado sobre el avance de metas y logros de objetivos.	1	2	3	4	5
10	Existe reconocimiento de trabajos bien realizado por parte de la Unidad de Gestión de Capital Humano.	1	2	3	4	5
D5. MOTIVACIÓN						
11	En nuestra área sabemos que alcanzar los objetivos trae como consecuencias actitudes positivas.	1	2	3	4	5
12	Mis compañeros suelen hablar positivamente del área.	1	2	3	4	5
13	Nuestro trabajo es un reto diario y no una tarea más.	1	2	3	4	5
14	Conozco la filosofía y objetivos de la empresa	1	2	3	4	5

Gracias por participar.

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

Diseñado y validado por ando, M., González, R., Aranda, C., & Elizalde, F. (2018)

El presente cuestionario tiene como finalidad evaluar su opinión respecto a la calidad de vida laboral que percibe como trabajador del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. Para ello, se requiere que marque con una "X" sobre la casilla que represente mejor dicha percepción, donde:

1 = Inadecuado 2 = Adecuado pero con déficits 3 = Adecuado
4 = Buena 5 = Excelente

D1. SOPORTE INSTITUCIONAL						
1	El nivel de satisfacción que tengo con respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo es:	1	2	3	4	5
2	El grado de satisfacción que tengo con respecto al trato que recibo de mis superiores es:	1	2	3	4	5
3	Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo de hacer mi trabajo.	1	2	3	4	5
4	Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo:	1	2	3	4	5
5	En mi empresa se reconocen los esfuerzos en eficiencia y preparación con oportunidades de promoción:	1	2	3	4	5
6	Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes.	1	2	3	4	5
D2. SEGURIDAD						
7	El grado de satisfacción que siento por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo es:	1	2	3	4	5
8	Mi grado de satisfacción con respecto al salario que tengo es:	1	2	3	4	5
9	Mi grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas en mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.) es:	1	2	3	4	5
10	Mi grado de satisfacción por el tipo de capacitación que recibo por parte de la empresa es:	1	2	3	4	5
11	Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales.	1	2	3	4	5
D3. INTEGRACIÓN AL PUESTO						
12	El grado de satisfacción que siento del trabajo que tengo con mis compañeros de trabajo es:	1	2	3	4	5
13	La frecuencia en que mi empresa respeta mis derechos laborales es:	1	2	3	4	5
14	Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo.	1	2	3	4	5
D4. SATISFACCIÓN						
15	La forma de contratación con que cuento en este momento, considero que es:	1	2	3	4	5

16	Mi grado de satisfacción por trabajar en la empresa (comparando con otras instituciones que conozco) es:	1	2	3	4	5
17	Con relación a las funciones que desempeño en esa empresa, mi nivel de satisfacción es:	1	2	3	4	5
18	Mi grado de satisfacción por el uso que hago en ese trabajo de mis habilidades y potenciales es:	1	2	3	4	5
19	Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo, es:	1	2	3	4	5
20	Mi grado de satisfacción ante el desempeño como profesional en ese trabajo es:	1	2	3	4	5
D5. BIENESTAR LOGRADO						
21	Con respecto a la calidad de los servicios básicos de mi vivienda, lo considero:	1	2	3	4	5
22	¿Cómo percibo la utilidad de mi trabajo para otras personas?	1	2	3	4	5
23	La integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarme, alimentarme, etc.), es:	1	2	3	4	5
24	El acceso que permite mi trabajo en cantidad y calidad a mis alimentos es:	1	2	3	4	5
25	La contribución de mi trabajo con la buena imagen que tiene la empresa ante sus usuarios es:	1	2	3	4	5
26	El grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos con respecto al trabajo es:	1	2	3	4	5
D6. DESARROLLO PERSONAL						
27	El logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la empresa es:	1	2	3	4	5
28	La mejora de mis potencialidades por estar en este trabajo lo considero:	1	2	3	4	5
29	El trabajo me brinda el cuidado necesario para conservar la integridad de sus capacidades físicas, mentales y sociales.	1	2	3	4	5
D7. ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO LIBRE						
30	Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo.	1	2	3	4	5
31	Mis habilidades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos y otros).	1	2	3	4	5

Gracias por participar.