

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y DEL COMPORTAMIENTO
HUMANO: ÁREA DE PSICOLOGÍA

Trabajo de fin de carrera titulado:

“RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE VIDA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
EMPLEADOS DE LA EMPRESA SEGUROS ALIANZA S.A EN QUITO”

Realizado por:

CARLOS XAVIER GARCÍA CALVACHE

Director del proyecto:

ING. CARLOS F. GUIJARRO C. MSC.

Como requisito para la obtención del título de:

Psicólogo Organizacional

Quito, 16 de Abril del 2015

DECLARACION JURAMENTADA

Yo, CARLOS XAVIER GARCÍA CALVACHE, con cédula de identidad # 171816449-2, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado a calificación profesional; y, que ha consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento. A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

Carlos Xavier García Calvache

C.C.: 171816449-2

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación titulado:
“RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE VIDA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
EMPLEADOS DE LA EMPRESA SEGUROS ALIANZA S.A EN QUITO”

Realizado por:

CARLOS XAVIER GARCÍA CALVACHE

Como requisito para la obtención del título de:

Psicólogo Organizacional

Ha sido dirigido por el profesor:

ING. CARLOS F. GUIJARRO C. MSC.

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor

CARLOS GUIJARRO

DIRECTOR

LOS PROFESORES INFORMANTES

Los Profesores Informantes:

Raisa Torres

Juan Carlos Flores

Después de revisar el trabajo presentado,
lo han calificado como apto para su defensa oral ante
el tribunal examinador

Raisa Torres

Juan Carlos Flores

Quito, 16 de Abril del 2015

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación primeramente a Dios, por permitirme compartir esta alegría con mis seres queridos, a mis padres quienes con su cariño, principios y paciencia han sabido guiar mi vida. Gracias por todo su apoyo y comprensión. LES AMO.

A mis hermanas y hermano, a quienes les considero como mi felicidad y compañía para toda mi vida.

A mis sobrinos, que con solo una sonrisa iluminan mis días.

Finalmente, dedico la presente investigación a mis amigos Dorian, Arturo y Karel, quienes con su apoyo me han ayudado en los momentos más difíciles de mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Al profesor Carlos Guijarro, por su dedicada atención en la revisión de mi trabajo. Su pertinente y correcta guía me ha permitido culminar de la mejor manera mi carrera universitaria.

A la empresa Seguros Alianza S.A, y en especial a la Ing. Maribel Romero, quienes me abrieron sus puertas, dándome la oportunidad de desarrollar mi tema de investigación.

A la Universidad Internacional SEK, por su esfuerzo de formar profesionales íntegros.

Tabla de contenido

1. CAPITULO I.....	13
1.1 El problema de investigación	13
1.1.1 Planteamiento del problema	13
1.1.2 Formulación del Problema	15
1.1.3 Sistematización del Problema.	15
1.1.4 Objetivo General	15
1.1.5 Objetivos Específicos.	15
1.1.6 Justificación.....	15
1.2 Marco Teórico.....	16
1.2.1 Estado Actual del Conocimiento Sobre el Tema.....	16
1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica.....	21
1.2.3 Marco Conceptual.	22
1.2.4 Hipótesis.....	23
1.2.5 Identificación y caracterización de variables.	23
2. CAPITULO II. Método.....	24
2.1 Nivel de Estudio.-.....	24
2.2 Modalidad de investigación.-	24
Cuestionario General de Satisfacción Laboral S4/82 y Test Gencat sobre la Calidad de Vida.....	25
Cuestionario General de Satisfacción Laboral S4/82 y Test Gencat sobre la Calidad de Vida.....	25
Cuestionario General de Satisfacción Laboral S4/82 y Test Gencat sobre la Calidad de Vida.....	25
2.4 Población y Muestra.-	26
2.5 Selección Instrumentos de Investigación.-	26
2.6 Validez y Confiabilidad de Instrumentos.-.....	27
2.7 Operacionalización de Variables.-	28
2.8 Procesamiento de Datos.	28
CAPITULO III.....	29
3.1 Levantamiento de datos.....	29

3.2 Presentación y análisis de resultados.....	31
3.3 Aplicación práctica.....	48
CAPITULO IV.....	50
4.1 Conclusiones.....	50
4.2 Recomendaciones.....	51
Referencias.....	52
Cegarra, J. (2011). Metodología de la investigación científica y tecnológica. Madrid- España. Ediciones Díaz de Santos S.A.....	52

CUADROS.

Cuadro número 1 Método.....	25
Cuadro número 2 Cronograma.....	30
Cuadro número 3 Respuestas GENCAT Dpto. Siniestros.....	31
Cuadro número 4 Respuestas GENCAT Dpto. Cobranzas y Emisión.....	32
Cuadro número 5 Respuestas GENCAT Dpto. Comercial.....	34
Cuadro número 6 Respuestas Cuestionario S.L.....	35
Cuadro número 7 Respuestas Cuestionario S.L 2.....	35
Cuadro número 8 Respuestas Cuestionario S.L3.....	36
Cuadro número 9 Respuestas Cuestionario S.L 4.....	36
Cuadro número 10 Respuestas Cuestionario S.L 5.....	36
Cuadro número 11 Respuestas Cuestionario S.L 6.....	36
Cuadro número 12Respuestas Cuestionario S.L 7.....	37
Cuadro número 13Respuestas Cuestionario S.L 8.....	37
Cuadro número 14Respuestas Cuestionario S.L 9.....	37
Cuadro número 15 Respuestas Cuestionario S.L 10.....	37
Cuadro número 16Respuestas Cuestionario S.L 11.....	38
Cuadro número 17Respuestas Cuestionario S.L 12.....	38
Cuadro número 18Respuestas Cuestionario S.L 13.....	38
Cuadro número 19Respuestas Cuestionario S.L 14.....	38
Cuadro número 20Respuestas Cuestionario S.L 15.....	39
Cuadro número 21Respuestas Cuestionario S.L 16.....	39
Cuadro número 22Respuestas Cuestionario S.L17.....	39
Cuadro número 23Respuestas Cuestionario S.L 18.....	39
Cuadro número 24Respuestas Cuestionario S.L 19.....	40
Cuadro número 25Respuestas Cuestionario S.L 20.....	40
Cuadro número 26Respuestas Cuestionario S.L 21.....	40
Cuadro número 27Respuestas Cuestionario S.L 22.....	40
Cuadro número 28Respuestas Cuestionario S.L 23.....	41
Cuadro número 29Respuestas Cuestionario S.L 24.....	41
Cuadro número 30Respuestas Cuestionario S.L 25.....	41
Cuadro número 31Respuestas Cuestionario S.L 26.....	41
Cuadro número 32Respuestas Cuestionario S.L 27.....	42
Cuadro número 33Respuestas Cuestionario S.L 28.....	42
Cuadro número 34Respuestas Cuestionario S.L 29.....	42
Cuadro número 35Respuestas Cuestionario S.L 30.....	42

Cuadro número 36	Respuestas Cuestionario S.L 31	43
Cuadro número 37	Respuestas Cuestionario S.L 32	43
Cuadro número 38	Respuestas Cuestionario S.L 33	43
Cuadro número 39	Respuestas Cuestionario S.L 34	43
Cuadro número 40	Respuestas Cuestionario S.L 35	44
Cuadro número 41	Respuestas Cuestionario S.L 36	44
Cuadro número 42	Correlación 1	45
Cuadro número 43	Resumen Correlación 1	45
Cuadro número 44	Correlación 2	46
Cuadro número 45	Resumen Correlación 2	46
Cuadro número 46	Correlación 3	47
Cuadro número 47	Resumen Correlación 3	48
Cuadro número 48	Respuesta Global Correlación	49

RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE VIDA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL
EN LA EMPRESA SEGUROS ALIANZA S.A

Carlos Xavier García Calvache

Resumen

En los últimos años, cada organización se ha llegado a preocupar por la satisfacción y comodidad de sus empleados por medio de diferentes técnicas o talleres que cumplan con el objetivo planteado, sin embargo, esta satisfacción no solo depende de factores internos a la organización, sino que se encuentran involucrados factores externos tales como la cultura, la familia y los derechos, en la presente investigación se pretendió observar la relación entre la calidad de vida de los empleados y su satisfacción laboral. La investigación fue cuantitativa, y el modelo que se utilizó fue el de campo, la empresa Seguros Alianza S.A Quito donde se desarrolló el estudio está compuesta por 54 empleados los cuales representan a la población. La muestra que se utilizará será de 18 empleados, el test aplicado para medir la calidad de vida fue la escala de GENCAT y para la variable de satisfacción laboral se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral S20/23, los resultados obtenidos en este estudio concluyeron que mientras no exista una calidad de vida el empleado no tendrá una satisfacción laboral, y por ende su desempeño laboral no será el adecuado.

Palabras clave: calidad de vida, satisfacción laboral, desempeño laboral.

RELATION BETWEEN LIFE QUALITY AND JOB SATISFACTION IN
ALLIANCE INSURANCE COMPANY S.A

Carlos Xavier García Calvache

Summary

In the last years, each organization has come to worry about the comfort and satisfaction of its employees, they have implemented different workshops or techniques that meet the stated objective, however, this satisfaction not only depends on internal factors, but we found involved external factors such as culture, family and rights. The present investigation was intended to observe the relation of the workers in two aspects; life quality and job satisfaction. The research was made in a quantitative way and a field model. Alliance Insurance Company SA Quito where the study was developed consists of 54 employees who represent the population. The sample used was 18 employees. The test applied to measure life quality was GENCAT scale and for the job satisfaction variable a questionnaire of the same matter S20 / 23. The results obtained in this study concluded that while there is no life quality the employees will not be satisfied with their jobs lacking their performances at the company.

Keywords: life quality, job satisfaction, job performance.

1. CAPITULO I

1.1 El problema de investigación

1.1.1 Planteamiento del problema

La satisfacción laboral se ha convertido en un tema de mucho interés dentro de cualquier organización, debido a que a partir de esta variable se pueden observar temas de estabilidad laboral y desempeño laboral, los motivos por los cuales existe la insatisfacción laboral son el clima organizacional, remuneración, y la calidad de vida laboral que el empleado tiene de la empresa

Según Tejada, (2007), el clima laboral es el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que recibe de su jefe, la comunicación entre el equipo de trabajo, al no tener un clima laboral adecuado el resultado observado será la insatisfacción laboral, y por ende un bajo desempeño laboral.

Tal como se mencionó anteriormente, un motivo por el cual se da la insatisfacción laboral es por la injusta remuneración que el empleado recibe, este problema es consecuencia por el mal manejo de las tareas asignadas por parte del jefe hacia sus empleados, es decir, el empleado tiene más carga laboral que sus compañeros, sin embargo la remuneración que recibe es menor a la de ellos.

El Plan Nacional del Buen Vivir busca cambiar toda esta problemática en base al objetivo 6 el cual indica el valorar todas las formas de trabajo, generar condiciones dignas para el trabajo y velar por el cumplimiento de los derechos laborales.

1.1.1.1 Diagnóstico del problema

En base a la experiencia obtenida en diferentes organizaciones, se ha podido notar que en lo que se centra tanto el departamento de Talento Humano y Gerencia General, es tener a sus empleados satisfechos, debido a que a partir de esta satisfacción la empresa tendrá al máximo las habilidades del empleado, cumpliendo así con los objetivos planteados por la organización; es por tal motivo que ponen énfasis en

herramientas y métodos para mantener una satisfacción laboral estable dentro de la organización. Diciéndolo en otras palabras, el problema de todas las organizaciones es conocer las diferentes perspectivas que tiene el empleado sobre los diferentes procesos que lleva a cabo la organización, de esta forma se sentirá satisfecho tanto con su calidad de vida y su entorno laboral, tal como lo expresa Abrajan et al. (2002), donde indica que el obtener información valiosa del trabajador sobre su perspectiva ayudará a los diferentes procesos y productividad de las organizaciones, además de obtener una guía para el aumento de la satisfacción laboral de los miembros que al final impactará en su calidad de vida. Teniendo en cuenta este aspecto, es importante identificar si en los empleados de la empresa Seguros Alianza S.A existe una relación entre la calidad de vida y la satisfacción laboral.

1.1.1.2 Pronóstico del Problema

Si no se llegara a mantener una satisfacción laboral en cada empleado el resultado podría afectar a los objetivos planteados por la organización, existiendo un bajo promedio de producción, llevando a que la institución no sea muy bien vista dentro de la sociedad y de su mercado competitivo.

1.1.1.3 Control del Pronóstico.

La mejor alternativa que puede utilizar una organización para establecer una satisfacción laboral en sus empleados es interesarse en la opinión del empleado, así como plantear procesos que involucren la calidad de vida y la satisfacción laboral, otra forma para conocer el grado de satisfacción laboral es la aplicación de tests de clima laboral, satisfacción laboral, estrés, motivación, entre otros, para así saber cómo se encuentra cada empleado en relación con la empresa y su calidad de vida.

1.1.2 Formulación del Problema

¿Cómo verificar si el personal de Seguros Alianza S.A se encuentra satisfecho dentro de la organización?

1.1.3 Sistematización del Problema.

- ✚ ¿Cómo percibe el concepto de Calidad de Vida y Satisfacción laboral la organización?
- ✚ ¿Qué concepto tienen los empleados sobre la calidad de vida?
- ✚ ¿Cómo se establece la evaluación de calidad de vida y la satisfacción laboral en los empleados?

1.1.4 Objetivo General

Identificar si existe relación entre la calidad de vida y la satisfacción laboral en la empresa seguros Alianza S.A

1.1.5 Objetivos Específicos.

- ✚ Identificar los diferentes aspectos por los cuales los empleados de la empresa Seguros Alianza S.A tienen una calidad de vida y satisfacción laboral.
- ✚ Fundamentar los conceptos que tienen los empleados de la empresa Seguros Alianza S.A sobre la calidad de vida.
- ✚ Relacionar diferentes test para identificar la calidad de vida y la satisfacción laboral en los empleados de la empresa Seguros Alianza S.A Quito.

1.1.6 Justificación.

La satisfacción laboral está planteada como el pilar principal del actuar de todo empleado, ayudando a este a cubrir con el desempeño deseado por la empresa, es decir, la satisfacción laboral refleja una actitud positiva del empleado hacia su trabajo y por ende hacia su organización.

“La satisfacción laboral como un estado placentero o positivo, resultante de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales del sujeto” (Chiang, et al.

2010, Pag. 16). Si el empleado se siente satisfecho dentro de su lugar de trabajo no tendrá ningún problema de realizar sus actividades de la mejor manera.

Por otro lado, Urzúa, et al (2011) cita a Hornquist (1982) quien indica que la calidad de vida se “define en términos de satisfacción de necesidades en las esferas físicas, psicológicas, sociales, de actividades materiales y estructurales.”

La calidad de vida es identificada desde la subjetividad de cada una de las personas, significa en la mayoría de los casos cubrir con todas aquellas necesidades que tiene la persona para sentirse bien consigo mismo, y por ende poder estar acorde a lo que demanda una sociedad.

La satisfacción laboral y la calidad de vida son dos temas que últimamente están siendo tomados como una problemática dentro de la sociedad, la primera vista desde el ámbito de una organización, y la segunda entendida como un problema de estatus social.

En base a la preocupación tanto del Plan Nacional del Buen Vivir por generar condiciones dignas para el trabajo y velar por el cumplimiento de los derechos laborales y por la motivación de observar si existe relación entre estas dos variables nace este tema de tesis “Relación entre calidad de vida y satisfacción laboral en los empleados de la empresa Seguros Alianza S.A en Quito.”

1.2 Marco Teórico.

1.2.1 Estado Actual del Conocimiento Sobre el Tema.

Varios autores (Requena, 2000; Aguilar, Magaña y Surdez, 2002; Segurado y Agulló, 2002; Guerrero, Cañedo, Salman, Cruz, Pérez y Rodríguez, 2004; Vargas, 2008; Abrajan, Contreras y Montoya, 2009; González, Sánchez y López, 2011; Huerta, Pedraja, Contreras y Almodóvar, 2011; Urzúa y Caqueo, 2012; Torres, Méndez, López,

Galarza y Oviedo, 2013) han investigado el tema sobre calidad de vida y satisfacción laboral, con respecto a la primera variable que es calidad de vida. Requena (2000) se preocupó por demostrar la influencia que tiene la satisfacción y el bienestar en el concepto de calidad de vida de las personas. Segurado et al. (2002) observa la calidad de vida laboral especialmente teniendo un enfoque desde la psicología social. Así mismo Guerrero et al. (2004) investiga la calidad de vida y trabajo para el profesional de la información sin tener relación entre las variables. Por otro lado Huerta et al. (2011) estudió la calidad de vida laboral como influencia en los resultados empresariales. Urzúa et al. (2012) realizó la investigación sobre el concepto de calidad de vida relacionándolo con varios aspectos de la sociedad, finalmente Torres et al. (2013) observa la calidad de vida a partir de necesidades básicas insatisfechas.

En base a la satisfacción laboral, Aguilar et al. (2002) estudia la importancia de la satisfacción laboral. De igual manera Vargas (2008) realiza un estudio correlacional entre autoactualización gerencial, satisfacción laboral y productividad. Abrajan et al. (2009) realiza una investigación en cuanto al grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo concluyendo que mientras más a gusto se sienta el trabajador mayor será el grado de satisfacción. Al mismo tiempo González et al. (2011) se centró en descubrir la satisfacción laboral como un factor crítico para la calidad, preocupándose más por el concepto de calidad (atención al cliente).

Requena (2000) analizó la influencia que tenía la satisfacción y el bienestar en cuanto al concepto que tenía cada persona a la calidad de vida, toda esta preocupación según el artículo parte de los datos que muestran que tanto la situación física y material afecta al nivel de calidad de la vida del individuo, la herramienta utilizado en este estudio fue la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo del año 1999 (ECVT 1999), el objetivo de esta encuesta es poder brindar información sobre circunstancias que se

producen dentro del entorno laboral como por ejemplo, relaciones laborales, nivel de satisfacción laboral, organización y división del trabajo, los resultados obtenidos dan a conocer que mientras se tenga un mayor nivel de satisfacción y bienestar se muestra niveles altos de calidad de vida en las personas.

Aguilar et al. (2002) con su estudio en base a la importancia de satisfacción laboral nos da a conocer que los individuos internamente en las organizaciones presentan problemas, los cuales producen una cierta pérdida en cuanto a la productividad, uno de los factores que reducen el desempeño es la falta de satisfacción laboral, en un primer plano lo que propone este autor es conceptualizar la calidad de vida en el trabajo para tener cubierta la satisfacción laboral de los empleados, la investigación se realizó desde una perspectiva cualitativa, por otro lado, la forma en la cual se recolectó la información fue gracias a un análisis documental, toda esta investigación se la realizó en México, como conclusión del artículo tanto la satisfacción laboral y la calidad de vida dependerán de una evaluación subjetiva de las variables antes expuestas.

Segurado et al. (2002) recopiló diferentes conceptos planteados por varios autores y expertos sobre el tema de calidad de vida y calidad de vida laboral, observando que estas dos variables parten desde un punto objetivo y subjetivo de las personas, es por tal motivo que este estudio está relacionado desde la parte de la Psicología Social, la recolección de datos objetivos del presente estudio es de manera cuantitativa. Mientras que para la recolección de datos de la parte subjetiva se utilizaron herramientas como la entrevista y cuestionarios de la metodología cuantitativa, teniendo como resultado datos importantes como satisfacción laboral, motivación, actitudes y valores. Todos estos métodos utilizados en la recolección de datos están sumamente

relacionados con los aspectos psicosociales de lo que significa calidad de vida y calidad de vida laboral.

Guerrero et al. (2004) analiza a la calidad de vida y el trabajo desde muchos elementos que tienen su relación con el trabajador, uno de ellos es la salud, la familia, y el ambiente laboral que experimenta cada persona, este es un estudio de una revisión de conceptos, los cuales se ven inmersos dentro de los aspectos importantes de los que significa la calidad de vida, al determinar los diferentes conceptos de esta investigación el autor relaciona el concepto de calidad de vida con la parte subjetiva que es la motivación, aptitudes, actitudes y sobre todo una satisfacción laboral, el propósito de esta investigación tiene como resultado el poder mejorar la calidad de vida en las personas, promoviendo el concepto de salud para todos.

Vargas (2008) realiza el estudio correlacional entre autoactualización gerencial, satisfacción laboral y productividad, el propósito fue poder observar si la satisfacción laboral juega un papel importante dentro de las empresas, y cómo se relaciona con la actualización gerencial y su productividad, el método utilizado dentro de este estudio fue seleccionar a 37 empleados de la ciudad de México, además se utilizó el inventario de orientación personal de Shortrom, aplicándolas solo a personas que tenga a su cargo a otras personas, el resultado de la aplicación de este inventario fue que la actualización gerencial y la satisfacción laboral se ven involucradas en procesos humanos tales como la comunicación afectiva, toma de decisiones, ambiente participativo, respeto a las personas y aprendizaje mutuo.

De acuerdo a Abrajan et al. (2009), el grado de satisfacción laboral y las condiciones de trabajo es un estudio en el cual se da a conocer las diferentes perspectivas o puntos de vista que tiene el trabajador, lo que permite desarrollar una satisfacción laboral adecuada dentro de la organización lo que lleva a que se produzca

una calidad de vida, para esta investigación se utilizó el paradigma cualitativo con un método exploratorio descriptivo, el instrumento presentado en la investigación fue un instrumento guía el cual fue elaborado en base a fuentes bibliográficas encontradas y esta a su vez aplicada por medio de la entrevista a individuos elegidos al azar, este instrumento poseía aspectos sumamente subjetivos, teniendo como único resultado que mientras existan situaciones favorables en la organización más alto será su nivel de satisfacción laboral.

Al mismo tiempo González et al. (2011), desarrollo la investigación de satisfacción laboral en cuanto a un factor para la calidad, calidad desde el punto de vista de la atención y servicio al cliente, este estudio fue realizado en el sector hotelero de España, el objetivo por el cual se realizó este estudio es tratar de reconocer en las hosterías la relación que existe entre la parte social y laboral de sus empleados, esta investigación el método utilizado fue el cuantitativo, finalmente para el desarrollo del presente estudio se utilizó una revisión bibliográfica con el propósito de poder diferenciar los diferentes grados de satisfacción de las personas.

Huerta et al. (2011) desarrolló el estudio sobre la calidad de vida laboral y cómo este influye en los resultados empresariales, sobre la primera variable se quiso obtener los diferentes conceptos de los propios trabajadores en cuanto a lo que es la calidad de vida, y segundo observar como por medio de esos conceptos se podría obtener los resultados empresariales obteniendo así una responsabilidad corporativa con la empresa, la población que se utilizó en esta investigación fueron las sociedades anónimas abiertas chilenas, el instrumento utilizado para medir los resultados empresariales fue la Rentabilidad sobre los Activos, el resultado obtenido fue positivo debido a que según los conceptos de calidad de vida el empleado tendrá resultados empresariales positivos.

Según Urzúa et al. (2012), este estudio se lo realiza en base a la gran demanda que tiene este concepto de calidad de vida, por medio de una revisión teórica del concepto, en este estudio se presentan diferentes puntos de vista sobre la calidad de vida, tanto en el ámbito de la salud como en el ámbito laboral, teniendo como resultado que la calidad de vida cualquiera que sea su definición puede estar relacionado subjetivamente con una satisfacción que posea la persona.

Torres et al. (2013) con su estudio de calidad de vida y ciudad pudo evaluar las diferentes variables sobre el concepto de calidad de vida, la recolección de datos fue a partir de las 19 localidades de la ciudad de Bogotá, el instrumento utilizado fue sobre las Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI), las cuales surgen de datos de censos realizados, a partir del resultado de los censos se procedió a establecer un cuestionario dirigido a las necesidades básicas insatisfechas, por otro lado la investigación fue realizada con la metodología cuantitativa, correlacionando las variables de necesidades básicas insatisfechas (NBI) y servicios. El resultado obtenido dio a entender que la calidad de vida está relacionada con la satisfacción de cada persona.

Existen varios estudios enfocados en el tema Calidad de Vida y Satisfacción Laboral, en Ecuador hasta la actualidad no se ha encontrado ninguna investigación que se enfoquen en estas dos variables. Estudios parecidos que existen en torno al problema de investigación han sido enfocados en buscar la relación existente entre la calidad de vida laboral y la satisfacción laboral, más no se han encontrado estudios que demuestren la relación entre la calidad global y la satisfacción laboral.

1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica.

De todos los estudios presentados, la perspectiva teórica que se adoptará en el tema de tesis sobre la relación entre la Calidad de Vida y la Satisfacción Laboral será el estudio realizado por Segurado et al. (2002), quien utiliza la perspectiva de la Psicología

Social como punto de partida para su investigación, además el método utilizado para la recolección de datos es de manera cuantitativa; en el presente estudio se ven variables compatibles entre la Calidad de Vida y la Satisfacción Laboral, que básicamente es lo que se busca observar en la presente estudio.

1.2.3 Marco Conceptual.

Para el presente estudio se utilizaran dos conceptos claves; Satisfacción Laboral y Calidad de Vida. La calidad de vida es conocida como “la consecuencia de la reflexión personal sobre la propia vida y sobre las sensaciones, emociones y vivencias, y se conecta a las voluntades y los objetivos de las personas.” (Montero, et al. 2011, pág.64), entendida de otra forma, la calidad de vida depende de cómo la persona se ve frente a una sociedad y que es lo que espera de la misma.

Según Estrada, et al. (2005), al hablar de calidad de vida, podemos observar diferentes aspectos importantes en las personas tales como satisfacción en la vida, funcionamiento, morbilidad, relaciones sociales, ejecución del trabajo y efectos adversos del trato. Dando a entender que el concepto de calidad de vida que tenga cada persona viene del lado objetivo y subjetivo.

Por otro lado la Satisfacción Laboral es entendida como “un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo”. (Pérez, 2006, pag. 172), es decir cómo el trabajador se siente dentro del lugar donde labora y cumple sus actividades, es por tal motivo que en la satisfacción laboral se ve expresado sentimientos y actitudes del empleado, tal como muestra la revista de educación quien cita a Muñoz (1990) quien define a la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones

psico-socio-económicas acordes con sus expectativas.” (Revista de educación, 2004, pág. 366). Es por tal motivo que la satisfacción laboral se ha convertido en un tema que se a puesto en énfasis en cada organización.

1.2.4 Hipótesis.

Después de observar los diferentes artículos, y conceptos aplicables en el presente estudio, se puede interpretar que si se podría observar una relación entre la calidad de vida global y la satisfacción laboral. Es así que para el presente estudio se presentan las siguientes hipótesis:

- ✚ Si se presenta un alto grado de Calidad de Vida por ende existirá Satisfacción Laboral
- ✚ Al no observar Calidad de Vida existirá un grado mínimo de Satisfacción Laboral.
- ✚ Existe Satisfacción Laboral pero no se manifiesta una Calidad de Vida.

1.2.5 Identificación y caracterización de variables.

El tema de tesis sobre la relación entre la Calidad de Vida y la Satisfacción Laboral presenta dos variables, como variable independiente se encuentra la Calidad de Vida, quien podría tener influencia sobre la Satisfacción Laboral, que en otras palabras la segunda sería la variable dependiente.

2. CAPITULO II. Método.

2.1 Nivel de Estudio.-

El tipo de estudio será correlacional, debido a que “los estudios correlacionales evalúan el grado de vinculación entre dos o más variables, pudiéndose incluir varios pares de evaluaciones de esta naturaleza en una sola investigación” (Sampieri, et al, 2006, pág. 107). En este estudio correlacional lo que pretende observar si existe alguna relación entre la calidad de vida global y la satisfacción laboral en empleados de la empresa Seguros Alianza S.A

2.2 Modalidad de investigación.-

El modelo de investigación que se utilizara será el de campo debido a que se estará en constante contacto con las personas involucradas en el desarrollo de este estudio, la investigación de campo “reúne la información necesaria recurriendo fundamentalmente al contacto directo con los hechos o fenómenos estén ocurriendo de una manera ajena al investigador o que sean provocados por este con un adecuado control de las variables que intervienen; en la investigación de campo, si se trata de recabar datos, se recurre directamente a las personas que los tienen” (Guadalupe. 2006. pag. 42)

2.3 Método.-

Al tratarse de un estudio basado en hipótesis planteadas en base a las variables Calidad de Vida Global y la Satisfacción Laboral los métodos que se aplicarán serán los siguientes:

Nr o	Pregunta de Investigación	Objetivo	Metodología	Técnica	Instrumento	Alcance	Resultado esperado
1	¿Cómo se evidencia la relación entre calidad de vida global y la satisfacción laboral?	Identificar si existe relación entre la calidad de vida global y la satisfacción laboral en la empresa seguros Alianza S.A	Lógico Inductivo	Análisis de respuestas expuestas por gerentes de cada departamento	Cuestionario General de Satisfacción Laboral S4/82 y Test Gencat sobre la Calidad de Vida	Observar una posible relación entre la Calidad de Vida Global y la Satisfacción laboral en la empresa Seguros Alianza S.A	Definición de los correctos conceptos y relaciones entre estas dos variables.
2	¿Cómo percibe el concepto de Calidad de Vida y Satisfacción laboral la organización?	Analizar los diferentes cambios o gestiones de la empresa en cuanto al concepto de los empleados sobre la calidad de vida.	Descriptivo	Aplicación de test y cuestionarios a los diferentes departamentos	Cuestionario General de Satisfacción Laboral S4/82 y Test Gencat sobre la Calidad de Vida	Implementar dentro de la organización los conceptos adecuados de cada variable	Promover la relación de las dos variables para un desarrollo profesional y personal de los empleados.
3	¿Qué concepto tienen los empleados sobre la calidad de vida?	Fundamentar los conceptos que tienen los empleados sobre la calidad de vida	Descriptivo	Utilización de fuentes Bibliográficas	Cuestionario General de Satisfacción Laboral S4/82 y Test Gencat sobre la Calidad de Vida	Identificar conceptos de las dos variables expuestas por diferentes autores	Establecer los conceptos adecuados, para un mejoramiento de la organización.
4	¿Qué es lo más importante para tener una satisfacción laboral en un empleado?	Identificar los diferentes aspectos por los cuales un empleado tiene una satisfacción laboral	Descriptivo	Aplicación del Cuestionario de Satisfacción laboral	Cuestionario General de Satisfacción Laboral S4/82		Promover en el Departamento de Talento Humano aspectos que ayuden a obtener una Satisfacción Laboral
5	¿Cómo se puede observar la calidad de vida global y la satisfacción laboral en los empleados?	Relacionar diferentes test para identificar la calidad de vida y la satisfacción laboral en los empleados de la empresa Seguros Alianza S.A Quito.	Descriptivo	Tabulación de datos	Paquetes ofimáticos como Excel, SPSS.	Obtener resultados reales sobre los cuestionarios y test aplicados.	Presentación de Resultados a cada Gerente de los departamentos a quienes se aplicó los test

Cuadro N° 1 MÉTODO
Autor: Carlos García

2.4 Población y Muestra.-

La empresa Seguros Alianza S.A Quito donde se desarrollará el estudio está compuesta por 54 empleados los cuales representan a la población. La muestra que se utilizará será de 22 empleados que corresponden a los departamentos comercial, cobranzas, siniestros y emisión. Estos departamentos fueron seleccionados de acuerdo al criterio del Gerente de Talento Humano por ser aquellos de los que se necesita una mayor efectividad en sus funciones. Por esta razón se considera una muestra no probabilística por juicio.

2.5 Selección Instrumentos de Investigación.-

De acuerdo a las diferentes investigaciones presentadas en este estudio, se pudo observar que la Calidad de Vida depende de factores psicosocioeconomicos, representando así un punto muy importante en el desarrollo personal de cada individuo, es por tal motivo que para el desarrollo de esta investigación se utilizará la Escala GENCAT de la Calidad de Vida. “La Escala GENCAT presenta un conjunto de aspectos observables de distintas áreas que conforman la calidad de vida de una persona y que pueden ser objeto de planes de apoyo personalizados por distintos tipos de servicios sociales.” (Verdugo, et al. 2009, pág. 10).

La segunda variable expuesta es la Satisfacción Laboral, la cual es comprendida como un factor primordial para un desarrollo personal dentro de la empresa, sin embargo no solo tiene influencia en su desempeño, sino que influye en como la persona se siente dentro de la sociedad, es por tal motivo que para poder evaluar la Satisfacción Laboral dentro de la empresa Alianza S.A se utilizará El Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 “en donde se pueden observar aspectos económicos, ambientales y sociales que determinan el comportamiento y satisfacción de las personas dentro de la organización”. (Melia; 1998. Pag.5)

2.6 Validez y Confiabilidad de Instrumentos.-

La Escala GENCAT de la Calidad de Vida es un cuestionario que se aplica de forma individual, con una duración de diez a quince minutos, el test es evaluado a través de 69 ítems y su significación comprende la “Evaluación objetiva de la Calidad de vida (bienestar emocional, bienestar físico, bienestar material, relaciones interpersonales, inclusión social, desarrollo personal, autodeterminación y derechos).” (Verdugo, et al. 2009, pág. 17).

La confiabilidad de este test se puede observar en el manual y en especial en su ficha técnica, donde presenta que este test fue validado en el Instituto Universitario de Integración en la Comunidad (INICO). Universidad de Salamanca, España.

Al mismo tiempo El Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 fue validado en base a un estudio sobre La medida de la Satisfacción Laboral en contextos organizacionales, “El presente trabajo pretende dar a conocer el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 que ha sido diseñado para obtener una evaluación útil y rica de contenido de la satisfacción laboral teniendo en cuenta las restricciones motivacionales y temporales a que están frecuentemente expuestos los sujetos en contextos organizacionales.” (Melia; 1989. Pag.1). La validación la realizó el mismo autor donde muestra que esta escala tiene cinco factores que permiten evaluar la satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico de trabajo, con las prestaciones recibidas, la satisfacción intrínseca del trabajo, y la satisfacción con la participación. La forma en la cual se presentan los resultados es en base a una hoja de Excel en donde se introducen los datos obtenidos de las personas a quienes se les aplicó el test.

2.7 Operacionalización de Variables.-

Según lo expuesto anteriormente el presente estudio tiene como variable independiente a la Calidad de Vida, la misma que será medida a partir de la Escala GENCAT de la Calidad de Vida, quien presenta una Baremación de Puntuaciones estándar ($M= 10$; $DT= 3$) de cada dimensión de Calidad de Vida, percentiles e Índice de Calidad de Vida. Por último la Escala tiene la validación del Instituto Universitario de Integración en la Comunidad (INICO). Universidad de Salamanca, España. Esta Escala se adopta tanto a la búsqueda bibliográfica y a los objetivos que se desean cumplir en este estudio.

La variable dependiente será la Satisfacción Laboral, quien será medida por medio del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, y la forma de su aplicación es de manera individual, el tiempo que se demore la persona en desarrollar el test es indefinido, el presente test se muestra de la siguiente manera “Items de contenido relevante desde dos puntos de vista: (a) Por la importancia del aspecto enunciado y (b) por su nivel de pertinencia general a través de roles y organizaciones, lo que supone desde un punto de vista empírico minimizar el número de sujetos que responden "indiferente" a un ítem.”

(Melia; 1989. Pag.5).

2.8 Procesamiento de Datos.

Los resultados de estos cuestionarios serán de manera cuantitativa las mismas que serán revisadas en una hoja de Excel, y después expuestas en tablas para presentarlas en una retroalimentación a los sujetos aplicados el test. Para el procesamiento de datos se aplicara a los departamentos comercial, cobranzas, siniestros y emisión. Los mismos que responderán primero a la Escala GENCAT de la Calidad de Vida, después de haber respondido esta escala, se pasará a tomar el Cuestionario de Satisfacción Laboral

S20/23, las respuestas se obtendrán por medio del cuadernillo de cada uno de los instrumentos presentados, siguiendo este proceso se continuara a la calificación e interpretación de los resultados.

CAPITULO III

3.1 Levantamiento de datos.

En un comienzo se estableció que para la elaboración de esta investigación se utilizaría una muestra de 22 personas, pero por motivos de reducción de personal que surgió en uno de los departamentos de la empresa Seguros Alianza S.A, la muestra estudiada fue de 18 personas, cada uno de las personas han sido seleccionados por una muestra no probabilística por juicio, Según Fernández, (2004), este método de muestreo se basa en el criterio del investigador para seleccionar unidades representativas, utilizándolo principalmente en estudios experimentales o de prueba. Es por tal razón que las personas han sido elegidas por la Gerente de Talento Humano de la empresa Seguros Alianza S.A.

El proceso para el levantamiento de datos comenzó con una reunión con la Gerente de Talento Humano en donde se expuso las características y objetivos que tenían cada uno de los tests aplicarse en esta investigación, posteriormente, la Ing. Maribel Romero (Gerente de Talento Humano de la empresa Seguros Alianza S.A), comunicó a cada uno de los Gerentes de los departamentos elegidos el fin de esta actividad. Indicándoles que el beneficio de esta investigación tiene como resultado el poder conocer como los empleados se encuentran dentro de su entorno laboral y social.

Cada uno de los departamentos (comercial, cobranzas, siniestros y emisión), cumplen funciones en las cuales se necesitan de mucha concentración y sobre todo de

mucho desgaste para la persona, es por tal motivo que el levantamiento de los datos se lo llevo acabo de la siguiente manera:

Cronograma		
DEPARTAMENTO	DÍA	TEST A TOMAR
Comercial	Jueves 19 de febrero del 2015	GENCAT y CUESTIONARIO S20/23
Cobranzas	Martes 24 de febrero del 2015	GENCAT y CUESTIONARIO S20/23
Sinistros	Martes 6 de marzo del 2015	GENCAT y CUESTIONARIO S20/23
emision	Martes 24 de febrero del 2015	GENCAT y CUESTIONARIO S20/23

Cuadro N° 2 CRONOGRAMA
Autor: Carlos García

Tal como se muestra en el cronograma utilizado en la presente investigación, cada día se trabajó con un departamento, y su desarrollo comenzó por una introducción a cada uno de los miembros, en donde se les explicaba que era lo que media cada uno de los tests a aplicarse, posteriormente, después de haber aclarado las dudas de los empleados se procedió a la toma de los tests, teniendo un resultado favorable en la aplicación de los mismos debido a que existió la cooperación de cada uno de los individuos, obteniendo así resultados reales y confiables para la calificación de los tests.

3.2 Presentación y análisis de resultados.

Como se ha mencionado en todo el transcurso de la investigación para poder medir la variable independiente que en este caso es la calidad de vida se ha elegido la escala GENCAT de calidad de vida y para medir la variable dependiente que es satisfacción laboral se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral s20/23, como primer punto se presentarán los resultados de la escala GENCAT de calidad de vida de cada individuo.

VARIABLES	V. VIZUETE	F. BETANCOURT	J. LASSO	J. ANALUISA
puntuacion estandar total	107	109	119	85
indice CV	125	127	137	105
Percentil ICV	95	97	99	62

Cuadro N° 3 RESULTADOS GENCAT DPTO. SINIESTROS
Autor: Carlos García

En este cuadro se explica el resultado de los empleados que pertenecen al departamento de siniestros. Víctor Vizúete al obtener un resultado de 125 en el índice de calidad de vida se encuentra en un nivel alto dentro del percentil de 95, esto se debe a que en cada una de las variables evaluadas sus resultados demuestran que es una persona segura de sí misma, que no se preocupa por lo que digan las demás personas en cuanto a su forma de actuar.

El segundo empleado es Fernando Betancourt quien al igual que Víctor Vizúete según la tabulación y los resultados obtenidos se encuentra en un nivel alto en cuanto a su calidad de vida quien se encuentra en el mismo rango que Víctor (95), el siguiente es Jonathan Lasso el único empleado entre la muestra de los 18 hablando de la escala de GENCAT que puntúa 99, demostrando que en cada una de las variables examinadas se

siente totalmente satisfecho, finalmente y cerrando el departamento de siniestros esta José Analuisa quien dentro de la calificación se encuentra en un rango moderado en cuanto a su calidad de vida variables bajas como bienestar material, bienestar físico y derechos exponen que el empleado puede llegar a no sentirse satisfecho con lo que tiene y como se siente.

Interpretación: los resultados expuestos por parte del departamento de siniestros demuestran de una manera generalizada que la calidad de vida de este departamento está dentro de un rango alto, y por ende que se sientes satisfechos con cada cosa que poseen. Seguido de esto la tabla 4 muestra los resultados obtenidos de los empleados del departamento de cobranzas y emisión.

VARIABLES	A. IBARRA	J. ALVAREZ	D. OROZCO	M. VEGA	S. ALMEIDA	O. FLORES	D. SALAZAR	P. CARRION
puntuacion estandar total	71	73	81	74	81	92	92	112
indice CV	92	93	101	94	101	111	111	130
Percentil ICV	29	33	53	35	53	77	77	98

Cuadro N° 4 RESULTADOS GENCAT DPTO COBRANZAS Y EMISIÓN
Autor: Carlos García

Los empleados que integran el departamento de cobranzas y emisión son 8 de los cuales Arturo Ibarra obtuvo una puntuación baja demostrando que su calidad de vida no es buena, dimensiones como relaciones interpersonal y autodeterminación son las únicas que puntúan alto, esto puede ser resultado de la seguridad que tiene el empleado, sin embargo dimensiones como bienestar material, desarrollo personal, bienestar físico, inclusión social y derechos son aquellos aspectos en los que el empleado no se siente satisfecho.

De igual manera, José Montenegro Álvarez se encuentra en un porcentaje bajo en relación con la calidad de vida, demostrando este empleado que sus dimensiones en cuanto a lo material, desarrollo personal y bienestar físico son las que menos puntúan, esto es preocupante porque puede existir la posibilidad que el empleado este sobrecargado de actividades provocando la insatisfacción.

Así mismo, Daniel Orozco muestra una puntuación baja, donde se observa que el bienestar material, bienestar físico y derechos nuevamente están involucrados como las dimensiones más bajas entre los empleados de este departamento.

Por otro lado, María Vega y Silvia Almeida al igual que sus compañeros se encuentra en un rango bajo con respecto a las puntuaciones sobre la calidad de vida, cada una de ellas obtienen puntuaciones bajas en las dimensiones de bienestar físico y derechos estableciéndose preocupante estas dimensiones dentro de este departamento. Como segundo punto dentro de este departamento se encuentran Oscar Flores y Diego Salazar aquellos empleados que puntúan una calidad de vida moderada, estos dos empleados obtuvieron como resultado un índice de calidad similar, lo que llama la atención es que la dimensión de bienestar físico y bienestar material se hace presente como la variable más bajo dentro de los resultados obtenidos.

Finalmente, Patricia Carrión fue la única empleada dentro de este departamento que obtuvo una puntuación elevada, en cada una de las dimensiones evaluadas se pudo observar que el empleado se siente satisfecho, sin embargo la dimensión de bienestar físico es bajo, este resultado es en una parte esperado, ya que las funciones que desempeña requieren de un desgaste físico.

Interpretación: tanto el departamento de emisión y de cobranzas muestra un nivel bajo en cuanto a su calidad de vida, este resultado está acompañado por las bajas

puntuaciones en las dimensiones de bienestar físico y bienestar material, algo que es preocupante debido a que quizás el esfuerzo que está ejerciendo al cumplir con sus actividades no está siendo bien reconocida por la organización, se podría decir que no siente que están siendo reconocidos por su trabajo.

Para finalizar la presentación de los resultados de la escala GENCAT de calidad de vida, la tabla 5 muestra los datos recolectados del departamento comercial.

VARIABLES	S. CUESTA	M. APUNTE	R. ORREGO	C. SOLIS	R. BERMUDEZ	G. INTRIAGO
puntuacion estandar total	87	76	94	96	109	84
indice CV	107	96	113	115	127	104
Percentil ICV	67	40	81	84	97	60

Cuadro N° 5 RESPUESTAS GENCAT DPTO. COMERCIAL
Autor: Carlos García

Los empleados Santiago Cuesta, Margarita Apunte y Gissela Intriago, obtuvieron un resultado bajo en la escala de calidad de vida, a diferencia del anterior departamento solo dos de ellos no se sienten satisfechos en la parte material y física.

Por otro lado Gissela no puntúa bajo en las dos dimensiones citadas anteriormente, en lugar de eso, el resultado muestra que el bienestar emocional es la dimensión que menor puntuación expresa y a la cual tanto la organización como el departamento de Talento Humano debe tratarlo, para que de este modo el empleado pueda ver de un modo diferente al concepto de calidad de vida.

Por otro lado, los resultados de Rafaela Orrego y Cristina Solís demuestran que su calidad de vida se encuentra en un promedio moderado, las dimensiones de relaciones interpersonales son las que mayor puntúan, explicándolo de otra manera, la

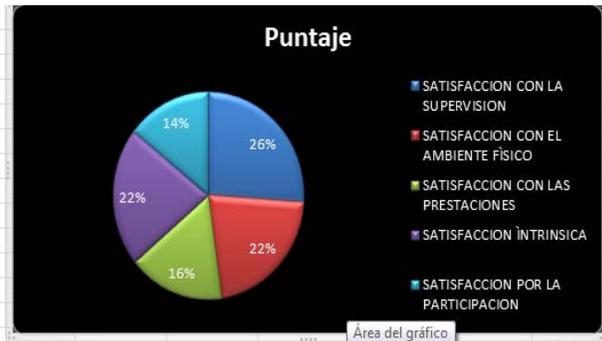
calidad de vida se ve reflejada en cómo se encuentra la relación con otras personas, más que por la parte material. Por último, Ricardo Bermúdez dentro del departamento comercial fue el único empleado que obtuvo una puntuación elevada, teniendo como resultado de esto que su calidad de vida se ve satisfecha tanto en aspectos materiales como interpersonales.

La puntuación global del departamento comercial en relación con la calidad de vida da a entender que lo que importa para poder tener una calidad de vida es la relación interpersonal que se tenga, más que poder estar satisfecho con la parte material.

Como segundo punto, los resultados obtenidos de los departamentos de cobranzas y emisión sobre el cuestionario de satisfacción laboral s20/23 se detallan en las siguientes tablas.

VARIABLES	Puntaje
SATISFACCION CON LA SUPERVISION	29
SATISFACCION CON EL AMBIENTE FÍSICO	24
SATISFACCION CON LAS PRESTACIONES	18
SATISFACCION INTRINSECA	24
SATISFACCION POR LA PARTICIPACION	16
	111

Cuadro N° 6 RESPUESTAS CUESTIONARIO S.L
Autor: Carlos García

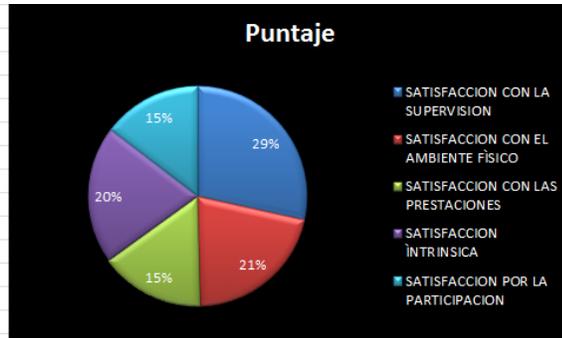


Cuadro N° 7 RESPUESTAS CUESTIONARIO S.L 2
Autor: Carlos García

Arturo Ibarra en base a sus resultados obtuvo una puntuación baja en cuanto a la satisfacción laboral, debido a que el empleado no se siente satisfecho en cuanto al reconocimiento y las oportunidades que le brinda la organización. El otro aspecto por el cual el empleado hace referencia a su baja puntuación es por su falta de participación dentro del grupo de trabajo; como conclusión se podría decir que este empleado podría pasar por una falta de motivación laboral.

VARIABLES	Puntaje
SATISFACCION CON LA SUPERVISION	35
SATISFACCION CON EL AMBIENTE FÍSICO	26
SATISFACCION CON LAS PRESTACIONES	19
SATISFACCION INTRINSICA	25
SATISFACCION POR LA PARTICIPACION	18
	123

Cuadro N° 8 RESPUESTAS CUESTIONARIO S.L 3
 Autor: Carlos García

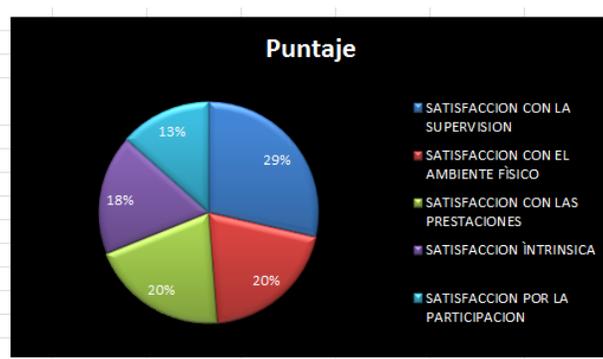


Cuadro N° 9 RESPUESTAS CUESTIONARIO S.L 4
 Autor: Carlos García

De igual manera, Jorge Montenegro Álvarez se encuentra en un porcentaje bajo en cuanto a su satisfacción laboral debido a las mismas dimensiones que el anterior empleado, resumiéndolo así, las oportunidades y reconocimientos que brinda la organización no son las esperadas por los empleados.

VARIABLES	Puntaje
SATISFACCION CON LA SUPERVISION	34
SATISFACCION CON EL AMBIENTE FÍSICO	24
SATISFACCION CON LAS PRESTACIONES	24
SATISFACCION INTRINSICA	21
SATISFACCION POR LA PARTICIPACION	16
	119

Cuadro N° 10 RESPUESTAS CUESTIONARIO S.L 5
 Autor: Carlos García

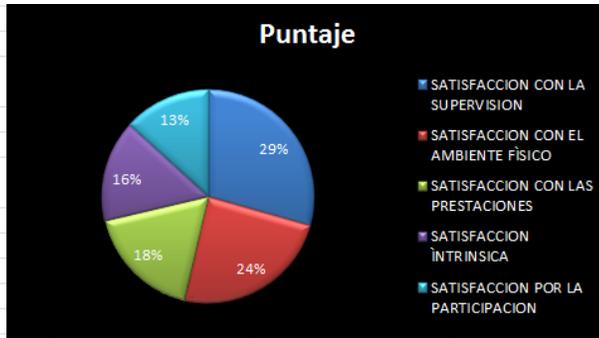


Cuadro N° 11 RESPUESTAS CUESTIONARIO S.L 6
 Autor: Carlos García

Por otro lado, Daniel Orozco no se siente satisfecho dentro de su entorno laboral, demostrando que el punto más importante para el empleado dentro de la organización es el poder formar parte del grupo de trabajo, es decir, tener su propia autonomía al momento de decidir algún proceso.

VARIABLES	Puntaje
SATISFACCION CON LA SUPERVISION	40
SATISFACCION CON EL AMBIENTE FÍSICO	33
SATISFACCION CON LAS PRESTACIONES	24
SATISFACCION ÌNTRINSICA	21
SATISFACCION POR LA PARTICIPACION	18
	136

Cuadro N° 12 RESPUESTAS CUESTIONARIO S.L 7
 Autor: Carlos García

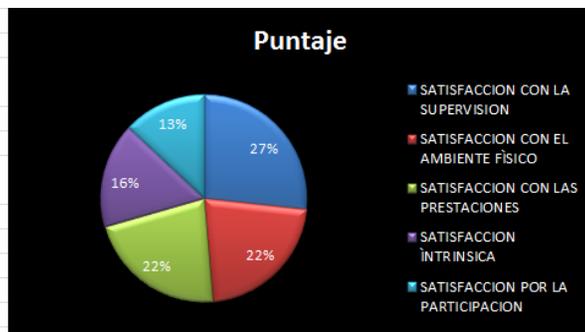


Cuadro N° 13 RESPUESTAS CUESTIONARIO S.L 8
 Autor: Carlos García

Sin embargo, María Vega expresa por medio de sus resultados que su satisfacción laboral es moderada, el empleado siente que está formando parte del grupo de trabajo, y que la organización está cumpliendo con sus expectativas.

VARIABLES	Puntaje
SATISFACCION CON LA SUPERVISION	39
SATISFACCION CON EL AMBIENTE FÍSICO	32
SATISFACCION CON LAS PRESTACIONES	32
SATISFACCION ÌNTRINSICA	24
SATISFACCION POR LA PARTICIPACION	19
	146

Cuadro N° 14 RESPUESTAS CUESTIONARIO S.L 9
 Autor: Carlos García

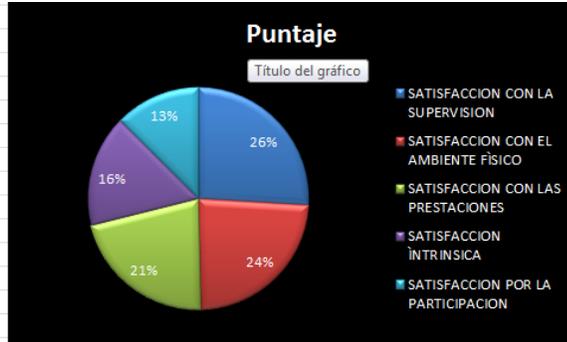


Cuadro N° 15 RESPUESTAS CUESTIONARIO S.L 10
 Autor: Carlos García

La trabajadora Silvia Almeida obtuvo un resultado moderado en cuanto a su satisfacción laboral, entiendo que el único punto bajo en cuanto al cuestionario aplicado es el de satisfacción por la participación, debido a que el grupo de trabajo no le estaría brindando la libertad para expresar sus ideas.

VARIABLES	Puntaje
SATISFACCION CON LA SUPERVISION	35
SATISFACCION CON EL AMBIENTE FÍSICO	32
SATISFACCION CON LAS PRESTACIONES	29
SATISFACCION ÌNTRINSICA	22
SATISFACCION POR LA PARTICIPACION	17
	135

Cuadro N° 16 RESPUESTAS CUESTIONARIO S.L 11
 Autor: Carlos García

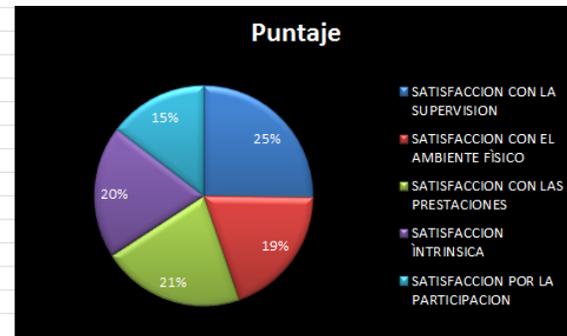


Cuadro N° 17 RESPUESTAS CUESTIONARIO S.L 12
 Autor: Carlos García

Similarmente al anterior empleado Oscar Flores en cuanto a su satisfacción laboral se observó que se encuentra en un rango moderado, a pesar de no sentir que tenga una autonomía al momento de tomar decisiones.

VARIABLES	Puntaje
SATISFACCION CON LA SUPERVISION	31
SATISFACCION CON EL AMBIENTE FÍSICO	24
SATISFACCION CON LAS PRESTACIONES	26
SATISFACCION ÌNTRINSICA	24
SATISFACCION POR LA PARTICIPACION	18
	123

Cuadro N° 18 RESPUESTAS CUESTIONARIO S.L 13
 Autor: Carlos García

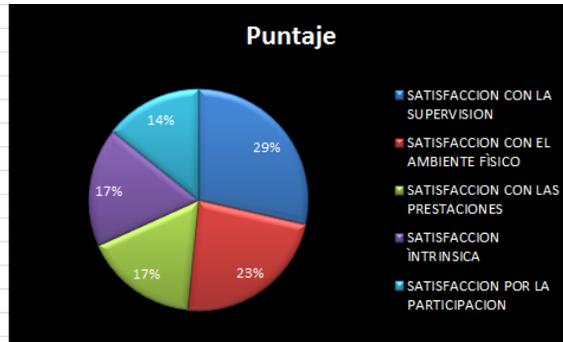


Cuadro N° 19 RESPUESTAS CUESTIONARIO S.L 14
 Autor: Carlos García

A diferencia de Oscar Flores, Diego Salazar expresa que no se siente satisfecho dentro de su entorno laboral, sin embargo, se pudo observar que la falta de autonomía es algo preocupante dentro de este departamento, debido a que el empleado al igual que sus compañeros no se sienten participes de las decisiones que toma la organización.

VARIABLES	Puntaje
SATISFACCION CON LA SUPERVISION	36
SATISFACCION CON EL AMBIENTE FÍSICO	29
SATISFACCION CON LAS PRESTACIONES	21
SATISFACCION INTRINSICA	22
SATISFACCION POR LA PARTICIPACION	18
	126

Cuadro N° 20 RESPUESTAS CUESTIONARIO S.L 15
 Autor: Carlos García



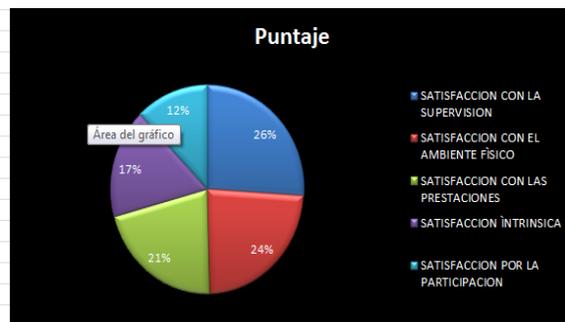
Cuadro N° 21 RESPUESTAS CUESTIONARIO S.L 16
 Autor: Carlos García

Finalmente, Patricia Carrión afirma que este departamento no se siente satisfecho dentro de su entorno laboral, debido a que su puntuación es baja, en este punto nuevamente interviene la insatisfacción a la hora de participar en los procesos que lleva tanto la organización como el departamento a la que la trabajadora pertenece.

Seguido a este departamento, los resultados expuestos en la siguiente tabla reflejan las puntuaciones obtenidas por parte del departamento Comercial de la empresa Seguros Alianza S.A

VARIABLES	Puntaje
SATISFACCION CON LA SUPERVISION	32
SATISFACCION CON EL AMBIENTE FÍSICO	29
SATISFACCION CON LAS PRESTACIONES	26
SATISFACCION INTRINSICA	21
SATISFACCION POR LA PARTICIPACION	15
	123

Cuadro N° 22 RESPUESTAS CUESTIONARIO S.L 17
 Autor: Carlos García

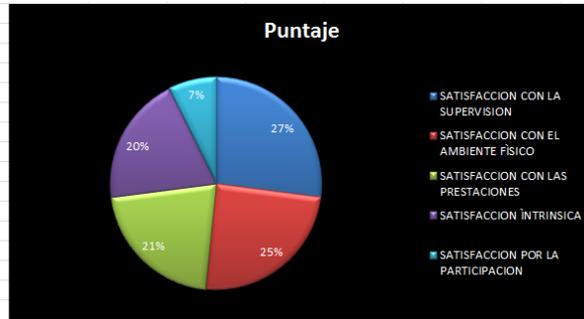


Cuadro N° 23 RESPUESTAS CUESTIONARIO S.L 18
 Autor: Carlos García

El empleado Santiago Cuesta puntúa una puntuación baja con respecto a su satisfacción laboral, las dos razones por las cuales obtiene este resultado es debido a que no se siente satisfecho con las tareas y metas que está realizando, y por ende la influencia del no poder tener una autonomía en cuanto a la toma de decisiones.

VARIABLES	Puntaje
SATISFACCION CON LA SUPERVISION	33
SATISFACCION CON EL AMBIENTE FÍSICO	30
SATISFACCION CON LAS PRESTACIONES	26
SATISFACCION INTRINSECA	24
SATISFACCION POR LA PARTICIPACION	9
	122

Cuadro N° 24 RESPUESTAS CUSTIONARIO S.L 19
 Autor: Carlos García

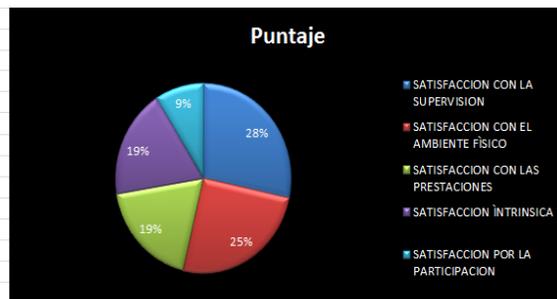


Cuadro N° 25 RESPUESTAS CUESTIONARIO S.L 20
 Autor: Carlos García

Por otro lado, las respuestas de la trabajadora Margarita Apunte muestran que su promedio de satisfacción laboral es bajo, y nuevamente la variable que influye en este resultado es la insatisfacción por la participación que tiene dentro de su departamento y de su organización.

VARIABLES	Puntaje
SATISFACCION CON LA SUPERVISION	38
SATISFACCION CON EL AMBIENTE FÍSICO	34
SATISFACCION CON LAS PRESTACIONES	25
SATISFACCION INTRINSECA	25
SATISFACCION POR LA PARTICIPACION	12
	134

Cuadro N° 26 RESPUESTAS CUESTIONARIO S.L 21
 Autor: Carlos García

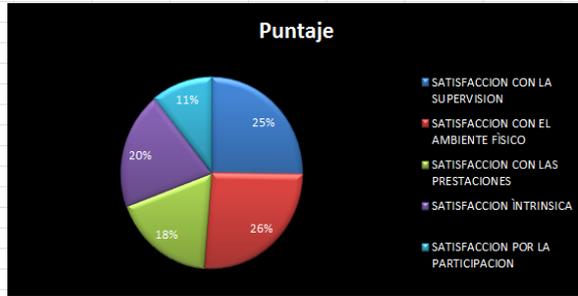


Cuadro N° 27 RESPUESTAS CUESTIONARIO S.L 22
 Autor: Carlos García

De igual manera, Rafaela Orrego expresa su insatisfacción laboral debido a tres dimensiones específicas, la primera que tiene que ver con la falta de reconocimiento por parte de la organización, la segunda proveniente de la parte intrínseca de la trabajadora, y la tercera por la insatisfacción al no poder expresar sus decisiones e ideas dentro del departamento y organización.

VARIABLES	Puntaje
SATISFACCION CON LA SUPERVISION	28
SATISFACCION CON EL AMBIENTE FÍSICO	29
SATISFACCION CON LAS PRESTACIONES	20
SATISFACCION INTRINSICA	22
SATISFACCION POR LA PARTICIPACION	12
	111

Cuadro N° 28 RESPUESTAS CUESTIONARIO S.L 23
 Autor: Carlos García

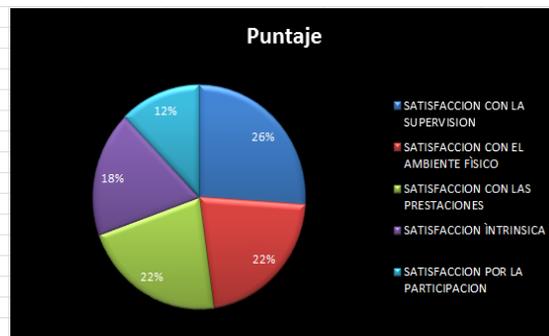


Cuadro N° 29 RESPUESTAS CUESTIONARIO S.L 24
 Autor: Carlos García

Por otro lado, Cristina Solís al igual que el caso anterior muestra una insatisfacción laboral, dependiendo este resultado a la falta de participación que tiene ella dentro de su departamento.

VARIABLES	Puntaje
SATISFACCION CON LA SUPERVISION	36
SATISFACCION CON EL AMBIENTE FÍSICO	30
SATISFACCION CON LAS PRESTACIONES	30
SATISFACCION INTRINSICA	25
SATISFACCION POR LA PARTICIPACION	17
	138

Cuadro N° 30 RESPUESTAS CUESTIONARIO S.L 25
 Autor: Carlos García

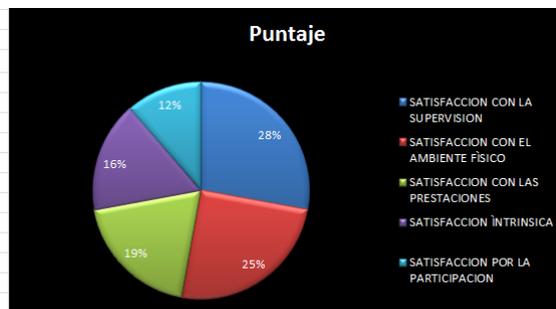


Cuadro N° 31 RESPUESTAS CUESTIONARIO S.L 26
 Autor: Carlos García

Sin embargo, el empleado Ricardo Bermúdez expresa que su satisfacción laboral es moderada, es decir, se encuentra satisfecho con lo que la empresa le brinda y como él se desenvuelve dentro de la misma.

VARIABLES	Puntaje
SATISFACCION CON LA SUPERVISION	39
SATISFACCION CON EL AMBIENTE FÍSICO	35
SATISFACCION CON LAS PRESTACIONES	27
SATISFACCION INTRINSICA	23
SATISFACCION POR LA PARTICIPACION	16
	140

Cuadro N° 32 RESPUESTAS CUESTIONARIO S.L 27
 Autor: Carlos García



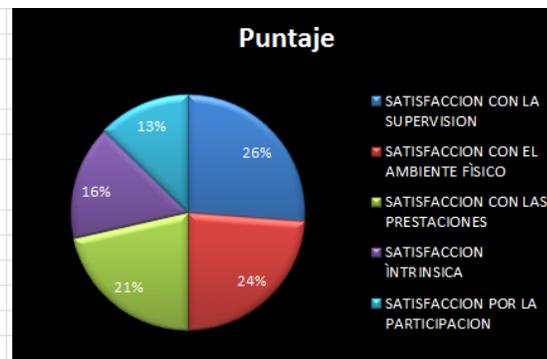
Cuadro N° 33 RESPUESTAS CUESTIONARIO S.L 28
 Autor: Carlos García

Interpretación: la trabajadora Gissela Intriago obtuvo una puntuación moderada a su satisfacción laboral, demostrando que dentro de su puesto laboral se siente satisfecha, esperando a que la organización le permita expresar sus opiniones y sugerencias; por ende, el departamento comercial no presenta altos niveles de satisfacción laboral, se observa que a este departamento le falta tener una mayor participación dentro de la organización.

Para finalizar con el levantamiento de datos las siguientes tablas exponen los resultados obtenidos del departamento de Siniestros.

VARIABLES	Puntaje
SATISFACCION CON LA SUPERVISION	33
SATISFACCION CON EL AMBIENTE FÍSICO	30
SATISFACCION CON LAS PRESTACIONES	27
SATISFACCION INTRINSECA	20
SATISFACCION POR LA PARTICIPACION	16
	126

Cuadro N° 34 RESPUESTAS CUESTIONARIO S.L 29
Autor: Carlos García

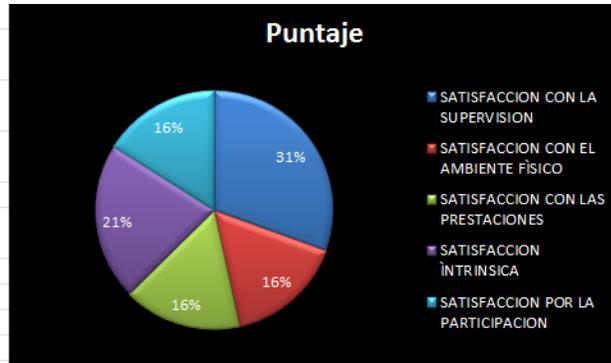


Cuadro N° 35 RESPUESTAS CUESTIONARIO S.L 30
Autor: Carlos García

El empleado Víctor Vizúete puntúa una satisfacción laboral baja, demostrando que no estaría cómodo con las personas que le supervisan su trabajo, por el hecho quizás del no sentirse participe dentro de su departamento.

VARIABLES	Puntaje
SATISFACCION CON LA SUPERVISION	40
SATISFACCION CON EL AMBIENTE FÍSICO	21
SATISFACCION CON LAS PRESTACIONES	21
SATISFACCION ÌNTRINSICA	28
SATISFACCION POR LA PARTICIPACION	21
	131

Cuadro N° 36 RESPUESTAS CUESTIONARIO S.L 31
 Autor: Carlos García

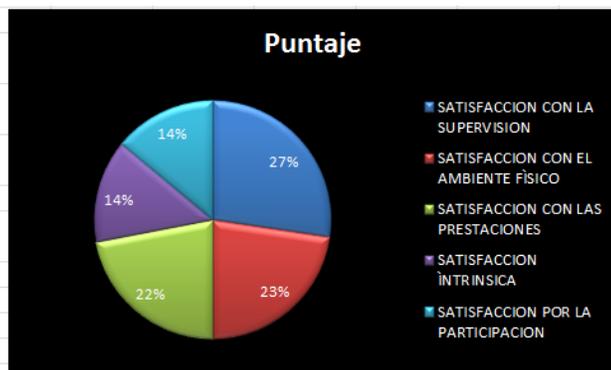


Cuadro N° 37 RESPUESTAS CUESTIONARIO S.L 32
 Autor: Carlos García

De igual forma, Fernando Betancourt se encuentra insatisfecho dentro de su entorno laboral, esto es debido a que el ambiente físico en donde el labora no es el adecuado, segundo a que la organización no estaría reconociendo el trabajo y las horas que le dedica al mismo.

VARIABLES	Puntaje
SATISFACCION CON LA SUPERVISION	41
SATISFACCION CON EL AMBIENTE FÍSICO	34
SATISFACCION CON LAS PRESTACIONES	33
SATISFACCION ÌNTRINSICA	21
SATISFACCION POR LA PARTICIPACION	21
	150

Cuadro N° 38 RESPUESTAS CUESTIONARIO S.L 33
 Autor: Carlos García

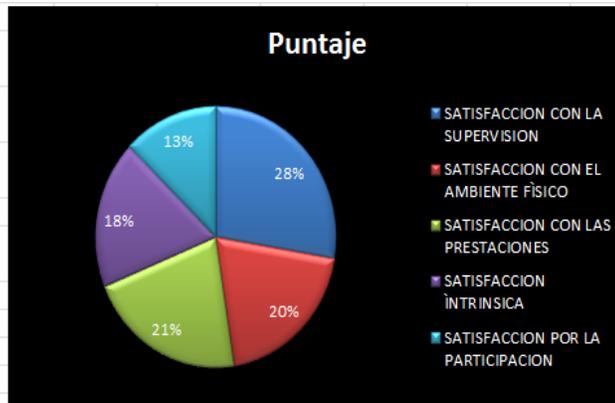


Cuadro N° 39 RESPUESTAS CUESTIONARIO S.L 34
 Autor: Carlos García

Por otro lado, Jonathan Lasso expresa estar completamente satisfecho dentro de su entorno laboral, siendo así el único de su departamento y de la muestra de 18 personas.

VARIABLES	Puntaje
SATISFACCION CON LA SUPERVISION	39
SATISFACCION CON EL AMBIENTE FÍSICO	28
SATISFACCION CON LAS PRESTACIONES	30
SATISFACCION ÌNTRINSICA	26
SATISFACCION POR LA PARTICIPACION	18
	141

Cuadro N° 40 RESPUESTAS CUESTIONARIO S.L 35
Autor: Carlos García



Cuadro N° 41 RESPUESTAS CUESTIONARIO S.L 36
Autor: Carlos García

Para finalizar los resultados de los empleados del departamento de siniestros, José Analuisa obtuvo una puntuación moderada en cuanto a su satisfacción laboral, este resultado quizás tenga que ver con la falta de participación que tiene el empleado dentro de su departamento.

Para obtener los resultados finales de esta investigación se procedió a realizar una correlación simple, relacionando los resultados tanto del GENCAT. Escala de calidad de vida y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. Para obtener los resultados de esta correlación se establece que se tendrá una calidad de vida elevada las personas que se encuentren en un percentil mayor a 90, por otro lado, las personas que tengan una satisfacción laboral alta tendrán un percentil a partir de 150.

En segundo lugar, las personas que se encuentren en un rango moderado obtendrán percentiles del 75 al 90 en cuanto a su calidad de vida y un percentil entre el 135 al 150 en su satisfacción laboral. Para finalizar, las personas con un bajo nivel puntuarán en su calidad de vida menos de 75 y en su satisfacción laboral menos de 135, de esta forma podremos identificar cuantas personas se encuentran en un porcentaje alto, moderado y bajo en base a las dos variables estudiadas en esta investigación. A continuación se detalla los resultados de esta correlación.

INDICES SUPERIOR AL PERCENTIL 90 (GENCAT)		INDICES SUPERIOR AL PERCENTIL 150 (CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23)		PORCENTAJE
NOMBRES	PUNTUACION	NOMBRES	PUNTUACIÓN	27,7777778
V. VIZUETE	95	V. VIZUETE	126	
F. BETANCOURT	97	F. BETANCOURT	131	
J. LASSO	99	J. LASSO	150	
P. CARRIO	98	P. CARRIO	126	
R. BERMUDEZ	97	R. BERMUDEZ	138	

Cuadro N° 42 CORRELACIÓN 1
 Autor: Carlos García

En las puntuaciones altas se pudo observar que de la muestra de 18 empleados de la empresa Seguros Alianza S.A cinco personas se encuentran en un alto nivel de calidad de vida, sin embargo solo uno de estos obtiene puntuación alta a lo que se refiere la satisfacción laboral, en otras palabras, de estas cinco personas solo una logra encontrarse dentro del rango elevado tanto en su calidad de vida y su satisfacción laboral.



Cuadro N° 43 RESULTADOS CORRELACION 1
 Autor: Carlos García

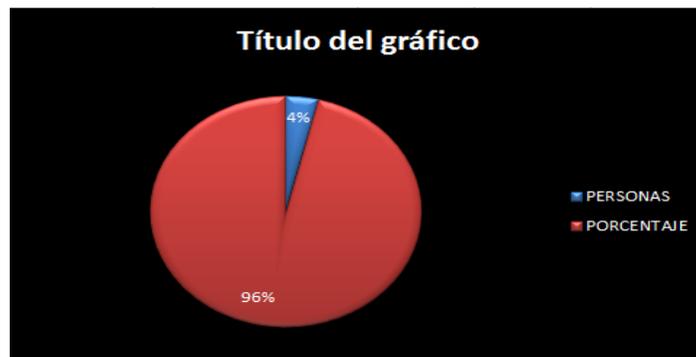
El resultado presentado por las otras cuatro personas se podría entender a que el concepto que tiene cada uno sobre la calidad de vida no está relacionado por como ellos se encuentren dentro de su lugar de trabajo, que podría existir factores como la familia, o situaciones externas que hagan que se sientas satisfechos con la forma de observar y llevar su vida.

En los resultados de las personas que se encuentran en un rango moderado se encontró lo siguiente:

INDICES DE PERCENTIL DE 75 AL 90 (GENCAT)		INDICES DE PERCENTIL DE 135 AL 150 (CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL S20/23)		PORCENTAJE
NOMBRES	PUNTUACIÓN	NOMBRES	PUNTUACIÓN	22,22222222
O. FLORES	77	O. FLORES	135	
D. SALAZAR	77	D. SALAZAR	123	
R. ORREGO	81	R. ORREGO	134	
C.SOLIS	84	C.SOLIS	111	

Cuadro N° 44 CORRELACIÓN 2
Autor: Carlos García

Tal como se observó en el caso anterior, existe cuatro personas de la muestra de 18 individuos quienes se encuentran en el rango de puntuación moderada en cuanto a la calidad de vida, sin embargo, solo una de ellas demuestra que se encuentra en un rango moderado tanto en la satisfacción laboral como en la calidad de vida.



Cuadro N° 45 RESPUESTAS CORRELACIÓN 2
Autor: Carlos García

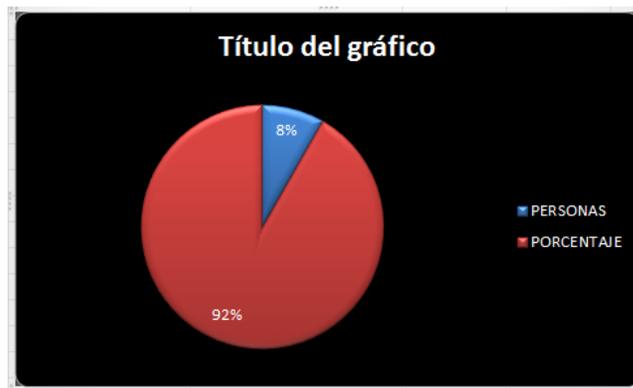
Al igual que en los casos anteriores se puede observar que el problema no se encuentra en la manera como las personas perciben su calidad de vida, sino que es la satisfacción laboral que viene por parte de la empresa la que no permite que estos individuos se encuentren en un nivel alto o moderado relacionando las dos variables.

Finalmente, los resultados correspondientes a un nivel bajo de calidad de vida y satisfacción laboral fueron los siguientes.

INDICES DE PERCENTIL MENOS DE 75 (GENCAT)		INDICES DE PERCENTIL MENOS DE 135 (CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL S20/23)		PORCENTAJE
NOMBRES	PUNTUACION	NOMBRES	PUNTUACION	50
J. ANALUISA	62	J. ANALUISA	141	
A. IBARRA	29	A. IBARRA	111	
J. ALVAREZ	33	J. ALVAREZ	123	
D. OROZCO	53	D. OROZCO	119	
M. VEGA	35	M. VEGA	136	
S. ALMEIDA	53	S. ALMEIDA	146	
S. CUESTA	67	S. CUESTA	123	
M. APUNTE	40	M. APUNTE	122	
G. INTRIAGO	60	G. INTRIAGO	140	

Cuadro N° 46 CORRELACIÓN 3
Autor: Carlos García

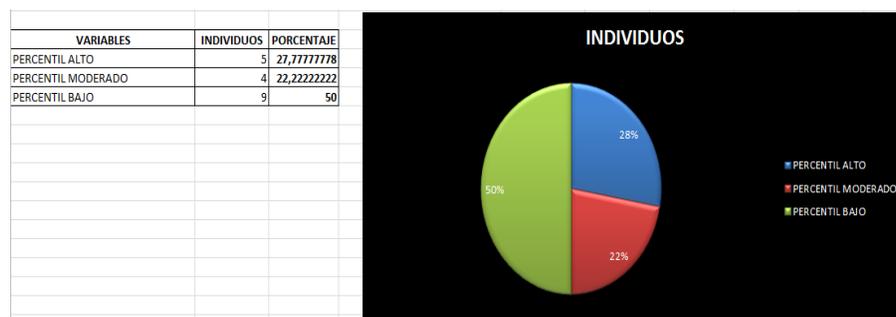
De la muestra de 18 empleados a quienes se les aplico los tests, nueve de ellos obtuvieron un percentil menos de 75 en la escala GENCAT, de los cuales cinco obtienen relación tanto en calidad de vida como en satisfacción laboral.



Cuadro N° 47 RESPUESTAS CORRELACION 3
Autor: Carlos García

Estos resultados dan como explicación que a las cinco personas que se encuentran dentro del rango bajo les afecta el no poder estar satisfechos en su entorno laboral con su manera de percibir y llevar su calidad de vida. En otras palabras, el no sentirse satisfecho laboralmente no se sentirá satisfecho con la calidad de vida del individuo.

Resumiendo cada uno de estos cuadros, el resultado de este estudio no probabilístico demostró que la calidad de vida y la satisfacción laboral están sumamente relacionadas, mientras el empleado no se encuentre satisfecho dentro de su entorno laboral no tendrá un buen concepto sobre la calidad de vida. Y quizás este sea uno de los problemas por los cuales los empleados tengan dificultades al momento de poder cumplir con sus funciones y actividades asignadas por sus supervisores.



Cuadro N° 48 RESPUESTA GLOBAL CORRELACIÓN
Autor: Carlos García

3.3 Aplicación práctica.

Los estudios realizados por el autor Segurado et al. (2002), sobre la calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social, indican que la vida laboral no se ve afectada solamente por situaciones internas, sino por situaciones extra laborales como la familia, los amigos, la red de contactos y el tiempo libre, sin embargo este autor menciona que a la calidad de vida laboral no se la puede estudiar de una manera separada ya que ofrecería una visión sesgada de la calidad de vida laboral, pero

por otro lado y en base a los resultados obtenidos en este estudio no probabilístico, la calidad de vida laboral también se la puede investigar de una manera separada, debido a que tanto la calidad de vida y la satisfacción laboral engloban todos los temas que el autor trato en su investigación, es por tal razón que los resultados del estudio de RELACION ENTRE CALIDAD DE VIDA Y SATISFACCIÓN LABORAL son más amplios, debido a que no solo se trataron temas relacionados con el ámbito laboral, sino que se involucraron temas como el de los derechos.

A pesar que se han realizado diferentes estudios sobre calidad de vida laboral, y satisfacción laboral, dentro del contexto no probabilístico en Ecuador no se han realizado ningún tipo de investigaciones relacionados con este tema, sería importante que se tomará en cuenta todos estos factores para que de este modo se pueda tener una visión global de como las personas observan la su calidad de vida y su satisfacción laboral.

CAPITULO IV

4.1 Conclusiones.

- ✚ Por medio de este estudio no probabilístico se llegó a la conclusión que el grado de satisfacción laboral de un empleado está sumamente relacionado con su calidad de vida.
- ✚ Cada empleado tiene su propia manera de percibir el trato que recibe dentro de su entorno laboral y social.
- ✚ El reconocimiento que recibe el empleado por su empresa va a estar reflejado en su forma de socializar con otras personas.
- ✚ Se debe manifestar procesos dentro de la organización para mantener una satisfacción laboral elevada en los empleados, con ello habría la posibilidad de mantener elevada su calidad de vida.
- ✚ El capital humano que se encuentre en un nivel elevado tanto de satisfacción laboral como de calidad de vida va a poder desarrollar sus funciones de manera eficiente, sin embargo, si el nivel de estas dos variables es bajo lo más probable es que el empleado tenga dificultades dentro de su entorno laboral y social.
- ✚ A manera que se iba aplicando los test los empleados que mostraban baja calidad de vida y baja satisfacción laboral tomaban la decisión de separarse de la organización.
- ✚ Por lo visto la organización no escucha las opiniones que le ofrece todo su personal, teniendo como resultado una poca motivación y comunicación con sus superiores.

4.2 Recomendaciones.

- ✚ En futuras investigaciones que tengan que ver con la calidad de vida y satisfacción laboral es recomendable partir de un estudio no aleatorio, sino realizarlo a nivel de población para que de esta manera se pueda obtener un resultado global de las variables expuestas al estudio.
- ✚ Realizar evaluaciones a todo el personal de la organización, para poder obtener mayor información en cuanto a cómo se siente dentro de la organización y que esperan de la misma.
- ✚ Debido a que en el Ecuador no se ha prestado mucha atención al estudio de la calidad de vida y satisfacción laboral, es recomendable que se realicen investigaciones partiendo de estas dos variables para demostrar la percepción que tiene cada empleado sobre su organización.
- ✚ Por medio de los resultados obtenidos en esta investigación es recomendable que la empresa Seguros Alianza S.A se enfoque en realizar talleres motivacionales, los cuales brindarán el apoyo necesario a cada uno de los empleados al momento de realizar sus funciones.
- ✚ Para futuras investigaciones es recomendable realizar estudios para observar si existe una relación entre calidad de vida y estrés laboral, debido a que estas dos variables dependen de igual manera al desempeño con el que se maneja el empleado dentro de sus actividades.
- ✚ Tanto el departamento de Talento Humano como Gerencias deberían de preocuparse en escuchar las sugerencias y opiniones de sus empleados, ya que de esta manera se podrán sentir parte importante en la toma de decisiones, y por ende demostraran motivación al realizar sus labores.

Referencias.

- Abrajan, M; Contreras, J; Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa, *Revista Redalyc*, 14(1), 105-118.
- Aguilar, N; Magaña, D; Surdez, E. (2002). Importancia de la satisfacción laboral, Universidad JuarezAutonoma de Tabasco, *Dialnet*, 1, 1-17.
- Cegarra, J. (2011). Metodología de la investigación científica y tecnológica. Madrid-España. Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Chiang, M; Martín, J; Núñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, Madrid- España. Servicios Editoriales S.L.
- Fernández, A. (2004). Investigación y Técnicas de mercado. Madrid- España, ESIC Editorial. 2da. Edición.
- Gonzalez, F; Sánchez, S; López, T. (2011) Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad, Universidad Cordoba. *Dialnet*, 1(1), 1047-1067.
- Guadalupe, M. (2006). Introducción a la metodología de la investigación educativa. México, Editorial Progreso.
- Guerrero, J; Cañedp, R; Salman, E; Cruz, Y; Pérez, G; Rodríguez, H. (2004). Calidad de vida y trabajo, *Acimed*, 14(2).
- Huerta, P; Pedraja, L; Contreras, S; Almodóvar, P. (2011). Calidad de vida laboral y su influencia sobre los resultados empresariales, *Revista Redalyc*, 17(4), 658-676.
- Melia, J; Peiro, J; (1989). Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. Valencia-España. Universidad de Valencia.
- Requena, F. (2000). Satisfacción, Bienestar y Calidad de Vida en el Trabajo. *Revista REIS*, 9(9), 11-44.

- Sampieri, H; Collado, F; Lucio, B. (2006). Metodología de la Investigación. Iztapalapa México DF. MacGraw-Hill Interamericana. Cuarta Edición.
- Tejada, B. (2007). Administración de servicios de alimentación: Calidad, nutrición, productividad y beneficios, Medellín- Colombia, Editorial Universidad de Antioquia.
- Torrez, A; Méndez, S; López, L; Galarza, S; Oviedo, N. (2013). Calidad de vida y ciudad. *ElsevierDoyma*, 29(7), 231-238.
- Urzúa, A; Caqueo, A. (2012). Calidad de vida: una revisión teórica del concepto. *Terapia Psicológica*, 30(1), 61-71.
- Vargas, J. (2008). Autoactualización gerencial, satisfacción laboral y productividad, *Revista Redalyc*, 1(1), 150-172.
- Verdugo, M; Martínez, B; Gómez, L; Schalock, R. (2009). Manual de aplicación de la escala GENCAT de Calidad de Vida. Barcelona- España.