



## **FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

CALIDAD DE VIDA LABORAL Y EFICACIA ORGANIZACIONAL EN  
COLABORADORES INTERNOS DE LA EMPRESA SUN DREAMS  
CORPORATION S.A.C., LIMA – 2020

### **Línea de investigación:**

**Psicología de los procesos básicos y psicología educativa**

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología con  
mención en Psicología Organizacional

### **Autora:**

Ríos Santiago, Roxana

### **Asesor:**

Díaz Hamada, Luis Alberto

### **Jurado:**

Figueroa Gonzales, Julio

Hervías Guerra, Edmundo

Ávila Miñan Mildred

**Lima - Perú**

**2021**

**Referencia:**

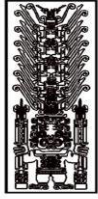
Ríos, R. (2021). *Calidad de vida laboral y eficacia organizacional en colaboradores internos de la empresa Sun Dreams Corporation S.A.C., Lima – 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5537>



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

## **FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**CALIDAD DE VIDA LABORAL Y EFICACIA ORGANIZACIONAL EN  
COLABORADORES INTERNOS DE LA EMPRESA SUN DREAMS  
CORPORATION S.A.C., LIMA – 2020**

**Línea de investigación:**

**Psicología de los procesos básicos y psicología educativa**

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología con mención  
en Psicología Organizacional

**Autora**

Ríos Santiago, Roxana

**Asesor**

Díaz Hamada, Luis Alberto

**Jurado**

Figueroa Gonzales, Julio

Hervías Guerra, Edmundo

Ávila Miñan Mildred

**Lima – Perú**

**2021**

**Pensamientos**

Enseñar no es transferir conocimientos, si no

crear las posibilidades para su producción o construcción.

Quien enseña aprende al enseñar y quien enseña aprende a aprender.

Paulo Freire.

**Dedicatoria**

A mis amados y queridos padres e hija

Porque el sacrificio y paciencia de ellos

Ha permitido que me convierta en profesional.

### **Agradecimientos**

A nuestra familia por darnos su apoyo incondicional para seguir estudiando.

A nuestros maestros por brindarnos sus enseñanzas, por orientarnos y guiarnos  
para ser mejores profesionales.

A los colaboradores internos que accedieron a ser encuestados, sin los cuales,  
hubiese sido imposible hacer el trabajo.

A mi Asesor, el Dr. Luis Alberto Díaz Hamada por sus consejos y orientaciones en lo  
Metodológico y estadístico del presente trabajo.



## Índice de contenido

• <b>Portada</b>	<b>i</b>
• <b>Pensamientos</b>	<b>ii</b>
• <b>Dedicatoria</b>	<b>iii</b>
• <b>Agradecimientos</b>	<b>iv</b>
• <b>Índice de contenido</b>	<b>v</b>
• <b>Lista de tablas</b>	<b>vii</b>
• <b>Lista de figuras</b>	<b>ix</b>
• <b>Resumen</b>	<b>x</b>
• <b>Abstract</b>	<b>xi</b>
<b>I. Introducción</b>	<b>12</b>
I.1. Descripción y formulación del problema.....	14
1.1.1 Descripción del problema.....	14
1.1.2 Formulación del problema.....	17
I.2. Antecedentes .....	18
I.3. Objetivos .....	28
1.3.1 Objetivo General.....	28
1.3.2 Objetivos Específicos .....	28
I.4. Justificación.....	29
I.5. Hipótesis.....	29
1.5.1 Hipótesis conceptual .....	29
1.5.2 Hipótesis estadísticas (objetivos 4, 5 y 6) .....	29
<b>II. Marco Teórico .....</b>	<b>31</b>
2.1 Calidad de vida Laboral.....	31
2.2 Eficacia organizacional.....	53
<b>III. Método .....</b>	<b>72</b>
3.1 Tipo de investigación .....	72
3.2 Ámbito temporal y espacial.....	74
3.3 Variables .....	73
3.4 Población y muestra .....	74
3.5 Instrumentos .....	78
3.6 Procedimientos .....	82



3.7 Análisis de datos.....	83
<b>IV. Resultados.....</b>	<b>85</b>
4.1 Análisis exploratorio de las variables.....	85
4.2 Ajuste psicométrico de los instrumentos de obtención de los datos.....	85
4.3 Análisis descriptivo de las variables.....	90
4.3.1 Niveles de calidad de vida laboral.....	90
4.3.2 Niveles de la escala de eficacia organizacional.....	92
4.4 Contratación de hipótesis.....	96
4.4.1 Establecimiento de Correlaciones.....	98
4.4.2 Establecimiento de comparaciones.....	99
<b>V. Discusión de los resultados.....</b>	<b>103</b>
<b>VI. Conclusiones.....</b>	<b>112</b>
<b>VII. Recomendaciones.....</b>	<b>113</b>
<b>VIII. Referencias.....</b>	<b>114</b>
<b>IX. Anexo.....</b>	<b>126</b>

## Lista de tablas

### Nº de tabla

- 1 Conceptos de calidad de vida laboral
- 2 Principales componentes de la calidad de vida laboral Según Cruz (2018)
- 3 Resumen teórico de los modelos de eficacia organizacional
- 4 Metas a establecer para medir la eficacia organizacional
- 5 Operacionalización de las variables
- 6 Distribución de la muestra por nivel educativo
- 7 Distribución de la muestra según el sexo
- 8 Distribución de la muestra según el sexo y niveles de estudios.
- 9 Distribución de la muestra según el sexo y niveles de estudios.
- 10 Confiabilidad de la escala de calidad de vida laboral
- 11 Confiabilidad de la escala de calidad de vida laboral
- 12 Confiabilidad de la escala de eficacia organizacional
- 13 Confiabilidad de las dimensiones de eficacia organizacional
- 14 Análisis de ítems de la escala de calidad de vida.
- 15 Análisis de las dimensiones de la escala de calidad de vida
- 16 Análisis de ítems de la escala de eficacia organizacional
- 17 Análisis de ítems dimensiones de eficacia organizacional
- 18 Niveles de calidad de vida laboral
- 19 Niveles de la dimensión condiciones objetivas
- 20 Niveles de la dimensión condiciones subjetivas
- 21 Niveles de eficacia organizacional
- 22 Niveles Dimensión objetivos organizacionales

- 23 Niveles Dimensión competitividad
- 24 Niveles Dimensión productividad
- 25 Correlación entre calidad de vida laboral y eficacia organizacional
- 26 Comparación de la calidad de vida y sus dimensiones según sexo
- 27 Comparación de la calidad de vida y sus dimensiones según nivel educativo
- 28 Comparación de eficacia organizacional y sus dimensiones según sexo
- 29 Comparación de eficacia organizacional y sus dimensiones según nivel educativo

## Lista de figuras

### Nº de figura

- 1 Representación de la distribución de la muestra por nivel educativo
- 2 Representación de la muestra según el sexo
- 3 Representación de la Distribución de la muestra según el sexo y niveles de estudios.
- 4 Representación de los Niveles de calidad de vida laboral
- 5 Representación de los Niveles de la dimensión condiciones objetivas
- 6 Representación de los Niveles de la dimensión condiciones subjetivas
- 7 Representación de los Niveles del cuestionario de eficacia organizacional
- 8 Representación de los Niveles Dimensión objetivos organizacionales
- 9 Representación de los Niveles Dimensión competitividad
- 10 Representación de los Niveles Dimensión productividad

**Calidad de vida laboral y eficacia organizacional en colaboradores internos de la empresa Sun Dreams Corporation S.A.C., Lima – 2020.**

**Ríos Santiago, Roxana**

**Universidad Nacional Federico Villarreal**

**Resumen**

Desde el punto de vista metodológico es cuantitativa y de tipo descriptiva, El tipo de investigación es de tipo No Experimental, Por el tipo de obtención de datos, la investigación es transversal y tuvo como objetivo Determinar la perspectiva de la calidad de vida laboral y la eficacia organizacional en colaboradores internos de la empresa SUN DREAMS CORPORATION, en Lima Metropolitana – 2020. Se encuestaron a 102 colaboradores con el Cuestionario para medir de la variable calidad de vida laboral, cuya autoría corresponde a Da Silva Timossi, Pedroso, Carlos de Francisco y Pilatti (2008) y el cuestionario de eficacia organizacional (s/a y s/f). Los datos se procesaron con el paquete estadístico SPSS versión 22.0 en español y se llegó a las siguientes conclusiones: 1. La confiabilidad de la escala de calidad de vida laboral (Alpha 0.887) y de la escala de eficacia organizacional (Alpha 0.792) son muy confiables, Así mismo, ambas escalas presentan validez de constructo. 2. En los niveles de calidad de vida laboral, el 39.2% de la muestra presentan bajo desarrollo de calidad de vida laboral; el 47.1% de la muestra presentan moderado desarrollo de calidad de vida laboral y el 13.7% de la muestra presentan un alto desarrollo de calidad de vida laboral. 3. En los niveles de eficacia organizacional, el 39.2% de la muestra presentan un moderado desarrollo de efectividad organizacional; el 47.1% de la muestra presentan un alto desarrollo de efectividad organizacional y 13.7% de la muestra presentan un excelente desarrollo de efectividad organizacional. 4. Existe correlación positiva moderada y muy significativa ( $\rho = 0.442$ ;  $p < 0.001$ ) entre calidad de vida laboral y eficacia organizacional. 5. No existe diferencia de los rangos promedios de calidad de vida laboral y sus dimensiones según el sexo y por nivel educativo si existe diferencias significativas. 6. No existe diferencia de los rangos promedios de eficacia organizacional y sus dimensiones según el sexo y por nivel educativo si existe diferencias significativas.

*Palabras clave:* calidad de vida laboral, eficacia organizacional, colaboradores internos, empresa, Lima.

**Quality of work life and organizational effectiveness in internal collaborators of the company Sun Dreams Corporation S.A.C., Lima - 2020.**

**Ríos Santiago, Roxana  
Federico Villarreal National University**

**Abstract**

From the methodological point of view it is quantitative and descriptive, The type of research is Non-Experimental, Due to the type of data collection, the research is cross-sectional and its objective was to determine the perspective of the quality of work life and the Organizational effectiveness in internal collaborators of the company SUN DREAMS CORPORATION, in Metropolitan Lima - 2020. 102 collaborators were surveyed with the Questionnaire to measure the quality of work life variable, authored by Da Silva Timossi, Pedroso, Carlos de Francisco and Pilatti (2008) and the organizational effectiveness questionnaire (s / ays / f). The data were processed with the statistical package SPSS version 22.0 in Spanish and the following conclusions were reached: 1. The reliability of the quality of working life scale (Alpha 0.887) and the organizational efficacy scale (Alpha 0.792) are very reliable. Likewise, both scales have construct validity. 2. Regarding the levels of quality of working life, 39.2% of the sample present low development of quality of working life; 47.1% of the sample present moderate development of quality of working life and 13.7% of the sample present high development of quality of working life. 3. At the levels of organizational effectiveness, 39.2% of the sample show a moderate development of organizational effectiveness; 47.1% of the sample present a high development of organizational effectiveness and 13.7% of the sample present an excellent development of organizational effectiveness. 4. There is a moderate and highly significant positive correlation ( $\rho$  0.442;  $p < 0.001$ ) between quality of work life and organizational effectiveness. 5. There is no difference in the average ranges of quality of working life and its dimensions according to sex and educational level if there are significant differences. 6. There is no difference in the average ranges of organizational effectiveness and its dimensions according to sex and educational level if there are significant differences.

*Keywords:* quality of work life, organizational effectiveness, internal collaborators, company, Lima.

## I. Introducción

García y Forero (2016, p. 80) señalan que “Brindar un ambiente laboral propicio es un tema de suma importancia para cualquier organización. El talento humano es la fuerza que mueve cualquier proceso, facilita el desarrollo del mismo y, sin duda alguna, fortalece el progreso continuo tanto de los empleados como de la organización. Es relevante no solo suplir las necesidades básicas del empleado; de por medio aparece una gran variedad de necesidades personales que influyen directamente en los comportamientos y actitudes que el trabajador tiene dentro de la organización; por esto dichas necesidades deben ser ajustadas dentro de la empresa para que la calidad de vida laboral del empleado sea óptima (Nair, 2013).

Así mismo, estos autores referían que “en el mundo actual de las organizaciones, caracterizado por la globalización, el poder de los clientes y la avalancha de la información, estas deben estar en un proceso permanente de cambio para lograr un mejoramiento continuo. Son los factores tecnológicos, estructurales, culturales y del personal, de los que las organizaciones disponen para poder actuar sobre ellos y, de esta forma, conseguir la adaptación y/o proactividad que necesitan”. (p. 81)

Para Lumbreras-Guzmán et al (2020, p. 88) manifestaban que “El estudio de la CVL se ha convertido en un tema relevante debido a que las organizaciones modernas tienen cada vez mayor interés en atraer y retener lo mejor del talento humano e incrementar el vínculo emocional de los empleados con la organización, a través de la promoción del bienestar integral de los trabajadores en las esferas laboral, social y familiar” (Arango-Vélez 2014).

Asumían Escuder et al. (2000, p. 11) que la inconcreción de la eficacia organizacional tiene ventajas para los investigadores. La definición ambigua de la eficacia permite una visión amplia y no restringida, la adopción de metodologías innovadoras que no se vean constreñidas por paradigmas y, en definitiva, la posibilidad de seguir construyendo nuevas aproximaciones

teóricas y empíricas al concepto y evaluación de la eficacia de la organización. Que la variedad de concepciones sobre la organización y la eficacia organizacional es deseable para una mejor comprensión del fenómeno, y a su vez, nos permite comparar el concepto de ajuste organizativo con el de eficacia organizacional.

Por otro lado, Schalock, Verdugo, Chun-Shin, Van Loon., Swart y Claes (2015) manifestaban que vivimos en una “era de transformación” en la que las organizaciones con y sin ánimo de lucro están asimilando una o más características de las organizaciones en transformación. Como exponen Schalock y Verdugo (2015), estas características de la era de transformación incluyen una visión de la persona como elemento central, organizaciones que se hacen más ágiles, sistemas de información basados en el rendimiento, la mejora de la calidad como un proceso continuo, y un liderazgo participativo, lo que inspira a las personas a buscar el cambio como elemento clave en el proceso de transformación” (p.12)

Según Huamán (2018) “Se experimenta momentos de transformación social de enorme trascendencia y de alcance mundial. Las tecnologías de la información y las comunicaciones, simbolizadas por el fenómeno de Internet, aceleran el cambio de la sociedad industrial a la sociedad de la información. Esta nueva época se caracteriza por la capacidad de los ciudadanos, empresas y la Administración Pública para acceder a la información, instantáneamente, desde cualquier lugar y en la forma deseada. Se espera con ello que toda institución pública esté plenamente integrada en el propósito de garantizar que su comportamiento organizacional genere un clima favorable en su productividad y en el servicio que brinda en el logro de sus objetivos.” (p. 18)

La Investigación es de tipo descriptivo comparativa, que tuvo como objetivo general Determinar la perspectiva de la calidad de vida laboral y la eficacia organizacional en colaboradores internos de la empresa SUN DREAMS CORPORATION, en Lima Metropolitana – 2020. Se aplicó dos cuestionarios a una muestra de 102 trabajadores y los



datos se procesaron a través del paquete estadístico SPSS versión 22.0 en español. Los resultados permitieron dar respuesta a los objetivos específicos planteados en el presente trabajo.

La presente investigación está distribuida en 05 capítulos: en el I capítulo se describe la problemática de la investigación, la formulación del problema, objetivos, variables y las hipótesis del trabajo. En el II capítulo se describen los reportes de los antecedentes de investigación y el marco teórico de la investigación. En el III capítulo, se plantea la metodología, tomando en cuenta, el tipo de investigación, diseño, población y muestra, técnica e instrumento de obtención de datos y las técnicas de análisis de los datos. En el IV capítulo se describen los resultados. En el V capítulo se discuten los resultados con los antecedentes de la investigación. Se plantean las conclusiones y recomendaciones. Las referencias y en anexo se describen los instrumentos de obtención de los datos.

## **I.1. Descripción y formulación del problema**

### ***1.1.1 Descripción del problema***

La sociedad actual les exige a las personas afrontar sus requerimientos cada día con más situaciones estresantes. Dicho contexto es resultado de la tendencia social como la globalización y el consumismo, estos aspectos exigen que las personas tengan que modificar la manera de vivir, lo que ocasionaría una serie de respuestas y espacios emocionales tensos, imposibilitando la realización de trabajos específicos.

El nivel de calidad de la vida laboral se ha mencionado como el factor decisivo para quienes migran a diferentes puestos de trabajo. En un entorno tan cambiante como el actual, la lealtad ya no puede exigirse a los empleados y, por tanto, es vital saber cuánto es probable que el sentido de pertenencia de estos hacia las organizaciones prediga su intención de rotación (Singh y Kumar, 2010).

Teniendo en cuenta lo que plantean Suescún-Carrero, Sarmiento, Álvarez y Lugo (2016) “la calidad de vida se refiere a mantener un ambiente laboral propicio y satisfactorio para el desarrollo y bienestar de las personas que conforman una empresa”. (p.14) Para que dicho postulado pueda ser realidad, las instituciones necesitan implementar estrategias que garanticen condiciones favorables, que motiven y permitan el rendimiento laboral para el desarrollo de las actividades propias del trabajo. Los resultados causarán un impacto positivo en términos de productividad y relaciones interpersonales en una empresa.

Así mismo, Cruz (2018) describe que un estudio de la calidad de vida laboral, demanda una revisión de los antecedentes que se remontan a principios del siglo XX. Este momento de la historia como en el predominaban las economías capitalistas industrializadas, el modelo administrativo y de producción era el de la organización fordista y de la fabricación en serie, enfoque norteamericano que se basaba en los aspectos administrativos de Taylor. Lo que significa que la gestión estaba centrada en la división de las tareas y la excesiva especialización de las actividades, además del riguroso control de la eficiencia en el cumplimiento de las tareas predefinidas, enmarcadas en estructuras de organización tradicionales. Este panorama describe la conceptualización y el enfoque orientado hacia el aumento de la eficiencia y los niveles de productividad de los empleados, con el fin de reducir costos, pero donde la calidad de vida laboral es un aspecto que no se considera. Cruz (2018) planteaba que esta postura asumida por las empresas y de sus líderes, trajo consigo una tendencia de alto ausentismo, desmotivación, alta rotación del personal y abandono de los puestos de trabajo, ya que la mano de obra no era vista como parte de un todo, sino como una herramienta más que debía alcanzar metas.

Según Ordóñez (2015) la eficacia organizacional es el resultado de las sinergias obtenidas del hecho de que los individuos coordinen sus esfuerzos en grupos, y los grupos se coordinan desempeñando roles, conforme a unas normas, constituyendo redes organizacionales y persiguiendo unos objetivos que son compartidos por todos. Desde esta perspectiva, la

definición de eficacia está ligada a la consecución de determinados objetivos de la organización, partiendo de un individuo que participa en una situación de aprendizaje cooperativo.

Conforme con Ordóñez (2015) no es posible considerar a la eficiencia organizacional desligada de la calidad de vida laboral, es decir, sin tomar en cuenta el factor humano. Se pone de manifiesto el valor aportado por todos los empleados, incluyendo a los directivos, para el desarrollo de las actividades y el logro de los objetivos organizacionales. Las dimensiones se centran en cinco criterios: compromiso, clima de trabajo, rendimiento, competencias, salud/seguridad de los empleados.

Es pues la correlación entre las variables calidad de vida laboral y la eficiencia organizacional, la que se buscará conocer su influencia en la empresa SUN DREAMS CORPORATION.

La empresa Sun Dreams tiene origen sudafricano, la filial en el Perú es el resultado de la fusión con SUN International y Dreams SA de origen chilena. Esta empresa es la encargada de la administración, dentro del rubro de entretenimiento, de hoteles y casinos. Cuenta con sucursales en distintos países de Latinoamérica como Chile, Perú, Argentina y Panamá. En el Perú existen 7 casinos y 1 sala de tragamonedas, de las cuales 6 se encuentran en Lima y 2 en provincias, Cuzco y Tacna.

Desde un tiempo hasta la actualidad, se ha observado que en la empresa no se ha desarrollado eficazmente una gestión que ayude a los trabajadores a desempeñarse con mayor productividad. Esta situación, ha reflejado las falencias de la empresa, que no tiene las posibilidades para detectar los elementos que no se desempeñan con eficiencia en la ejecución de sus objetivos, de igual manera ocurre con su competitividad ya que esta está ligada a los diferentes mecanismos de la empresa misma para favorecer su desarrollo. En conclusión, es visible que las medidas tomadas para generar mejoras, no tienen los resultados esperados.

El problema detectado afecta en el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Esto impide el mejor posicionamiento de la marca y que destaque en el rubro. En el desempeño a diario se presentan problemas en las áreas de producción, en las que los superiores deben de actuar con rapidez, sin embargo, la falta de normas y reglas que deben establecer ante aquellos problemas de rutina, impiden que la empresa mantenga un nivel de producción adecuado en la que pueda abastecer sus pedidos y atender a los clientes sin ningún problema. De igual manera se presentan problemas en las áreas superiores, pero estos problemas son más grandes y necesitan de personas calificadas para su solución, es ahí donde se necesita de una buena gestión y tomar decisiones apropiadas porque estos problemas son inesperados y requieren de tiempo y mucho análisis.

El propósito de esta investigación es determinar la influencia en la calidad de vida laboral en la eficacia organizacional en SUN DREAMS CORPORATION, 2020. Con el fin de proporcionar la investigación al gerente de la empresa y de esta manera, puedan implementar estrategias que permitan su desarrollo y convertirse en una organización eficaz.

### ***1.1.2 Formulación del problema***

¿Cuál es la perspectiva de la calidad de vida laboral y la eficacia organizacional en colaboradores internos de la empresa SUN DREAMS CORPORATION, en Lima Metropolitana - 2020?

## **I.2. Antecedentes**

### ***1.2.1 Nacionales***

Delgado y Marcos (2018) realizaron la presente investigación que tuvo como propósito determinar la relación entre la efectividad organizacional con la gestión de recursos humanos del personal docente de la Institución Educativa San Luís Gonzaga del distrito de Ica durante

el año escolar 2018. La investigación basó su estudio desde una perspectiva cuantitativa y de diseño descriptivo-correlacional. Se contó con una población de 83 docentes seleccionados a través del muestreo no probabilístico. Se utilizaron como instrumentos de recolección de datos un “Cuestionario de efectividad organizacional” y un “Cuestionario de gestión administrativa” debidamente validados y sometidos a criterios de confiabilidad. Los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva e inferencial. Como resultados, la investigación da cuenta que existe relación significativa entre la efectividad organizacional y la gestión administrativa, situación que fue comprobada vía la utilización de la prueba Rho de Spearman. Se infiere que la efectividad organizacional y la gestión administrativa son variables que afectan el ambiente laboral y forzosamente a las personas que lo integran.

Huaman (2018) planteabas que toda organización persigue un solo gran propósito: ser eficaz en los roles que la definen social y económicamente. Pero si bien esa eficacia puede depender de diferentes factores, muchos de orden organizacional, y otros de orden externo y coyuntural, es el elemento humano el que imprime el ritmo, la intensidad y el compromiso para arribar a resultados positivos. En otras palabras, el elemento humano subyace a los logros de la organización. Premisa que si bien es cierta en toda organización, es todavía más pertinente cuando se trata de una institución pública, donde los resultados no se pueden medir por criterios de tenor económico, sino por criterios de participación interna o de impacto en la comunidad. En este caso, se apela a esos criterios internos. Y es precisamente esta idea la que da pie a la tesis que se defiende aquí: que el desempeño laboral se relaciona con la eficacia organizacional, pero vista ésta desde la perspectiva del trabajador. En ese sentido, se formuló como objetivo analizar la relación entre el desempeño laboral y la eficacia organizacional en la Dirección Regional de la Producción (PRODUCE), Región Moquegua, 2016. Con ese fin se analiza la relación entre el desempeño laboral y cada una de las dimensiones de la eficacia organizacional: la perspectiva de usuario, la perspectiva de crecimiento, la perspectiva económica y la

perspectiva de procesos internos. Con ese propósito, se planteó un estudio correlacional, que se ampara en la investigación de campo. Para la contrastación de hipótesis se aplica un diseño no experimental transeccional correlacional. La población estuvo conformada por el total de trabajadores de PRODUCE Moquegua. Para efectos del trabajo de campo, se aplicó la Escala de Autoevaluación del Desempeño Laboral y la Escala de Eficacia Organizacional, una adaptación de la Escala de Eficacia y Eficiencia Organizacional (OESS). Como conclusión general, se encontró que existe relación entre el desempeño laboral y la eficacia organizacional en la Dirección Regional de la Producción (PRODUCE), Región Moquegua, 2016, que se expresa en una correlación positiva media ( $r = 0,726$ ).

Páucar y Peña (2018), en su investigación titulada Evaluación del clima organizacional y el desempeño del personal de la oficina de notificaciones de la Corte Suprema de Justicia de la República, Lima 2015, tuvo como objetivo identificar la percepción de los trabajadores, luego definir planes de acción que se orienten a mejorar aspectos negativos que atentan el normal desarrollo de la organización, así como de identificar y potenciar los aspectos positivos consolidándose como entes motivadores de una óptima gestión y para un mejor desempeño laboral. La presente investigación contiene el informe final del diagnóstico del Clima Organizacional y del desempeño del personal realizado en la Oficina de Notificaciones de la Administración de la Corte, cuyos resultados aportarán para generar estrategias y fijar normas más adecuadas para optimizar el nivel de rendimiento y elevar la calidad de vida laboral de la Oficina. Los resultados obtenidos se muestran a través de cuadros y gráficas, parte de un análisis general de los datos suministrados hasta el análisis particular por dimensión evaluada. Los resultados obtenidos se muestran a través de cuadros y gráficas, partiendo de un análisis general de los datos suministrados y llegando al análisis particular por dimensión evaluada, así como el análisis por cada área funcional de la Oficina de la Administración de la Corte Suprema de Justicia de la República.

Zeballos (2016 citado por Huamán 2018), realizó una investigación que fue llevado a cabo en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, a fines del año 2015. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre el desempeño laboral y la eficacia organizacional, en la Gerencia Municipal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2015. Se trabajó con una muestra de 32 funcionarios, entre gerentes y subgerentes de las dependencias de la Gerencia municipal. Para la recolección de datos, se utilizaron la *Escala de Autoevaluación del Desempeño Laboral*, instrumento diseñado como una escala gráfica con puntuaciones directas, propuesto por Romero (2005) y modificado posteriormente por García (2005), que consta de 11 ítems y cuenta con validez de contenido y validez de constructo y confiabilidad superior a 0,9 (coeficiente alfa Cronbach); y la *Escala de Eficacia Organizacional*, cuestionario con escalamiento Likert, propuesto por la autora, que consta de 20 ítems, con validez de contenido y validez de constructo y confiabilidad superior a 0,9 (coeficiente alfa Cronbach), y constituye una adaptación de la *Escala de Eficacia y Eficiencia Organizacional* propuesta por el Consorcio Internacional de Investigación sobre Prácticas Basadas en la Evidencia. Como conclusión general, se encontró que existe correlación positiva media entre el desempeño laboral y la eficacia organizacional, en la Gerencia Municipal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2015 ( $r = 0,637$ ;  $p = 0,000$ ), lo que implica que mientras mayor es la puntuación con que los funcionarios de la Gerencia Municipal califican su desempeño laboral, mayor es también la puntuación con que califican la *eficacia de la organización*.

Masías (2015), realizó un estudio en la ciudad de Arequipa (Perú), cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el *nivel de liderazgo* y el *grado de eficiencia administrativa* en la dirección desconcentrada del Ministerio de Cultura de la región Arequipa, en lo que va del año 2015. Se trata de una investigación de campo de tipo no experimental y correlacional. Para efectos de la contrastación de hipótesis, se aplicó el diseño transeccional

correlacional. La población está constituida por el conjunto de 45 trabajadores administrativos de la oficina desconcentrada del Ministerio de Cultura de la región Arequipa. Como instrumentos se utilizó un cuestionario con escalamiento Likert, el *Inventario de Prácticas de Liderazgo (IPL)*, de James M. Kouzes y Barry Z. Posner; y una escala de evaluación subjetiva con puntuaciones directas, adaptación de la *Escala de Eficiencia Administrativa*, de Patricia Hurtado. En ambos instrumentos se reporta validez y alta confiabilidad (coeficiente alfa – Cronbach superior a 0,8). Como conclusión general se encontró que existe relación directa entre el *nivel de liderazgo* y la *eficiencia administrativa* en la dirección desconcentrada del Ministerio de Cultura de la región Arequipa ( $Rho = 0,625^{**}$ ). Esto implica que, mientras más altas son las puntuaciones alcanzadas en el Inventario de Prácticas de Liderazgo, más altas son también las puntuaciones que se alcanzan en la Escala e Eficiencia Administrativa.

### **1.2.2. Internacionales**

García y Forero (2016), en su investigación buscaron determinar la relación entre la calidad de vida laboral y la disposición al cambio organizacional en una muestra de 100 funcionarios de empresas de la ciudad de Bogotá. Se realizó bajo un diseño transversal correlacional, a través de la aplicación de dos instrumentos: el instrumento de medición de cambio organizacional (IMC) (García y Forero, 2010) y el de calidad de vida percibida en organizaciones (Gómez – Rada, 2011). La participación de la población fue voluntaria. El análisis de los datos se realizó por medio del Rho de Spearman. Los resultados obtenidos muestran una correlación significativa al 0.001 con todas las variables de cambio organizacional y de calidad de vida, excepto las de resistencia al cambio. Estos hallazgos sugieren que algunos de los aspectos a resaltar son la importancia de la calidad de vida y el compromiso con las tareas a realizar, ya que estos definen las metas y objetivos planteados por



la entidad y enmarcan el trabajo y la productividad de los empleados, al igual que su disposición al cambio.

Rodríguez (2016) en su investigación, tuvo como objetivo estableció las características sociodemográficas y laborales, el nivel de PCT, de SL y el nivel de CVL de los profesionales estudiados, y establecer si alguna de ellas implica diferencias respecto de las otras y que relaciones tienen entre ellas. Esclarecer la relación entre SL y CVL y establecer, si es posible, una diferente “identidad” de las dos variables. Método: Este trabajo se ha llevado a cabo como un estudio observacional transversal. La población objeto de estudio estuvo formada por profesionales de los servicios sanitarios y de los servicios educativos de la provincia de Alicante. La muestra estuvo compuesta por 395 sujetos. Variables estudiadas: socio-laborales, preocupación por las condiciones de trabajo, satisfacción laboral, y calidad de vida laboral. Resultados: Las mujeres tienen mayor CVL que los hombres; las mujeres no tienen ni mejor ni peor SL que los hombres; y no hay diferencias en CVL entre hombres y mujeres. No hay diferencias significativas en CVL y SL entre los profesionales de los dos sectores; pero la CVL de los profesionales del sector educativo es mejor que la CVL de los profesionales del sector sanitario. Hay una relación negativa entre la PCT y la SL, y también entre la PCT y la CVL, en todos los casos. Hay una relación positiva entre la SL y la CVL en todos los casos. El sexo, la edad, el sector, la CVL y la SL en su conjunto son un buen conjunto predictor de la CVL. Las dimensiones de la CVL son un buen conjunto predictor de la SL. Creemos que hay base para afirmar que la SL es un determinante importante de la CVL, pero que no debe confundirse con ella.

Ferella (2014) en su investigación abordó los temas de la eficacia organizacional y la calidad de vida laboral, preguntándose si la implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad puede funcionar como un puente entre ambas cuestiones. Las organizaciones tienen un rol central en la reproducción de la sociedad, lo cual hace prevalecer la necesidad de que

sean eficaces y eficientes. En ellas el trabajo es la principal fuente de creación de valor. La calidad de vida laboral, por su parte, es un indicador que evalúa la calidad de las condiciones de trabajo, teniendo en cuenta distintos aspectos del mismo con los cuales evalúa que la actividad laboral no afecte a la salud física, emocional y mental del empleado. En este sentido, el objetivo del autor consiste en observar cómo afecta la normalización de las funciones vía implementación de un sistema de gestión de la calidad a cada una de las variables por separado y cómo funciona como puente entre las mismas. Para ello, se realizará un estudio de caso del Honorable Tribunal de Cuentas de la Provincia de Buenos Aires que ha certificado calidad bajo las normas ISO.

Martínez, Monserrat y Serafin (2014, citado por Huamán 2018) realizaron un estudio en Puebla, México, en el que analizan los tipos de cultura organizacional y su relación con la efectividad organizacional en las pequeñas empresas constructoras de Puebla. Para evaluar la cultura organizacional se aplicó un cuestionario de 30 ítems con escala de Likert de 1 a 5, y fiabilidad medida con el coeficiente Alpha de Cronbach, con un valor de 0.896. La población estuvo conformada por 1500 empleados administrativos que laboran en las pequeñas empresas de la construcción en el Estado de Puebla, y se trabajó con una muestra aleatoria de 91 empleados. Por último a manera de conclusión en este apartado se discuten las principales implicancias teóricas y empíricas derivadas de la presente investigación. El objetivo que se planteó al inicio de la investigación fue describir como son percibidos los tipos de liderazgo en las pequeñas empresas constructoras ubicadas en Puebla, así como su relación con la efectividad organizacional, misma que se alcanzó como puede observarse en el apartado resultado. En cuanto a las implicaciones teóricas, se puede concluir que la cultura organizacional, específicamente la cultura adhócratica y la cultura jerarquizada pueden influir positiva o negativamente sobre la efectividad de las pequeñas empresas constructoras. Entre los resultados se encontró que el modelo de regresión empleado explica un 67.1% de las

variaciones en la efectividad, además no existe evidencia estadística de variables omitidas (test de la constante 2.255).

Mayo, Laredo y Reyes (2011) en su investigación donde plantea que uno de los temas más debatidos en la comunidad científica del management es el asociado a cuál de las categorías –*eficiencia o eficacia*- utilizar para evaluar la gestión de las organizaciones; esta polémica tiene su génesis en la conceptualización y operacionalización de estas categorías hechas por representantes de diversas disciplinas de las ciencias. Esta investigación concluye que es el término “eficacia organizacional” el más indicado para evaluar la gestión organizacional y describe los distintos modelos que se han utilizado para evaluarla. En el contexto cubano se comienza a prestar atención a la eficacia, pese a que se ha priorizado históricamente el logro de la eficiencia. En tal sentido las organizaciones cubanas no cuentan con un procedimiento para evaluar su eficacia siendo el problema de esta investigación: Cómo evaluar la eficacia de la gestión de una organización. La hipótesis de investigación radica en que: Si se aplica un procedimiento de evaluación de la eficacia organizacional que involucre a sus grupos de interés, entonces se podrán explicar más integralmente los resultados de su gestión; definiéndose como objetivo general el de construir un procedimiento que permita evaluar la eficacia organizacional. El resultado fundamental de la investigación es la elección y construcción de un modelo de tipo político que supone la definición, análisis y evaluación de criterios (con sus indicadores asociados) de eficacia organizacional como procedimiento para evaluar la misma.

Quintero, Africano y Faría (2008), en Maracaibo (Venezuela), realizaron un estudio cuyo objetivo fue identificar los elementos del clima organizacional que inciden en la eficacia de los trabajadores de la empresa VADECOL y que afecten el desempeño laboral. Este trabajo es el resultado de un diagnóstico del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Vigilantes Asociados de la Costa Oriental del Lago (VADECOL). La

investigación es de tipo descriptivo cuantitativo en la modalidad de campo. La población fue de 82 trabajadores y la muestra de 45 trabajadores, seleccionada por muestreo probabilístico. Se aplicó un cuestionario de 36 preguntas con cinco alternativas de respuesta. Entre los resultados, se encontró que el clima organizacional no es productivo ni satisfactorio para un buen desempeño laboral. El clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización. El personal está parcialmente motivado, debido a que, aun cuando se obtienen beneficios como reconocimiento a la buena labor, el pago otorgado no cumple con las expectativas del trabajador. Las promociones y ascensos no se consideran justos; pero el ambiente de trabajo que encuentran los trabajadores es bueno, y no se percibe mucho estrés. Se evidencia satisfacción a nivel de dimensiones: condiciones de trabajo, compañeros de trabajo, reconocimientos; y mayor grado de insatisfacción en cuanto a remuneraciones y supervisión intransigente.

Rodríguez-Ponce (2007), en Chile, realizó un estudio cuyo objetivo fue estudiar la relación entre la gestión del conocimiento, el diseño e implementación de la estrategia, y la eficacia de la organización. Se trabajó con una muestra de 56 directivos superiores e intermedios de instituciones públicas del norte de Chile. Los resultados del estudio indican que el crear y compartir conocimiento influyen sobre la calidad del diseño de la estrategia, pero no sobre la implementación de la estrategia. La aplicación de conocimiento no mostró influencia estadística significativa sobre el diseño de la estrategia ni sobre la implementación de la estrategia. Finalmente, se encontró que el diseño de la estrategia es un determinante altamente significativo de la eficacia, y que se puede relacionar la implementación de la estrategia con la eficacia, aunque con un nivel menor de significación estadística.

Silva (2006), en su investigación tesis se analiza la evolución del concepto Calidad de Vida Laboral (CVL) y cómo se puede potenciar conjuntamente con la Eficacia Organizacional (EFO), en términos de desempeño laboral. Para ello fueron realizadas dos investigaciones

empíricas originales, en el sector bancario oficial brasileño en los años 2004 y 2006. En el primer estudio, mediante el análisis de contenido y factorial exploratorio, se verifica los aspectos de la CVL más frecuentemente evaluados por investigadores, y los más considerados por 1.322 trabajadores. También se identifican las categorías clásicas y actuales, las similitudes y las diferencias entre la perspectiva de CVL entre investigadores y trabajadores. Se confirma que el concepto de CVL evoluciona en el tiempo según los contextos laborales, los cambios de tecnologías, etc. Estos resultados constituyeron la base conceptual de la definición de CVL propuesta en la presente tesis, así como del instrumento desarrollado para evaluar

la percepción de CVL en el segundo estudio empírico. En él se plantean seis hipótesis principales, bajo dos enfoques. El primero explica las relaciones entre la CVL y sus dimensiones constitutivas, proponiendo un índice global de CVL. El segundo enfoque analiza la CVL como variable antecedente de la eficacia de la organización, en dos niveles de análisis, el desempeño individual y desempeño de la sucursal bancaria. Las muestras están formadas por 1.305 trabajadores y por 121 sucursales bancarias, ubicadas en diez provincias de Brasil. Los resultados de los análisis factoriales, correlaciones y regresiones, corroboran la influencia predictiva de la percepción de CVL sobre el desempeño, evidenciando que la CVL añade ventajas para trabajadores y organización. Se confirma que es posible obtener un índice de CVL global y, además, se identifica cuáles son los factores de la CVL que más aportan al índice global, y cuáles son los que más influyen en el desempeño individual y grupal. Se discuten las implicaciones de los hallazgos para la investigación, para directivos, para profesionales de recursos humanos y para la investigación futura.

Escuder, Mendez y Méndez (2000) en su investigación plantearon que el objeto del enfoque contingente es la comprensión del funcionamiento de las organizaciones bajo diversas condiciones o contingencias para, a partir de ahí, establecer los diseños estructurales y las acciones directivas más adecuadas en cada caso. Se debe alcanzar una congruencia entre el

diseño de una organización y los factores de contingencia para un buen funcionamiento de la organización. Por ello, cabe formular la hipótesis *de consistencia ampliada o de configuración extendida*: la organización efectiva requiere un adecuado ajuste entre las variables de diseño y entre éstas y los factores de contingencia. El concepto de *ajuste, fit o congruencia* es un concepto clave en la literatura sobre organización de empresas. Nosotros observamos el paralelismo existente entre los constructos de eficacia de la organización y grado de ajuste organizativo de esta. Aportar indicadores sobre el grado de ajuste conseguido por la organización en la búsqueda de un mejor desempeño es un elemento necesario en aras de poder desarrollar una metodología que nos permita efectuar comparaciones entre las organizaciones en base a criterios objetivos. La variedad de concepciones sobre la organización y la eficacia organizacional nos permite comparar el concepto de ajuste organizativo con el de eficacia organizacional, comprendiendo las analogías existentes entre ambos conceptos y evaluando la posibilidad de equiparar la eficacia de la organización con el *fit* alcanzado por esta en sus componentes. La evaluación de la eficacia organizacional debe de realizarse mediante modelos e indicadores múltiples.

2. La consecución de un grado de ajuste del diseño organizativo con los factores contingentes estimable aumenta la capacidad de la organización de alcanzar la eficacia organizativa.

3. La eficacia organizativa puede considerarse un indicador relevante del grado de ajuste de diseño organizativo alcanzado por la organización. La eficiencia y eficacia de la empresa están correlacionadas de forma positiva y significativa con el ajuste entre la organización y las circunstancias que lo condicionan.

### **I.3. Objetivos**

#### ***1.3.1 Objetivo General***

Determinar la perspectiva de la calidad de vida laboral y la eficacia organizacional en colaboradores internos de la empresa SUN DREAMS CORPORATION, en Lima Metropolitana – 2020.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

1. Hallar las propiedades psicométricas de escala de la calidad de vida laboral y la escala de eficacia organizacional en colaboradores internos de la empresa SUN DREAMS CORPORATION, en Lima Metropolitana – 2020.
2. Identificar y describir la calidad de vida laboral y sus dimensiones en colaboradores internos de la empresa SUN DREAMS CORPORATION, en Lima Metropolitana – 2020.
3. Identificar y describir la eficacia organizacional en colaboradores internos de la empresa SUN DREAMS CORPORATION, en Lima Metropolitana – 2020.
4. Hallar la relación entre la calidad de vida laboral con la eficacia organizacional en colaboradores internos de la empresa SUN DREAMS CORPORATION, en Lima Metropolitana – 2020.
5. Hallar la diferencia de promedios de la calidad de vida laboral en colaboradores internos de la empresa SUN DREAMS CORPORATION, en Lima Metropolitana – 2020 según el sexo y nivel educativo.
6. Hallar la diferencia de promedios de la eficacia organizacional en colaboradores internos de la empresa SUN DREAMS CORPORATION, en Lima Metropolitana – 2020 según el sexo y nivel educativo.

### **I.4. Justificación**

La presente investigación tiene el propósito de dar a conocer, mediante un estudio correlacional, no probabilístico y transversal, como la calidad laboral repercute en la eficacia de cada trabajador en el área laboral en una empresa en Miraflores. Además, presenta relevancia; ya que dado que con los resultados se considerarán medidas de ejecución para

el mejoramiento de ambas variables. Así, con todos los datos recopilados, se podrán ofrecer sugerencias en este aspecto.

Además, esta investigación pretende determinar la influencia en la calidad de vida laboral en los objetivos organizacionales en SUN DREAMS CORPORATION, 2020. De tal manera que esta investigación será importante; ya que podrá usarse para investigaciones futuras respecto del tema y se lograrán establecer y mejorar la calidad de vida laboral.

## **I.5. Hipótesis**

### ***1.5.1 Hipótesis conceptual***

No es necesario formular la hipótesis conceptual porque la investigación es de tipo descriptiva.

### ***1.5.2 Hipótesis estadísticas (objetivos 4, 5 y 6)***

#### **Hipótesis estadísticas 1 (objetivo específico 4)**

Ho: No existe relación entre la calidad de vida laboral con la eficacia organizacional en colaboradores internos de la empresa SUN DREAMS CORPORATION, en Lima Metropolitana – 2020.

Hi: Existe relación significativa entre la calidad de vida laboral con la eficacia organizacional en colaboradores internos de la empresa SUN DREAMS CORPORATION, en Lima Metropolitana – 2020.

#### **Hipótesis estadísticas 2 (objetivo específico 5)**

Ho: No existe diferencia de promedios de la calidad de vida laboral en colaboradores internos de la empresa SUN DREAMS CORPORATION, en Lima Metropolitana – 2020 por sexo y nivel educativo.



Hi: Existe diferencia significativa del promedio de la calidad de vida laboral en colaboradores internos de la empresa SUN DREAMS CORPORATION, en Lima Metropolitana – 2020 por sexo y nivel educativo.

**Hipótesis estadísticas 3 (objetivo específico 6)**

Ho: No existe diferencia de promedios de la eficacia organizacional en colaboradores internos de la empresa SUN DREAMS CORPORATION, en Lima Metropolitana – 2020 por sexo y nivel educativo.

Hi: Existe diferencia significativa del promedios de la eficacia organizacional en colaboradores internos de la empresa SUN DREAMS CORPORATION, en Lima Metropolitana – 2020 según el sexo, edad, tiempo de servicio, condición laboral y área laboral.

## II. Marco Teórico

### 2.1 Calidad de Vida Laboral (CVL)

#### A. Conceptualización

Conforme a Granados (2011), la perspectiva de la calidad del entorno de trabajo persigue el objetivo de conseguir mejorar la calidad de vida mediante el logro de los intereses organizacionales. Es así que, el centro de sus análisis será el conjunto de la organización entendida como un sistema, llevando a cabo un nivel de análisis macro, es decir, de los diferentes subsistemas que la integran. El concepto debe de ser considerado multidimensional debido a que abarca diversas condiciones relacionadas con el trabajo que son relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral. La CVL como proceso dinámico y continuo en el que la actividad laboral se configura de manera objetiva y subjetiva, tanto en los aspectos operativos como relacionales.

La calidad de vida laboral, además de ser una filosofía, es un conjunto de principios según el cual las personas son el recurso más importante de la organización, pues son capaces de hacer contribuciones valiosas y deben tratarse con dignidad y respeto (Tabassum, Rahman, y Jahan, 2011).

La calidad de la vida laboral es un concepto que requiere un cierto equilibrio tanto en la vida profesional y personal. Es muy importante tener una experiencia positiva de CVL si alguien quiere dar el cien por ciento de esfuerzo a la empresa (Baitul, 2012).

Para Rubiano y Forero (2016) la CVL como la percepción entre las exigencias del trabajo y los medios disponibles a fin de lograr dichas demandas, las cuales pueden provenir de manera directa del trabajador o de la organización

Según Lumbreras-Guzmán et al (2020, p. 88) La calidad de vida laboral (CVL) se refiere al grado de satisfacción personal y profesional que los trabajadores perciben en el

contexto del desempeño de su puesto de trabajo y en su ambiente laboral. La CVL está determinada por el tipo de dirección y gestión, por las condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas, así como por el nivel de logro y desarrollo individual y en equipo. (Fernández-Ríos y Sánchez 1997; Alves-Correa, Cirera-Oswaldo y Carlos-Giuliani, 2013).

Lorena (2013, p. 4) refería que “La recuperación del concepto de calidad de vida surge a partir de la crítica a los enfoques economicistas centrados sólo en el bienestar material de las sociedades a nivel agregado y que dejan de lado los componentes subjetivos y sociológicos relacionados con el bienestar integral de las personas en su diversidad (Abramo y Montero, 2000)”.

Según Cruz (2018), la calidad de vida laboral o calidad de vida en el trabajo se trata principalmente de una percepción que expresan los empleados de una organización sobre su grado de satisfacción o insatisfacción con respecto al medio ambiente en el que laboran, lo que resulta en una evaluación del grado de bienestar y el desarrollo que estas condiciones generan en los recursos humanos, la misma que cuando es negativa, en términos generales, impacta en el óptimo funcionar de la empresa.

## **B. Orígenes y desarrollo de la CVL**

El término “calidad de vida laboral” fue acuñado por Louis Davis en 1970, y por medio de él pretendía describir la preocupación que debía suscitar en toda organización el bienestar y la salud de todos sus empleados para que estos desempeñasen óptimamente sus tareas. Actualmente dicho término incluye también aspectos físicos, ambientales y psicológicos del lugar de trabajo implicando con ello un profundo respeto por la comodidad de las personas, por su satisfacción, y por su motivación (Chiavenato, 2004).

Algunos estudios han mostrado que cuando los empleados perciben una CVL satisfactoria, esto impacta positivamente en el desempeño y resultados organizacionales. (Lau, May y Shuman 1998).

Segurado y Agulló (2002, p. 828) manifestaban que La preocupación por la calidad de la vida en el trabajo (CVL) cobra un especial interés en la década de los años 70 en los EE.UU., donde alcanza el reconocimiento social e institucional gracias a las actuaciones del «Movimiento de CVL». Las reivindicaciones de este nuevo movimiento parten de la necesidad de humanizar el entorno de trabajo prestando especial atención al desarrollo del factor humano y a la mejora de su calidad de vida. A partir de este momento, el tema de la calidad de vida laboral se populariza tanto en los EE.UU. como en Europa, donde la trayectoria y los matices que adquiere el movimiento se alejan de los planteamientos iniciales ligados a la corriente del Desarrollo Organizacional (DO), para recibir los influjos del enfoque Socio técnico y de la Democracia Industrial (DI). Debido a tales diferencias ideológicas, el estudio de la calidad de vida laboral en Europa se identifica con la corriente de la humanización del trabajo, mientras que en los EE.UU. fiel a sus orígenes mantiene su denominación inicial como movimiento de CVL (Walton, 1973; Davis y Cherno, 1975; Suttle, 1977; Nadler y Lawler, 1983; Delamotte y Takezawa, 1984).

Cruz (2018, p. 60) la calidad de vida laboral tomaba como antecedente el modelo administrativo y de producción era el de la organización fordista y de la fabricación en serie, enfoque norteamericano que se basaba en los aspectos administrativos de Taylor. Por tanto, es preciso afirmar que la gestión estaba centrada, en especial, en la división de las tareas y la excesiva especialización de las actividades, además del riguroso control de la eficiencia en el cumplimiento de las tareas predefinidas, enmarcadas en estructuras de organización tradicionales. Esta teoría basaba sus principios en aumentar la eficiencia y los niveles de productividad de los empleados, con la meta puesta en la reducción de los costos y, por ende,

la calidad de vida laboral (CVL) no se consideraba una variable importante para las cuestiones de gestión (al menos no en la proporción de la productividad, la eficiencia y el aprovechamiento de los tiempos y recursos). “Esta postura trajo como resultado una tendencia de alto ausentismo, desmotivación, alta rotación del personal y abandono de los puestos de trabajo, ya que la mano de obra no era vista como parte de un todo, sino como una herramienta más que debía alcanzar metas” (Granados, 2011).

Los estudios organizacionales el concepto de calidad de vida laboral se empieza a construir y a dimensionar en términos de importancia, de modo que en la década de los sesenta organismos como el Ministerio de Trabajo de los Estados Unidos y la Fundación Ford introducen y hacen uso de este concepto como lo conocemos hoy en día (Espinosa y Morris, 2002).

Como parte de esta tendencia surge con mayor fuerza la importancia que en las nuevas formas de gestión empresarial y de recursos humanos actuales adquieren los estudios sobre el tema de calidad de vida laboral. Se han realizado amplias investigaciones en las que se concluye que la CVL debiera ser uno de los elementos más importantes dentro de las organizaciones, pues al propiciar el bienestar de los trabajadores es posible acortar la brecha y así garantizar la productividad de las empresas (Gómez, 2010; Yue-Lok y So-Kum, 2009).

El capital humano representa el activo más valioso que tienen las organizaciones para alcanzar sus objetivos, y la CVL es un tema de interés debido a que se relaciona con la productividad, el bienestar de los empleados y el DO. (Merino-Llorente, Somarriba-Arechavala y Negro-Macho, 2012).

Así mismo, los estudios destacan la importancia de impulsar programas de calidad de vida y promoción del bienestar en los trabajadores ante la necesidad de desarrollar mayor resistencia al estrés, estabilidad emocional, motivación y eficiencia en el trabajo, para beneficiar las empresas con una fuerza de trabajo más saludable, con menor ausentismo y

rotación, mayor productividad, mejor imagen y ambiente laboral, condiciones relevantes en el comportamiento de los empleados y el desempeño organizacional (DO) (Martínez-Calvo, Santos-Padrón y Bello-Remón 2014).

### **C. Principios y criterios definitorios para delimitar conceptualmente la CVL**

Segurado y Agulló (2002, pp. 834-835) planteaban que la calidad de vida laboral posee una naturaleza multidimensional e interactiva del constructo que obliga a tener en cuenta los siguientes principios y criterios definitorios para delimitarla conceptualmente:

- Dado que la calidad de vida laboral engloba múltiples aspectos relacionados con el medio laboral (y todo lo que éste supone y entraña) es necesario considerar al referirnos a ella globalmente que se compone de dos grandes dimensiones que, por separado, únicamente ofrecerían una visión parcial y sesgada de la vida en el trabajo. La dimensión objetiva y la dimensión subjetiva de la calidad de vida laboral se refieren, por un lado, a aquellos elementos derivados de las condiciones de trabajo, al desempeño del puesto y en general al contexto organizacional; y, por otro, a los procesos psicosociales a través de los cuales el trabajador experimenta dicho entorno de trabajo.
- La vida laboral se ve afectada no solamente por factores intrínsecos al entorno de trabajo, sino también por todo lo que acontece en otras áreas extra laborales que conforman la cotidianidad de los individuos (la familia, los amigos, la red de contactos, el ocio y el tiempo libre). Esta interdependencia da lugar a una estrecha vinculación entre lo laboral y lo extra laboral que, además de condicionar la calidad de vida laboral, también determina los modos de vida y el estatus social de los individuos.
- La calidad de vida en el trabajo no se refiere únicamente a las condiciones físicas del lugar de trabajo ni tampoco a la subjetividad de un colectivo de trabajadores, sino que se define y se materializa en la relación dialéctica que el individuo mantiene con su ambiente de trabajo. Fruto de esta interacción el individuo construye y modifica su

lugar de trabajo y es este carácter interactivo el que le permite desempeñar su rol como trabajador (que, por ende, afectará a su papel y estatus como agente social).

- El carácter interactivo de la calidad de vida laboral la convierte en una totalidad integrada (holística y sistémica) de elementos interdependientes e interrelacionados que, articulados entre sí, conforman un todo indisociable, núcleo de estudio y análisis.
- El significado de la calidad de vida en el trabajo se refiere no a dimensiones universales, estables y genéricas establecidas a priori, sino que dicho significado habrá que buscarlo de una forma dinámica y progresiva en las experiencias cotidianas de trabajo. En otras palabras, estudiar la calidad de vida laboral contextualizada, dentro de una organización determinada, bajo unas condiciones de trabajo específicas, para un grupo de trabajadores concretos, y ello tiene que ver con un entorno socio-económico particular (factores políticos, económicos, sociales, culturales, etc.).
- La vida en el trabajo viene determinada asimismo por factores externos a la actuación de los trabajadores que proceden del entorno socioeconómico y de la organización a la que pertenecen. Sin embargo, no por ello la capacidad de actuación de los individuos o, lo que es lo mismo, su capacidad para crear y modificar su medio de trabajo, queda anulada, ya que a través de los procesos de interacción social transforman y/o condicionan (según sus grados de participación y según los estilos de dirección y gestión organizacional, entre otros) su medio de trabajo y, como consecuencia, la calidad de vida del mismo.
- La búsqueda de una mejor calidad de vida en el trabajo conlleva el intento de hacer compatibles los intereses de la organización (objetivos y metas organizacionales) con las demandas y expectativas de sus miembros que, como individuos psicosociales, tienen necesidades e intereses particulares que deben de verse satisfechos (desarrollo

personal y profesional, satisfacción y motivación, formación continuada, empleabilidad).

Lorena (2013) presenta una tabla que condensa algunos autores y sus ideas principales acerca de la CVL:

**Tabla 1**

*Conceptos de calidad de vida laboral*

<b>Autor</b>	<b>Concepto de Calidad de Vida Laboral</b>
Mehdi y Mehdizadeh (2010)	La CVL es uno de los métodos más interesantes para crear motivación y es una manera importante para el enriquecimiento del trabajo con prioridades en un salario justo, oportunidades de crecimiento y promoción, y mejora continua del rendimiento del personal.
Holbeche, 2006; citado por Ramstad (2009)	Máximo rendimiento sostenible
Guizar (2008)	Su finalidad básica es crear un ambiente excelente para los empleados y que contribuya a la salud económica de la organización
Rethinam y Ismail (2008)	Efectividad del ambiente de trabajo que transmite las necesidades organizacionales y personales de manera significativa, a la configuración de valores de los empleados que apoyan y promueven mejor salud y bienestar, la seguridad laboral, la satisfacción laboral, el desarrollo de competencias y el equilibrio entre el trabajo y la vida no-laboral.
Serey (2006)	Trabajo significativo y satisfactorio, que implica:  La oportunidad de ejercer sus talentos y capacidades para enfrentarse a desafíos y situaciones que requieren iniciativa independiente y auto-dirección.
Rose, Beh, E. Idris (2006)	Benefician la actitud y la gestión para resolver problemas relacionados con el trabajo, la construcción de la cooperación, la mejora de los entornos de trabajo, la reestructuración de las tareas y la gestión de recursos humanos y pagos.



Nasl y Dargahi (2006)	Programa íntegro y amplio designado para mejorar la satisfacción de los empleados, fortaleciendo el aprendizaje en el lugar de trabajo y para ayudar a los empleados a gestionar el cambio.
Lau (2000)	Condiciones y ambientes de trabajo favorables que preservan y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal.
Fernández Ríos (1999)	Grado de satisfacción personal y profesional que existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral.
Heskett, Sasser y Schlesinger (1997)	Sentimientos que tienen los empleados con respecto a sus puestos de trabajo, colegas y organizaciones, los cuales encienden una cadena que conduce al crecimiento de las organizaciones y la rentabilidad.
Beukema (1987)	Grado en el que los empleados son capaces de dar forma a sus puestos de trabajo activamente, de acuerdo con sus opciones, intereses y necesidades.
Hackman y Oldhams (1980)	Relación con la interacción entre el ambiente de trabajo y las necesidades personales
Davis & Cherus ( 1975)	La CVL no sólo se encamina a aumentar la productividad de la empresa, sino también a la identificación de los empleados, al sentido de pertenencia y al orgullo por el trabajo.

**Fuente: Lorena (2013)**

#### **D: Definiciones de calidad de vida laboral (CVL)**

Beukema (1987) describe la CVL como el grado en el que los empleados son capaces de dar forma a sus puestos de trabajo activamente, de acuerdo con sus opciones, intereses y necesidades. Es el grado de autonomía que una organización da a sus empleados para el diseño de su trabajo; lo cual significa que cada empleado tiene la plena libertad para diseñar sus funciones de trabajo y para satisfacer sus necesidades e intereses personales.

Heskett, Sasser y Schlesinger (1997) definen la CVL como los sentimientos que tienen los empleados con respecto a sus puestos de trabajo, colegas y organizaciones los cuales encienden una cadena que conduce al crecimiento de las organizaciones y la rentabilidad. Un buen sentimiento hacia su trabajo significa que los empleados se sienten felices haciendo el trabajo que llevará a un ambiente laboral productivo.

Fernández Ríos (1999) señala que la CVL es el grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que surge por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y el nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo.

Lau (2000) considera que la CVL se resume como las condiciones y ambientes de trabajo favorables que preservan y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal.

Lau Wong, Chan y Law (2001), operacionalizaron la CVL como el ambiente de trabajo favorable que apoya y promueve la satisfacción de los empleados a través de proporcionarles recompensas, seguridad laboral y oportunidades de crecimiento profesional.

La calidad de vida laboral se refiere al bienestar de los empleados (Sirgy, Efraty, Siegel y Lee, 2001).

La vida laboral de calidad (QWL) se define como la satisfacción de los empleados con una variedad de necesidades por medio de recursos, actividades y resultados derivados de los participantes (Singhapakdi, Lee, Sirgy y Senasu, 2015; Sirgy et al., 2001)

La CVL puede definirse pues, como un proceso dinámico y continuo en el que la actividad laboral está organizada objetiva y subjetivamente, tanto en sus aspectos operativos como relacionales, en orden a contribuir al más completo desarrollo del ser humano (Casas Repullo, Lorenzo, y Cañas, 2002).

Nasl y Dargahi (2006), la CVL es un programa íntegro y amplio designado para mejorar la satisfacción de los empleados, fortaleciendo el aprendizaje en el lugar de trabajo y para ayudar a los empleados a gestionar el cambio y la transición.

Rethinam y Ismail (2008) delimitan la CVL como la efectividad del ambiente de trabajo que transmite las necesidades organizacionales y personales de manera significativa, a la configuración de valores de los empleados que apoyan y promueven mejor salud y bienestar, la seguridad laboral, la satisfacción laboral, el desarrollo de competencias y el equilibrio entre el trabajo y la vida no-laboral

**Tabla 2**

*Principales componentes de la calidad de vida laboral Según Cruz (2018)*

Autor	Componentes de la calidad de vida laboral
Jokinen y Heiskanen (2013).	Solución de conflictos. Influencia laboral. Control de la supervisión. Apertura social. Recompensas intrínsecas al puesto de trabajo.
Grote y Guest (2017).	Desarrollo personal. Comportamiento y desempeño laboral (sistema de trabajo, políticas corporativas, métodos de dirección, estrategias organizacionales, efectividad y productividad).
Hernández-Vicente et al. (2017).	Cultura organizacional. Apoyo social. Salud organizacional. Salud de los empleados.

Autor	Componentes de la calidad de vida laboral
Kim y Ryu (2015)	Salud física y mental del trabajador. Actuación profesional (desempeño y entrega de resultados).
Alves, Cicera y Giuliani, (2013)	Generación de relaciones interpersonales. Habilidades individuales. Entrenamiento gerencial. Integración y grado de participación. Valor en el trabajo.
Surienty et al. (2014).	Equilibrio vida-trabajo. Características del puesto de trabajo. Comportamiento de la supervisión. Beneficios y compensaciones. Intenciones de rotación.
(Kanten y Sadullah, 2012).	<i>Engagement.</i> Constitucionalismo. Condiciones de trabajo. Relevancia social e importancia del puesto. Compensación. Ocupación del puesto. Uso de capacidades e integración social.
Pérez-Zapata et al. (2014).	Seguridad en el ambiente de trabajo. Oportunidades de promoción. Autonomía. Remuneración. Relaciones con otros. Beneficios y recompensas. Satisfacción de necesidades sociales. Comunicación. Satisfacción en el trabajo. Estabilidad en el empleo.
Díaz-Chao, Ficapal-Cusi y Torrent-Sellens (2015)	Calidad intrínseca del trabajo. Organización del trabajo. Condiciones de trabajo. Relaciones sociales. Igualdad de género y conciliación trabajo-vida personal. Habilidades y formación continua. Intensidad del trabajo. Salud y seguridad laboral. Compensación del trabajo. Inclusión y acceso al mercado de trabajo.

Autor	Componentes de la calidad de vida laboral
(González-Baltazar, Hidalgo-Santacruz, Salazar y Preciado-Serrano (2010))	Soporte institucional para el trabajo. Seguridad en el trabajo. Integración al puesto de trabajo. Satisfacción por el trabajo. Bienestar logrado a través del trabajo. Desarrollo personal. Administración del tiempo libre.

Fuente: Elaboración propia con base en diversos autores.

### E. Factores que afectan la experiencia de la Calidad de Vida Laboral

De acuerdo a Granados (2011) la calidad de vida laboral puede estudiarse desde cuatro perspectivas complementarias:

- **Factores antecedentes objetivos:** Calidad de vida laboral como realidad de la situación laboral del trabajador: conjunto de estructuras y prácticas organizacionales que resultan relevantes para el bienestar laboral del trabajador.
- **Factores antecedentes subjetivos:** Calidad de vida laboral como adaptación subjetiva a la situación laboral por parte del trabajador: recogería todos aquellos procesos de interpretación y/o actuación que realiza el trabajador sobre su situación laboral, y que afectan asimismo a su bienestar laboral.
- **Factores consecuentes objetivos:** Calidad de vida laboral como ajuste persona - puesto de trabajo: alude al grado de ajuste, correspondencia o concordancia que tiene lugar entre el trabajador y el trabajo que tiene que realizar.
- **Factores consecuentes subjetivos:** Calidad de vida laboral como experiencia subjetiva: se refiere a los distintos elementos componentes y estructura interna del bienestar laboral que experimenta el trabajador en su trabajo.

Chiavenato (2004), la calidad de vida laboral incluye múltiples factores: satisfacción con el trabajo ejecutado, posibilidades de tener futuro en la organización, reconocimiento en los resultados alcanzados, salario percibido, beneficios alcanzados, relaciones humanas con el

grupo y la organización, ambiente psicológico y físico de trabajo, libertad y responsabilidad de decidir, y posibilidades de participar.

Pot y Koningsveld (2009) en conclusiones de sus estudios sobre CVL, plantean que la atención debe estar en: la organización del trabajo (particularmente autonomía en el trabajo y trabajo en equipo), la gestión de recursos humanos (por ejemplo, desarrollo por competencias), el estilo de dirección (por ejemplo, la participación, la confianza, el control), la ergonomía en el lugar del trabajo y factores de riesgo psicosociales y físicos para la salud (por ejemplo, estrés, bienestar, trastornos musculo esqueléticos).

La CVL está directamente influenciada por la satisfacción laboral, el medio ambiente externo y la vida personal. La CVL es un concepto que indica un equilibrio en la vida personal y profesional de un individuo. Por tanto, puede ser obstaculizada si alguien no está satisfecho con su vida de trabajo o familia. La experiencia positiva de CVL es muy importante y está directamente interrelacionada con la satisfacción laboral y la productividad (Baitul, 2012).

Baitul, (2012) planteaba que la carga de trabajo, las condiciones de trabajo y las perspectivas de carrera, la compensación y los beneficios y el ambiente de trabajo, los cuales influyen directamente en la satisfacción laboral. Estos factores son controlables por la empresa. Además, la vida familiar y las facilidades de transporte son los otros factores que influyen directamente en la motivación mental del individuo. Sin embargo, el significado de la calidad de vida de trabajo puede variar para las diferentes personas.

## **F. Calidad de Vida Laboral: un cosntructo multi dimensional**

Las definiciones sobre la CVL, indican que CVL es un constructo multi-dimensional, formado por un número de factores interrelacionados que requieren una consideración cuidadosa para conceptualizar y medir. Se asocia con la satisfacción laboral, el compromiso con el trabajo, la motivación, la productividad, la salud, el bienestar, la estabilidad laboral, el

desarrollo de competencias y el equilibrio entre el trabajo y la vida laboral (European Foundation for the Improvement of Living Conditions, 2002).

La calidad de vida laboral se presenta como un constructo difícil de definir y de operacionalizar por su complejidad y riqueza de dimensiones que traspasan los límites del contexto laboral y organizacional (Segurado y Agulló, 2002).

Reconciliar los aspectos del trabajo que tienen que ver con las experiencias humanas y con los objetivos organizacionales. De esto se desprende que el concepto de CVL es multidimensional, pudiendo agruparse las dimensiones que lo componen en dos grandes bloques: los aspectos de la CVL que tienen que ver con el entorno en que se realiza el trabajo y los que tienen que ver con la experiencia psicológica de los trabajadores (Casas Repullo, Lorenzo, y Cañas, 2002).

Toro (2001) al hacer referencia al tema de la CVL, manifiesta que ésta supone la existencia objetiva de condiciones de trabajo que promueven en las personas bienestar y desarrollo. Delimita que se trata de todas aquellas realidades y circunstancias ciertas como el esquema de retribución, las condiciones de salubridad, seguridad e higiene, la calidad de vida del ambiente social, la calidad del liderazgo, la calidad del diseño del trabajo, el nivel de empoderamiento, la variedad y el atractivo de la tarea, las posibilidades de movilidad en la organización, los beneficios, la vinculación a la empresa, el trato equitativo y, en general todas las circunstancias que vive cotidianamente la persona en el trabajo. Asimismo, incluye la percepción y la evaluación subjetiva que la persona hace de tales circunstancias. De ese modo, la CVL compone las realidades que cumplen tres condiciones: ser reales, ser percibidas y ser valoradas positivamente por las personas (Davis y Cherns, 1975).

Da Silva (2006), con el fin de determinar las dimensiones de la CVL, realizó una revisión de la literatura científica, principalmente de estudios empíricos realizados entre 1975 y 2003, de las cuales a través de un análisis de contenidos, extrajo las 10 definiciones más comunes, y orden de aparición, fueron: seguridad del ambiente físico de trabajo (riesgos laborales);

oportunidad de promoción y adelanto futuro; autonomía (control de la tarea, autoridad de decisión); remuneración; relaciones con otros compañeros y jefes; beneficios y recompensas; satisfacción de necesidades sociales (pertenencia, afiliación); comunicación entre grupos y comunicación organizacional; satisfacción con el trabajo y estabilidad en el empleo.

Según Granados (2011), la calidad de vida en el trabajo reúne dimensiones que pueden clasificarse en dos grupos que, a su vez, abarca subgrupos; aquellos que están incluidos en el entorno de actividades laborales (condiciones objetivas) y aquellas que se relacionan con la experiencia psicológica de los trabajadores.

**a) Condiciones objetivas:**

**1. Medioambiente físico:** En todos los tipos de trabajo que existen todo tipo de riesgos laborales: riesgos físicos, químicos, biológicos, entre otros.

La fatiga física, relacionada a riesgos posturales, cargas excesivas, etc. son otros de los factores que intervienen directamente en la CVL, y cuya presencia genera la disminución de esta.

Los accidentes laborales constituyen una amplia fuente de insatisfacción laboral. Estos generan a su vez grandes pérdidas personales y organizacionales.

Falta de espacio físico o la inadecuación al este, así como el deficiente mobiliario, iluminación, etc. constituyen una dimensión del medio físico que afecta la calidad de vida laboral dan un claro ejemplo de esto cuando mencionan el síndrome del edificio de oficinas enfermo.

**2. Medioambiente tecnológico:** La frustración que genera en el trabajador: ansiedad, falta de motivación, insatisfacción laboral; y a nivel de organización retrasos en la entrega de trabajos o decaimiento de la producción.



La deficiencia en el mantenimiento o suministro genera malestar en los trabajadores, pues afecta la práctica de sus labores de manera normal. Disminuye su eficiencia, genera estrés, ansiedad y frustración.

**3. Medioambiente productivo:** Los horarios de trabajo muy prolongados o los horarios rotativos originan dificultades para mantener sus relaciones sociales y familiares normales.

La sobrecarga laboral ya sea cuantitativa o cualitativa son principales factores que ocasionan estrés e insatisfacción laboral.

#### *b) Condiciones subjetivas*

**Esfera privada y mundo laboral:** Temas familiares, tales como los problemas de tipo afectivo y necesidad de atención extra a los hijos afectan la CVL. Además, las exigencias del trabajo ocasionan el descuido no solo en las responsabilidades familiares, sino también en las relaciones sociales que posee el colaborador.

Kim y Ryu (2015) enfatizan en lo vital que es establecer relaciones directas entre variables como, por ejemplo, la salud física y mental del trabajador, la actuación profesional en términos de desempeño y la entrega de resultados.

Hernandez-Vicente et al. (2017) plantean que son la cultura organizacional, el apoyo social, la salud organizacional y la salud de los empleados los aspectos que representan las dimensiones más importantes para medir la calidad de vida en un determinado ambiente laboral.

### **G, Perspectivas metodológicas para el estudio de la CVL**

Elizur y Shye (1990) señalan que la calidad de vida laboral (CVL) se ha estudiado desde las perspectivas teórico – metodológicas: a) la calidad de vida en el entorno del trabajo, cuya meta es conseguir mejorar la calidad de vida mediante el logro de los intereses

organizacionales. Su interés es analizar la organización como un sistema, teniendo en cuenta los diferentes subsistemas que la componen; de esta forma pretende alcanzar una mayor productividad y eficacia organizacionales como paso previo sin el cual no sería posible satisfacer las demandas de cada trabajador.

Segurado y Agullo (2002) referían que El centro de sus análisis será el conjunto de la organización entendida como un sistema, llevando a cabo un nivel de análisis macro, es decir, de los diferentes subsistemas que la integran. (p. 829)

b) la calidad de vida psicológica, orientada a mostrar un mayor interés por el trabajador, desarrollando análisis que permitan establecer los elementos puntuales que afectan el bienestar del mismo en su vida cotidiana. Aunque ambos enfoques tienen como meta común mejorar la vida laboral, discrepan en los objetivos que persiguen.

Segurado y Agullo (2002) Mientras esta segunda corriente teórica señala la importancia de los aspectos subjetivos de la vida laboral y, por tanto, concede al trabajador un papel destacado, la perspectiva de la calidad del entorno de trabajo subordina tales aspectos a las condiciones de trabajo y a los elementos estructurales de la organización. (p. 828)

Para Segurado y Agullo (2002) manifestaban que ambos enfoques pese a compartir la meta común de mejorar la calidad de la vida laboral discrepan en cuanto a los objetivos perseguidos. La perspectiva denominada CVL psicológica persigue fundamentalmente la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador anteponiendo los intereses individuales a los de la organización. Sin embargo, la perspectiva de la calidad de vida del entorno de trabajo mantiene la postura contraria: alcanzar una mayor productividad y eficacia organizacional como paso previo sin el cual no sería posible satisfacer las necesidades y demandas de cada trabajador. (p. 829)

García y Forero (2016, p. 80) Desde estas dos perspectivas, González, Peiró y Bravo (1996) exponen que la CVL da cuenta de la forma en que se produce la experiencia laboral,

tanto en sus condiciones: a) objetivas, en donde se evalúa de manera global toda la organización como un sistema en todos los niveles, teniendo en cuenta características físicas y ambientales del puesto de trabajo que pueden dar lugar a una mayor o menor calidad de vida laboral, como b) subjetivas, desde el punto de vista del trabajador, considerando los elementos que influyen directamente en la forma como percibe su trabajo, entendiendo las características individuales que hacen que se creen perspectivas alrededor del trabajo, las cuales incluyen todas aquellas características emocionales y actitudinales que puedan influir .

García y Forero (2016, p. 80) La percepción que tienen los empleados de los elementos subjetivos y objetivos puede llevarlos a asumir diversas posiciones frente a procesos de cambio que se estén gestando en las organizaciones. Según García et al. (2010), al ser las organizaciones sistemas abiertos y dinámicos, estas cambian de manera constante; por lo tanto, es necesario entender en qué consiste el cambio, cuáles son los factores que influyen en este y la manera más apropiada de guiarlo en la organización.

## **H. Importancia del cambio organizacional para optimizar la calidad de vida laboral**

Para Ruiz et al. (1999) hay que tener en cuenta la diferenciación entre los factores del cambio organizacional y la gestión del cambio organizacional. Los factores del cambio organizacional son aquellos que, por diversas razones, una organización puede detectar la necesidad de cambiar, y comprenden aspectos de orden tecnológico, estructural, de personal y cultural.

Luecke (2003) planteaba que respecto a las fuerzas que generan un cambio, estas pueden ser: a) estructurales, o referentes a fusiones y adquisiciones; b) reducción de costes, lo cual hace alusión a la eliminación de actividades no esenciales o a la supresión de otros costos en las operaciones; c) cambio de proceso, cuyo énfasis está en hacer que este sea más eficaz y menos costoso; y d) cambio cultural, el cual se centra en el aspecto humano, como lo es el cambio de una dirección de control a una dirección participativa.

Así mismo, Palací, (2005), que se dan en la práctica dos cambios: el cambio planeado y cambio no planeado. El primero apunta a la consecución de metas, es más organizado y tiene más control y relación con temas financieros como los costos que se generan. El segundo hace referencia a las acciones que se generan como respuesta a la exigencia de variables externas tales como nuevos direccionamientos o exigencias del mercado. El cambio involucra innovaciones en los procesos, servicios, productos, en la estructura y la dirección de la empresa.

Planteaban Kerber & Buono, (2010) que la capacidad de cambio implica un enfoque sistémico para el desarrollo de la organización, aprovechando así la capacidad natural de las personas, sus percepciones respecto a la equidad en relación al trato y al estatus en el proceso, y los equipos de trabajo que deseen cambiar y apoyar el cambio, lo cual es un aspecto fundamental.

Ernst, Lewis y Hammer (2010) se hace una revisión de las perspectivas de los empleadores en la vida laboral y sus iniciativas en relación con posibles fenómenos de cambio organizacional frente a dos retos: el primero hace referencia a la organización estructural (trabajo flexible, políticas de recursos humanos), y el segundo se refiere a factores culturales (supervisores de apoyo, clima). Los autores señalan que aunque la vida laboral y las iniciativas responden al propósito de satisfacer las necesidades de adaptación de la organización a los relaciones cambiantes entre el trabajo y la vida familiar y personal de los individuos, estos aspectos son marginados, en lugar de involucrarse en los sistemas de la organización; por lo tanto, la visión debe cambiar e integrarse para mejorar la eficacia de la organización.

Vicenzi, Melo y Fonseca, (2011) referían que es importante resaltar que la forma como se maneje el cambio va a generar mayor o menor resistencia. Esta se define como un desacuerdo organizacional con respecto al cambio, ya que muchos individuos lo consideran desagradable o no lo entienden, bien sea porque no ha sido explicado de una manera clara o porque se genera incertidumbre frente al proceso.

García y Forero (2016, p. 81) El cambio organizacional no se debe entender como un elemento aislado al interior de las organizaciones; por el contrario, debe ser visto como un elemento dinamizador que permite ser abordado desde diferentes aspectos del comportamiento organizacional en sus tres niveles (individuo, grupo y organización). Al respecto, esta investigación corresponde a una línea de trabajo en donde se han desarrollado estudios, tanto a nivel individual como grupal. A nivel del individuo, con variables como actitud (García, Rojas y Díaz, 2011), motivación (García, Gómez y Londoño, 2009), motivación y satisfacción (García & Forero, 2014) y justicia organizacional (García & Forero, 2014); a nivel grupal se han estudiado variables como liderazgo (García, 2011), comunicación (García, Arias y Gómez, 2013) y trabajo en equipo (García et al., 2010). En términos generales, los estudios mencionados muestran correlaciones con las diferentes variables mencionadas, lo que permite suponer aspectos inter relacionales en las organizaciones y, por tanto, su influencia en los procesos de cambio.

García y Forero (2016, p. 82) referían que la calidad de vida en el trabajo se convierte en un factor transversal para la toma de decisiones frente a los cambios que se deben realizar dentro de la organización; estos cambios deben fortalecer las dimensiones de los trabajadores en pro del desarrollo, la productividad y la eficacia de la organización. En general, la influencia de la calidad de vida laboral y el cambio organizacional no han sido muy estudiados. Se prevé algún tipo de relación en cuanto a que la calidad de vida laboral constituye una percepción subjetiva del cambio organizacional, que involucra la forma como las personas asumen el proceso de cambio al interior de las organizaciones.

García y Forero (2016, p. 88) concluía en su investigación que la mayoría de variables de cambio organizacional correlacionan con las variables del instrumento de calidad de vida laboral, con la excepción de la variable de resistencia al cambio. Al respecto, Robbins (2004) menciona cinco razones por las cuales cree que las organizaciones se resisten al cambio: la

costumbre, la seguridad, los factores económicos, el procesamiento selectivo y la selección de la información de lo que escuchan, esto puede explicar que la resistencia al cambio no solo se debe a una situación actual de la entidad referente a la calidad de vida laboral, sino que otros factores pueden llegar a intervenir, mejorando así la productividad y la funcionalidad en el trabajo realizado por cada uno de los empleados (Dolan y García-Sánchez, 1999). Así mismo, señalaban que la calidad de vida dentro del ambiente de trabajo y los beneficios dados por la entidad abren paso a que el empleado se adapte adecuadamente a los cambios que se producen dentro de la organización. Al respecto, de la Poza y Prior (1988, citados por González, Peiró & Bravo, 1996), explican cuáles son los factores que dan cuenta de la forma en que se produce la experiencia laboral, tanto en sus condiciones objetivas (seguridad, higiene salario, etc.), como en sus condiciones subjetivas (la forma como vive el trabajador). Por otro lado, señalaban que se puede establecer que la calidad de vida constituye una percepción subjetiva del cambio organizacional.

Manifestaban García y Forero (2016, p. 88) que los aspectos psicológicos del individuo, que se han estudiado con el cambio organizacional, tales como la actitud (García, Rojas y Díaz, 2011), la motivación (García, Gómez y Londoño, 2009), la motivación y satisfacción (García y Forero, 2014), y la justicia organizacional (García y Forero, 2014), constituyen elementos importantes para concluir que las percepciones del trabajador sobre diferentes procesos de cambio van a depender de la manera como los vivió y comprendió desde su punto de vista. Adicionalmente, se puede establecer que tanto el cambio organizacional como la calidad de vida laboral son multidimensionales; por lo tanto, no se pueden entender como elementos inarticulados en las organizaciones y, por el contrario, van a estar afectados por otros aspectos que de alguna manera están generando alguna influencia en la forma como los trabajadores las perciben.

## **I. Desarrollar programas y estrategias para aumentar la CVL en una organización**

**(Lorena 2013, p. 21 - 22):**

- Establezca claramente el proceso de ingreso e inducción de personal. Cuando se brinda la importancia y tiempo necesario para facilitar el conocimiento y adaptación del empleado a la organización se asegura que haya una comprensión amplia de sus funciones, procesos y dinámica organizacional.
- Identifique talentos y habilidades de los trabajadores. A partir de éstos delegue tareas donde la persona pueda poner en práctica esas capacidades, reconozca y valore con un lenguaje apreciativo lo positivo de la persona y de su trabajo.
- Promueva espacios de evaluación de desempeño que permitan la identificación de fortalezas y aspectos a mejorar. Proponga metas para un periodo determinado, incluso asociadas a proyectos personales del trabajador.
- Genere espacios de comunicación y expresión frente al sentir de cada trabajador, el tener la posibilidad de hablar sobre sus problemas, proyectos, situación particular, le permitirá a la organización crear programas específicos y coherentes con las necesidades de sus empleados, así como identificar posibles causas de situaciones como bajo desempeño, ausentismo, desmotivación, clima laboral, etc.
- Gestione y brinde oportunidades de capacitación ya sea a nivel interno o con entidades externas.
- Tenga en cuenta fechas especiales como cumpleaños, día de la madre, del padre, de amor y amistad, navidad y genere espacios o mecanismos para resaltar esta fecha (tarjetas, carteleras, ambientación de los espacios o un pequeño obsequio).
- Establezca alianzas con otras organizaciones mediante las cuales haya un beneficio mutuo y puedan brindar beneficios a los empleados (capacitación, recreación, adquisición de productos, etc.).

## 2.2 Eficacia Organizacional

### A. Conceptualización

Galbraith (1977) afirmaba que la organización consiste en la estructura, los procesos que cortan las líneas estructurales como presupuestación, planeación, equipos y otros, sistemas de recompensas, como promociones y compensación, y finalmente prácticas relacionadas con las personas tales como selección y desarrollo. En el desarrollo de su modelo, Galbraith concluye que es necesario el cumplimiento de una serie de premisas para la obtención de la eficacia organizativa. Dichas premisas se pueden plasmar en:

- El concepto de organización supone un conjunto de componentes que exceden el concepto de estructura.
- Los elementos componentes de la organización deben de llegar a un grado de ajuste satisfactorio.
- La organización eficaz es aquella que configura su estructura, prácticas directivas, sistema de recompensas, y prácticas de gestión de personal de modo tal que se consiga un encaje o ajuste con la ejecución de la estrategia de la empresa.

El constructo de eficacia organizacional no es fácil de determinar empíricamente porque, en definitiva, es la última variable dependiente en la investigación de organizaciones. La necesidad de demostrar que determinadas estructuras, sistemas de recompensas, estilos de liderazgos, etc. son mejores en algún sentido que otros, hace que la eficacia organizacional sea un tema central (Cameron y Whetten, 1983: 2).

Mayo et al. (2011) referían que Dos de los términos más comúnmente empleados en todos los ámbitos de la ciencia son los de eficiencia (del latín *efficientia*: acción, fuerza, virtud de producir) y eficacia (del latín *efficax*: eficaz, que tiene el poder de producir el efecto deseado). Ahora bien, ¿qué significan estas categorías? Bajo el marco de referencia



organizacional, la literatura relevante muestra que distintos autores conceptualizan los términos de eficiencia y eficacia de múltiples maneras.

En la esfera de las ciencias sociales, frecuentemente se define *eficacia* como “*el estado en que un individuo, grupo u organización ha alcanzado los objetivos establecidos. Es el criterio institucional que revela la capacidad administrativa para alcanzar las metas o resultados propuestos*”.

Es habitual presentar la eficacia estrechamente vinculada a la *eficiencia* entendida como: “*la relación existente entre los resultados obtenidos y los medios empleados para conseguirlos; es el cociente de estos resultados y los insumos utilizados para la obtención de los mismos. La eficiencia expresa la relación básica con “la forma en que se logran los objetivos, basándose en la relación inputs utilizados y los outputs obtenidos*”

Dicho de otro modo, la *eficiencia es el criterio económico que revela la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, energía y tiempo; es la cualidad de un sistema, mercado u organización en virtud de la cual se producen determinadas cantidades de "salidas" con el mínimo de "entradas"*. (p. 2)

Mencionaban Laredo y Reyes (2011, p. 3 citado por Huamán 2018) que para la mayoría de los autores, la eficiencia se considera como uno de tantos aspectos de un concepto más amplio: eficacia organizacional, entendiéndolo así, la eficacia será eficiencia a largo plazo. Una revisión de la literatura sobre la distinción entre eficacia y eficiencia concluye que, aunque científicos de la administración, sociólogos, psicólogos y profesionales de otras disciplinas han dedicado a este tema una gran cantidad de reflexiones, investigaciones y análisis crítico, todavía no se han alcanzado resultados definitivos y persiste una condición de confusión intelectual. La *efectividad* (del verbo latino *efficere*: ejecutar, llevar a cabo, producir, obtener como resultado), es otra categoría que subyace en este análisis y se entiende como “*el grado de satisfacción de los miembros de la organización respecto a los resultados obtenidos*”. El

concepto de efectividad generalmente ha sido utilizado como sinónimo de eficacia, debido a una errónea traducción del término “effectiveness”. Sin embargo, algunos autores, utilizan el concepto de efectividad englobando la eficiencia (forma en que se logran los objetivos) y la eficacia (logro de los objetivos).

Para Huamán (2018, p. 56) “la eficacia organizacional, ésta constituye un concepto esquivo, aunque se encuentran paralelismos y superposiciones entre las diferentes concepciones de los autores. Una de las primeras aproximaciones con otras nociones es la que toma la superposición entre eficacia organizacional y efectividad organizacional. La efectividad organizacional es uno de los conceptos más debatidos en los últimos 10 años dentro del mundo de los especialistas de Desarrollo Organizacional (Serralde, 2012). En consecuencia, las evaluaciones de la efectividad organizacional dependen del punto de vista de los participantes organizacionales, ya que se trata de un constructo cuyo significado es construido por los diferentes participantes organizacionales (Cervera, 2015”).

Según manifiesta Huamán (2018, p. 56) La auténtica controversia comienza en el momento en que cada autor (tratadista) tiene su propio enfoque acerca del Desarrollo Organizacional y sus propósitos, los cuales son, para algunos, la consecución de una mayor capacidad de logro aunada a un mejor clima, oportunidades de crecimiento individual, mejoramiento de la cultura organizacional, etc. Para otros, la única razón de ser del Desarrollo Organizacional es lograr que se incremente la efectividad organizacional. (Serralde, 2012)

## **B. Definiciones sobre el tema**

Para Escuder y Mendez y Méndez (2000), “El concepto “eficacia organizacional” es ambiguo y de difícil evaluación. Se han elaborado múltiples modelos que observan parcialmente la eficacia. De este modo, se ha generado confusión en la literatura. Esto ha influenciado notablemente en la realización de trabajos empíricos que no han llegado a

concretar los contenidos empíricos a examinar para la evaluación de la eficacia organizacional”. (p. 10)

“La eficacia en un juicio de valor sobre los resultados deseados por una organización, en diferentes niveles de análisis, resaltando la necesidad de distinguir entre cuestiones de valor y de hecho” (Da Silva, 2006, p. 55).

Una organización más efectiva es aquella que produce los efectos que se esperan y, por tanto, una menos efectiva es la que no produce todos ellos (Serralde, 2012).

“Toda organización forma parte de una situación dinámica e interactuante y de sus componentes surgen las demandas de resultados que imperan sobre aquélla” (Serralde, 2012, p. 4).

Según Ferella (2014) “La eficacia organizacional no es algo concreto, sino que es una construcción particular que se realiza en distintas dimensiones de acuerdo a las características de cada caso particular. Sin embargo, a partir de este relativismo, es necesario tener en cuenta *quién* define los criterios con los cuales se evalúa”. (p. 4)

Para Cervera (2015) “Una organización es efectiva si lleva a cabo sus funciones en forma apropiada de acuerdo a los juicios de cada participante”. (p. 1).

Así mismo, Cervera (2015) manifestaba que “La efectividad además se puede considerar como incongruente, ya que la misma organización podría no ser efectivas en todas las actividades que emprenden”. (p. 1).

Huamán (2018, p. 57) manifestaba que la eficacia organizacional es el “grado en el que una organización logra los resultados que se esperan de ella” (Serralde, 2012, p. 3) y en ese sentido, se identifica con la noción que Jones (2013) y otros autores identifican como eficacia organizacional.

Huamán (2018) refería que “En cuanto al significado de efectividad, efectivo es todo aquello que produce los efectos que se esperan; consecuentemente, efectividad es el grado en el que se producen esos efectos esperados”. (p. 56)

Para Ganga et al. (2014, p. 4) “La noción de eficacia, al parecer, la mayoría de los autores tienden a concordar que este concepto está referido principalmente al grado de cumplimiento de las metas o resultados, sin tomar en consideración, la cantidad de recursos empleados, pues lo que interesa es tratar de hacer las cosas lo mejor posible (Rubio, 2006; García, 2002; Trillo del Pozo, 2002; Sallan, 2001).

Así mismo, Ganga et al. (2014, p. 4) manifestaban que la eficiencia está referida a la relación entre el nivel del objetivo logrado y la adecuada utilización de los recursos disponibles, es decir, es la relación entre la producción de un bien o servicio y los *inputs* que fueron usados para alcanzar ese nivel de producción, implica por lo tanto, que el logro del objetivo debe realizarse en el marco de una óptima estructura de costos (Bardhan, 1995; Castillo, 2001; Lusthaus et al., 2001; Trillo del Pozo, 2002; Hernangómez, 1988; Martín y López del Amo, 2007).

### **C: Desarrollo de la eficacia organizacional**

Mayo et al. (2011) examinan la literatura sobre eficacia organizacional que se pueden clasificar cuatro modelos de eficacia organizacional (económico, sistémico, social y político), que al juicio del autor son los más utilizados y representativos para evaluar el desempeño de las organizaciones. Estos modelos tienen como denominador común los siguientes componentes:

- *Criterios de eficacia:* Se trata de la materialización del significado de eficacia para el modelo, concretado en la naturaleza de los objetivos organizacionales, que viene condicionada por la forma en que se percibe a la organización a través del modelo. En los modelos económicos, social y sistémico los objetivos son de tipo genérico (válidos

para cualquier organización), y en el modelo político son de tipo contingente (válidos para una organización o conjunto de organizaciones).

- *Indicadores:* Son atributos de la organización, generalmente de tipo cuantitativo, asociados a la definición de eficacia realizada mediante los criterios. Cada modelo de eficacia subraya un aspecto diferente y proporciona importantes percepciones, (tabla.1). Los modelos *económico, social y sistémico* presentan ciertos inconvenientes para utilizarse en exclusiva en la evaluación de la eficacia organizacional. Los modelos económico y social tienen como criterio último de eficacia la maximización del beneficio o del valor de mercado de la organización.

Estos criterios no son aplicables en gran número de organizaciones, especialmente aquellas cuya propiedad está en manos de Estado: usualmente, la teoría económica postula que el Estado tiene unos objetivos de maximización del bien común, y reserva a la empresa los objetivos de maximización del beneficio o el valor de mercado. (p. 3)

#### **D. Unidades de análisis**

De acuerdo con Ordóñez (2015) sobre la organización se aceptan tres posibles unidades de análisis para definir y evaluar el concepto de eficacia organizativa: el individuo, el grupo y la organización.

- a) **Eficacia individual.** Está ligado al desempeño individual en el puesto de trabajo o rol desempeñado, el cual revela el significado de la interacción entre la acción única de un individuo sobre su entorno.
- b) **Eficacia del grupo.** Se refiere al esquema de cooperación entre individuos basados en el rendimiento de cada individuo.
- c) **Eficacia de la organización.** La cual sería el resultado de las sinergias obtenidas del hecho de que los individuos coordinen sus esfuerzos en grupos, y los grupos se

coordinan desempeñando roles, conforme a unas normas, constituyendo redes organizacionales y persiguiendo unos objetivos que son compartidos por todos.

## **E. Dimensiones de la eficacia organizacional**

### ***a) La perspectiva del cliente***

Huamán (2018, p. 64) La perspectiva del cliente se sustenta en la noción de satisfacción del cliente, que, en cualquier negocio o actividad organizacional, constituye un dato relevante que tiene incidencia en el posicionamiento alcanzado por la organización respecto de otras de su entorno, por lo cual constituye un determinante del valor de la marca u organización por parte del usuario, cliente o beneficiario.

Según Schalock et al. (2015) esta perspectiva incluye los siguientes indicadores:

- La alineación de los servicios y apoyos brindados, con las necesidades de apoyo identificadas en el usuario o cliente
- La información sobre el número de clientes que viven o trabajan en entornos más independientes, productivos e integrados en la comunidad
- La medición de resultados personales, el rendimiento de informes y el análisis de resultados personales en forma agregada
- El empleo de tecnología con el propósito de mejorar los resultados personales.

### ***b) La perspectiva de crecimiento***

Huamán (2018, p. 64) La perspectiva de aprendizaje y crecimiento se refiere a los recursos más importantes con que cuenta la organización en el proceso de creación de valor: las personas y la tecnología. Esta perspectiva atiende a la importancia que tiene el concepto de aprendizaje entendido como una noción que no se reduce únicamente al concepto que deriva de la formación tradicional. En esta dimensión mentores y tutores desempeñan un rol

importante en la organización, y se atiende también a la actitud y calidad t fluidez de la comunicación entre los empleados.

Esta perspectiva incluye los siguientes indicadores según Schalock et al. (2015):

- La articulación de la misión institucional con los resultados buscados por la organización.
- La participación de la organización en iniciativas de colaboración o cooperación interinstitucional, e incluso la conformación de consorcios.
- El desarrollo de opciones de programas.
- La conformación y utilización de equipos de alto rendimiento.
- La supervisión continúa de la satisfacción laboral y el desarrollo de programas de enriquecimiento laboral

### **c) *La perspectiva económica***

Huamán (2018, p. 65) La perspectiva económica o perspectiva financiera, como se le conoce mejor en el caso de las organizaciones con fines de lucro, expresa el propósito final de las organizaciones con ánimo de lucro: conseguir el máximo rédito de una inversión realizada. En el caso de las organizaciones sin fines de lucro o de instituciones del sector público, implica la misma idea, aunque los réditos no se midan como una utilidad, sino más bien como una razón de beneficio – costo.

Esta perspectiva incluye los siguientes indicadores según Schalock et al. (2015):

- La comparación de costos considerando distintas localizaciones y plataformas para la prestación de servicios.
- La rendición de informes en torno al porcentaje del presupuesto que se dedica a las acciones de apoyo a los clientes.

- La supervisión de la relación entre el capital social y capital económico de la organización.
- El uso de datos relativos a los costos fijos y variables de la organización que le permiten establecer una línea de base de tasa o ratio de eficacia de gasto.
- El análisis de los gastos generales con el propósito de incrementar la eficiencia.

**d) *La perspectiva de procesos internos***

Huamán (2018, p. 66) Esta perspectiva tiene que ver con las formas que se idean, proponen y establecen para evaluar por medio de sistemas no subjetivos, y con un grado creciente de objetividad y cuantificación, el grado en que las diferentes áreas de un negocio u organización se desarrollan correctamente. Se trata de indicadores que se ponen en marcha para evaluar procesos de innovación, calidad o productividad, que pueden resultar clave, por su repercusión comercial y financiera.

Esta perspectiva incluye los siguientes indicadores según Schalock et al. (2015):

- La alineación horizontal de los componentes de entrada, proceso y resultados de los programas.
- La alineación vertical de los componentes de entrada, proceso y resultados con los componentes correspondientes de entrada, proceso y resultados a nivel individual.
- La demostración de la relación entre los servicios y apoyos prestados, y las necesidades de apoyo evaluadas de los clientes o usuarios.
- El uso de datos relacionados con los resultados personales y organizacionales con el objeto de atender a múltiples propósitos
- La identificación y empleo de indicadores de evidencia para la mejora continua de la calidad de los servicios ofrecidos y actividades realizadas.



## F. Visiones teóricas

Escuder y Mendez y Méndez (2000, p. 10) en torno al concepto de eficacia organizativa se ha agrupado en torno a dos visiones teóricas: la aproximación sistemas-recursos, que ve a las organizaciones como sistemas abiertos operando en entornos de recursos escasos. Bajo esta visión, la eficacia organizativa se observa como el grado en el cual una organización es capaz de obtener con éxito recursos escasos y valiosos (Bedeian y Zammuto, 1991: 60). No obstante, este enfoque no se haya exento de críticas: existe una evidente dificultad de operacionalización del concepto de punto óptimo del sistema, la identificación de los recursos relevantes para la organización no es sencilla y, por último, se ignora el uso que se hace de los recursos en la organización.

Para Mayo, Laredo y Reyes (2011, p. 4) respecto al *modelo sistémico*, éste tiende a representar a la organización como una entidad con una finalidad propia, tal como muestra la naturaleza de los criterios de eficacia del modelo (tabla I.1). Este hecho hace que confiar únicamente en los criterios sistémicos podría dar lugar a valorar como eficaces organizaciones especialmente aptas para sobrevivir, pero no lo suficientes para aumentar la satisfacción de los diferentes colectivos que interaccionan con ésta. Por tanto, estos modelos (económico, social y sistémico) no parecen adecuados para determinar la eficacia organizacional de empresas de propiedad estatal, pues solo integran uno de los componentes de los objetivos genéricos de toda organización empresarial moderna.

### Tabla 3

*Resumen teórico de los modelos de eficacia organizacional*

Tabla 1 Resumen teórico de los Modelos de Eficacia Organizacional		
Modelos	Criterios	Indicadores
Económico	Maximización del beneficio. Maximización del valor de mercado	Rentabilidad económica / Rentabilidad financiera. Ex – ante (basados en el valor de mercado). Ex – post (basados en los beneficios obtenidos).
Social	Objetivos económicos. Objetivos de control. Objetivos de cultura. Objetivos sociales	Financieros (los mismos que para el Modelo Económico). Comportamiento de las personas en la organización. Costos de contratación y retención de personal motivado.
Sistémico	A corto plazo: eficiencia, eficacia política. A largo plazo: supervivencia, crecimiento.	Financieros (rentabilidad). Rendimiento de los recursos Supervivencia. Crecimiento (en activos, número de clientes, facturación, etc.).
Político	Definidos a partir de un metacriterio, pueden dar lugar a modelos de tipo multidimensional (diferentes criterios que contemplen los intereses de los grupos de interés considerados).	De naturaleza contingente: a definir en función de las características de la organización y de los criterios de eficacia considerados.

Fuente: Mayo, Laredo y Reyes (2011, p. 3)

El segundo eje teórico sería la aproximación *stakeholder* o aproximación de múltiples grupos influyentes o constituyentes. Esta visión evalúa la eficacia de la organización en función del grado de satisfacción de los grupos influyentes en el rendimiento de la organización. Estos grupos serían los propietarios de la organización, empleados, clientes, proveedores, gobierno y sociedad. Los criterios de eficacia o satisfacción varían notablemente entre estos grupos. De hecho, puede afirmarse que, bajo este enfoque, la eficacia organizacional es un concepto basado en los valores. En consecuencia, la eficacia de la organización será percibida de modo

diferente por cada uno de estos grupos, convirtiendo la estimación de esta eficacia en una tarea muy compleja.

### **G. Eficiencia, efectividad y eficacia**

Para Javier y Gómez (1991, pp. 32-33) Existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están muy relacionados con la calidad y la productividad: eficiencia, efectividad y eficacia. Sin embargo, a veces, se les mal interpreta, mal utiliza o se consideran sinónimos; debido a ello, creemos conveniente puntualizar aquí tanto las definiciones de los mismos como su relación con calidad y productividad.

**a. La eficiencia.** Se la utiliza para dar cuenta del uso de los recursos o cumplimiento de actividades con dos acepciones: la primera, como relación en tres, la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos que se había estimado o programado utilizar; la segunda, como grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándolos en productos. Como puede observarse, ambas definiciones están muy vinculadas a una vertiente de la productividad: la del uso de recursos; sin embargo, como se ha dicho anteriormente, no da cuenta tanto de la cantidad como de la calidad del producto o servicio, por lo que expresa solo parte del significado de la productividad. La exageración de la importancia de la eficiencia nos lleva a poner más énfasis en la administración de recursos (hacia adentro) des cuidando el cumplimiento de objetivos, de los resultados de la calidad y la productividad. Estos son los llamados estilos eficientistas: cumplimiento de presupuesto de gastos, uso de las horas disponibles, realización de actividades, etc., son expresiones muy comunes características del eficientísimo. No obstante sus limitaciones, el concepto de eficiencia nos lleva a tener siempre presente la idea del costo, a través del uso que hagamos de los recursos.

Raffo y Ruiz (2005, p. 77) consideran que la eficiencia hace referencia a un juicio acerca de la relación entre los medios empleados y los fines obtenidos. Pero también la eficiencia puede ser analizada desde la óptica de la producción, y en este sentido, responde a preguntas

respecto de cuánto podemos expandir la producción, sin alterar la cantidad de insumos necesarios.

**b. La efectividad.** Es la relación entre los resultados logrados y los resultados que nos habíamos propuesto y da cuenta del grado de cumplimiento de los objetivos que hemos planificado: cantidades a producir, clientes a tener, órdenes de compra a colocar, etc. Cuando se considera la efectividad como único criterio se cae en los estilos efectivistas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos (según el objetivo), sin embargo, adolece de la noción de uso de recursos.

Según Camue, Carballal del Río, y Toscano (2017) la efectividad organizacional se refiere a la eficacia empleada para lograr los objetivos organizacionales, mediante el diseño y funcionamiento actual de un sistema determinado, factores que, a su vez, se corresponden directamente con la manera en que interactúan los diferentes elementos del sistema organizativo. Por tanto, la efectividad organizacional consiste en identificar los fines de la organización y determinar si se han alcanzado adecuadamente.

**c. La eficacia.** Valora el impacto de lo que hacemos, del producto o servicio que prestamos. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que nos fijamos, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado, aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en nuestro mercado. Como puede deducirse la eficacia es un criterio muy relacionado con lo que hemos definido como calidad (adecuación al uso, satisfacción del cliente), sin embargo, considerando a ésta última en sentido amplio (calidad de procesos, sistemas, recursos), la eficacia debe ser utilizada en conjunción con los dos criterios anteriores.

## **H. La eficacia organizacional: estructura organizativa y áreas funcionales**

Javier y Gómez (1991) plantean que “Cuando nos referimos a las funciones de la empresa no nos limitamos al departamento de la empresa que lleva el mismo nombre; en este sentido Control de Calidad es mucho más que el departamento o gerencia que lleva la misma denominación, igual pudiéramos decir de mantenimiento, mercadeo, etc.”(p. 75)

Así mismo, el mismo autor plantea que “La función no se limita a solo una parte específica de la empresa, de igual manera que el sistema sanguíneo en el cuerpo no está en un solo órgano del cuerpo humano. La función debe cumplir un ciclo completo planificar hacer- chequear-reajustar, y para ello, si bien puede estar su responsabilidad asignada a una unidad, necesitará de la interrelación con otras áreas. Más aún, una misma función puede tener diversas unidades organizativas sin que por ello debamos cambiar el concepto de función” (p. 75)

Javier y Gómez (1991, p. 76) Otro punto a considerar es el carácter inter funcional de los grandes objetivos de la empresa. La calidad no es responsabilidad de una sola área, ni puede pensarse que los costos pertenecen a una sola función, o que la disponibilidad es solo un problema de mantenimiento. Comprender esto nos permite valorar mejor la necesidad de una alta gerencia con liderazgo a fin de lograr que todas las áreas cumplan no solo con su tarea sino que también velen por su aporte a los grandes objetivos inter funcionales. V.gr. para el cumplimiento de las fechas de entrega, cada departamento de línea tiene un aporte ventas-producción-suministro, pero éstos, sin los aportes previos de mercadeo o de mantenimiento, control de calidad, administración y finanzas, higiene y seguridad industrial, estarán muy expuestos a contingencias y retrasos. Con esto queremos insistir en la necesidad de no restringir la gestión de una unidad solo al cumplimiento de sus ‘deberes’, sino que también deben contribuir a señalar alternativas para evitar descoordinación, lo que redundaría en beneficio de toda la empresa.

A fin de minimizar estas situaciones rescatamos la pertinencia del enfoque del cliente interno como vía para establecer definiciones y compromisos operativos, que permiten

mancomunar esfuerzos sin desdibujar las áreas de incumbencia y las delimitaciones de responsabilidad, principios insoslayables de una buena organización. Bajo este enfoque a unidad proveedora es la responsable de entregar un producto (sin defectos, sin retrasos y en las cantidades solicitadas), pero la unidad cliente debe hacer esfuerzos en condensar muy bien los requerimientos válidos, así como en cooperar para obtener un buen servicio y atención. Igualmente, la unidad cliente es responsable de hacer un buen uso del producto que se le entrega, todo ello dentro de una perspectiva global de productividad y calidad que busca dar prioridades a la satisfacción del cliente.

Javier y Gómez (1991, p. 78) plantea los siguientes indicadores de gestión:

De Eficacia:

- Grado de satisfacción de los clientes internos con los productos de la unidad; entre otros términos: investigación y desarrollo, planificación y preparación de producción, Ventas, dirección general.
- Detección de nuevos mercados como magnitud de la potencial demanda.
- Detección de oportunidades para nuevos productos o los ya existentes.
- Grado de alcance de la información de los clientes actuales y potencia les sobre los productos de la empresa.

De Efectividad:

- Cumplimiento en cantidad de fichas técnicas, estudios de mercado y reporte de seguimiento respecto del total (en cada renglón) que debieron realizarse o fueron planificados.
- Cumplimiento de la entrega a tiempo de las fichas técnicas, estudios de mercado, y reportes de seguimiento respecto al tiempo comprometido.
- Porcentaje de devoluciones de sus productos principales por los clientes internos por inconformidad respecto a los atributos exigidos:
- Devoluciones de fichas técnicas.

—Devoluciones de estudios de mercado.

—Devoluciones de reportes de seguimiento.

De Eficiencia:

—Re trabajo en: elaboración de fichas técnicas, elaboración de estudios de mercado, elaboración de reportes de seguimiento.

—inventario: porcentaje de fichas técnicas en elaboración, porcentaje de estudios de mercado en elaboración, porcentaje de reportes de seguimiento en elaboración.

—Ratio de Operación como porcentaje (relación de tiempo) de operaciones respecto del total de actividades de los procesos de fichas técnicas, estudios de mercado y reportes de seguimiento.

## **I. Enfoques de análisis de la eficacia organizacional**

### *a) El enfoque del recurso externo: Control*

Para medir la eficacia del control sobre su ambiente, los gerentes usan indicadores como precio de inventario, utilidad y retorno sobre la inversión para comparar el desempeño de su organización con el de otras organizaciones. Los altos ejecutivos observan muy de cerca el precio de inventario de su compañía debido al impacto que causa sobre las expectativas de los inversionistas. De forma similar, en su intento por atraer a clientes y estimar el desempeño de su organización, los gerentes reúnen información sobre la calidad de los productos de su compañía en comparación con los productos de sus competidores. (Jones, 2013, p.17)

Los gerentes saben que la dinámica, la naturaleza empresarial y la reputación de la organización son los criterios mediante los cuales los accionistas (sobre todo) juzgan que tan bien una compañía controla su ambiente. (Jones, 2013, p.17)

Las compañías tienen que poner mucha atención a sus clientes y decidir cómo cubrir mejor sus necesidades y preferencias. (Jones, 2013, p.17)

b) *El enfoque de sistemas internos: Innovación*

Las medidas de capacidad de la organización para innovar incluyen la cantidad de tiempo para tomar una decisión, para lanzar nuevos productos al mercado y para coordinar las actividades de los diferentes departamentos. Estos factores pueden medirse de manera objetiva. (Jones, 2013, p.17)

Las mejoras a los sistemas internos que incluyen en la coordinación y motivación tienen un impacto directo sobre la capacidad de la organización para responder a su ambiente. La rápida capacidad para lanzar un producto al mercado hace que una compañía sea más atractiva para los clientes, ya que estos siempre desean el producto que contiene la tecnología más reciente disponible. (Jones, 2013, p.17)

c) *El enfoque técnico: Eficiencia*

El enfoque técnico constituye un método que los gerentes utilizan para evaluar la eficiencia con que una organización puede convertir una cantidad fija de recursos organizacionales en bienes y servicios finales. (Jones, 2013, p.18) Este enfoque permite a los gerentes evaluar la eficiencia de una organización con base en la conversión de una cantidad fija de habilidades y recursos en bienes y servicios terminados. La eficacia se mide en términos de productividad y eficiencia (la tasa entre resultados e insumos). (Jones, 2013, p.18)

La actitud de los empleados, así como su motivación y deseo de cooperar, son también factores importantes que influyen en la productividad y eficiencia. (Jones, 2013, p.17)

d) *Un enfoque para organizaciones no lucrativas*

El componente de proceso o evaluación del modelo se centra en si la información obtenida se percibe como válida y creíble y responde a las necesidades de información de las partes interesadas (esto es, información que es sensible, relevante y oportuna); y cuando los hallazgos pueden integrarse en la cultura de la organización. (Schalock et al., 2015)



Las consecuencias o componente de resultados del modelo se centran en que las partes implicadas aumenten su comprensión de los términos y conceptos clave de la transformación, y usen la información de evaluación para la toma de decisiones, mejora continua de la calidad y transformación organizacional. (Schalock et al 2015)

### **J. Medición de la eficacia: metas organizacionales**

Huamán (2018) Las metas oficiales constituyen principios guía que la organización establece formalmente en su informe anual y otros documentos públicos. La misión es el conjunto integrado de metas que explican por qué existe la organización y lo que debería hacer. Los gerentes crean metas que sirven para medir el desempeño de la organización. Dos tipos de metas usadas para evaluar la eficacia organizacional son los oficiales y las operativas (p. 60)

Las metas oficiales son metas principios guía que la organización establece formalmente en su informe anual y en otros documentos públicos. Por general, tales metas se encuentran en la misión de organización: explican por qué existe la organización y aquello que debería hacer. Las metas oficiales se establecen para legitimar la organización y sus actividades permitiéndole así obtener recursos y apoyar a sus accionistas. (Jones, 2013, p.20)

Las metas operativas son metas específicas a corto y largo plazos que guían a los gerentes y trabajadores en su desempeño en la organización. Las metas operativas son metas específicas a corto y largo plazos, que guían a los gerentes y los empleados en su desempeño en la organización. Los gerentes pueden usar metas operativas para medir que tan bien están administrando el ambiente. ¿El mercado aumenta o disminuye? ¿El costo de los insumos sube o baja? De forma similar, miden que tan bien funciona la organización midiendo cuanto tiempo les lleva tomar una decisión o el grado de conflicto entre los miembros organizacionales (Jones, 2013, p.20)

Huamán (2018) Algunas metas operativas que los gerentes utilizan para evaluar la eficacia organizacional son las siguientes:

**Tabla 4***Metas a establecer para medir la eficacia organizacional*

enfoque	metas a establecer para medir la eficacia
enfoque del recurso externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>bajas costo de insumos</li> <li>obtener empleados e insumos de alta calidad</li> <li>incrementar el valor en el mercado</li> <li>aumentar el precio de las acciones</li> <li>obtener apoyo de asociados</li> </ul>
enfoque de sistemas internos	<ul style="list-style-type: none"> <li>recortar el tiempo para la toma de decisiones</li> <li>mejorar la tasa de innovación de producto</li> <li>mejorar la coordinación y motivación</li> <li>reducir el conflicto</li> <li>disminuir el tiempo para sacar a la venta</li> </ul>
enfoque técnico	<ul style="list-style-type: none"> <li>aumentar la calidad del producto</li> <li>reducir el número de defectos</li> <li>disminuir los costos de productos</li> <li>mejorar el servicio al cliente/ usuario</li> <li>reducir tiempo de entrega</li> </ul>

Fuente: Huamán (2018, p. 61)

### III. Método

#### 3.1 Tipo de investigación

Desde el punto de vista metodológico es cuantitativa y de tipo descriptivo comparativo. Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirma” los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

El tipo de investigación es de tipo No Experimental porque de acuerdo a Kerlinger, (2004), se afirma que “la investigación no experimental es una indagación empírica y sistemática en la cual el científico no tiene un control directo sobre las variables independientes porque sus manifestaciones ya han ocurrido o porque son inherentemente no manipulables. Las inferencias acerca de la relaciones entre variables se hacen, sin una intervención directa a partir de la variación concomitante de la variables dependientes e independientes”.

Por el tipo de obtención de datos, la investigación es transversal dado que la obtención de los datos se obtendrán en un solo momento, a diferencia de la investigación longitudinal que es sometido a varias evaluaciones a través del tiempo.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), afirmaban que:

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. (p. 93)

### **3.2 Ámbito temporal y espacial**

Respecto del ámbito temporal esta investigación se realizará entre los meses de mayo del año 2020 y octubre del año 2020.

En el ámbito espacial se desarrollará en el SUN DREAMS CORPORATION S.A.C. que está ubicado en la Av. Alfredo Benavides 509, Miraflores, provincia de Lima.

### **3.3 Variables**

#### ***3.3.1 Variables de investigación***

En la presente investigación se empleó dos variables:

- Calidad de vida laboral
- Eficacia organizacional.

#### ***3.3.2 Variables de comparación***

- Sexo: Masculino - Femenino
- Nivel educativo: Estudios secundario – Estudios técnicos – Estudios Universitarios.

#### ***3.3.3 Definición operacional de las variables***

Estuvo dado por los puntajes totales y por dimensiones, por los niveles de cada uno de los instrumentos utilizados que se especifica en instrumento.

#### ***3.3.4 Operacionalización de las variables***

En la operacionalización de las variables investigadas se consideró los siguientes elementos: variable, definición operacional, dimensiones, indicadores, N° de ítems y tipo de escala de medición.

**Tabla 5***Operacionalización de las variables*

<b>Variabl e</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>
Calidad de vida laboral	Se operacionaliza según un cuestionario consistente en 29 ítems, cuya escala es de tipo Likert, que se distribuye como “bueno” (87-116), “medio” (58-86) y “bajo” (29-57).	Condiciones objetivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medio ambiente físico</li> <li>• Medio ambiente tecnológico</li> <li>• Medio ambiente contractual</li> <li>• Medio ambiente productivo</li> <li>• Medio ambiente profesional</li> </ul>	1-29	Ordinal
		Condiciones subjetivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esfera privada y mundo laboral</li> <li>• Individuo y actividad profesional</li> <li>• Individuo, grupo laboral e institución</li> <li>• Institución y función directiva</li> </ul>		
Eficacia organizacional	Se operacionaliza de acuerdo a alcanzar los objetivos de la forma correcta, utilizando los recursos necesarios.	Objetivos Organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso laboral</li> <li>• Coordinación de actividades</li> <li>• Participación en el trabajo</li> </ul>	1-10	Ordinal
		Competitividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producto terminado</li> <li>• Recursos tecnológicos</li> </ul>		
		Productividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de calidad</li> <li>• Gestión del tiempo</li> <li>• Recursos tangibles</li> </ul>		

**3.4 Población y muestra****3.4.1 Población**

En la presente investigación, la población estuvo conformada por 133 trabajadores de la empresa SUN DREAMS CORPORATION S.A.C.

**3.4.2 Muestra**

La muestra fue tomada por en forma intencionada y para efectos de la investigación primero se determinó en función de la fórmula para poblaciones finitas iguales o menores a 100,000 para tener en cuenta la cantidad de colaboradores a evaluar como mínimo:

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

### Valores estadísticos para determinar la muestra

$N = 133$ ;  $P = 0,50$ ;  $q = 0,50$ ;  $d = 0,05$ ;  $z = 1,96$

$n$ : Es el tamaño de la muestra que se va a considerar para el trabajo de campo.  
Siendo la variable que se desea determinar.

$p$  y  $q$ : Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra.  
Así, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que  $p$  y  $q$  tienen el valor de 0.5 cada uno.

$Z$ : Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error = 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto, el valor  $Z = 1.96$ .

$N$ : El total de la población es en este caso de 133 trabajadores de la empresa SUN DREAMS CORPORATION S.A.C.

### Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p q}{d^2}$$

### Sustituyendo los valores

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(0,05)^2} \quad \boxed{n = 384,16}$$

Cálculo de la muestra

$$nf = \frac{N}{1 + \frac{N}{n}}$$

$$nf = \frac{133}{1 + \frac{133}{384.16}}$$

$$N = 102.3$$

En tal sentido, la muestra según la fórmula estadística estuvo constituida por un grupo de 102 colaboradores internos que representó al 76.7% de la población en estudio.

### 3.4.3 Características de la muestra

En la tabla 6 y la figura 1 se describen y representa la distribución de la muestra por nivel de estudios, reportándose que el 39.2% tienen estudios secundarios, el 47.1% tiene estudios técnicos y el 13.7% tienen estudios universitarios.

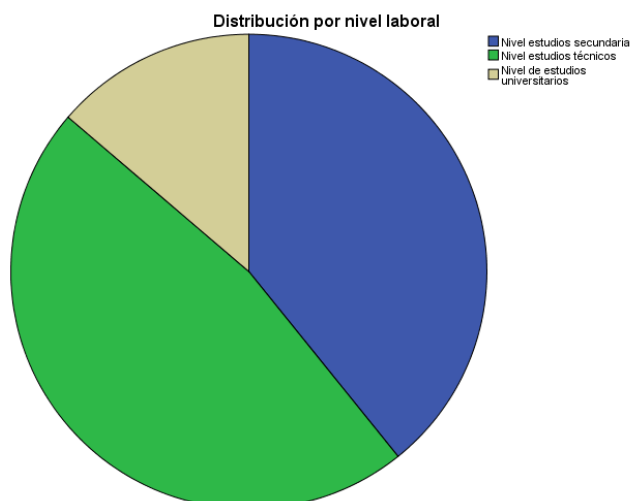
**Tabla 6**

*Distribución de la muestra por nivel educativo*

Distribución por nivel educativo	Frecuencia	Porcentaje
Nivel estudios secundaria	40	39,2
Nivel estudios técnicos	48	47,1
Nivel de estudios universitarios	14	13,7
Total	102	100,0

**Figura 1**

*Representación de la distribución de la muestra por nivel educativo*



En la tabla 7 y la figura 2 se describen y representa la distribución de la muestra según el sexo, reportándose que tanto el sexo masculino como femenino son homogéneos al 50%.

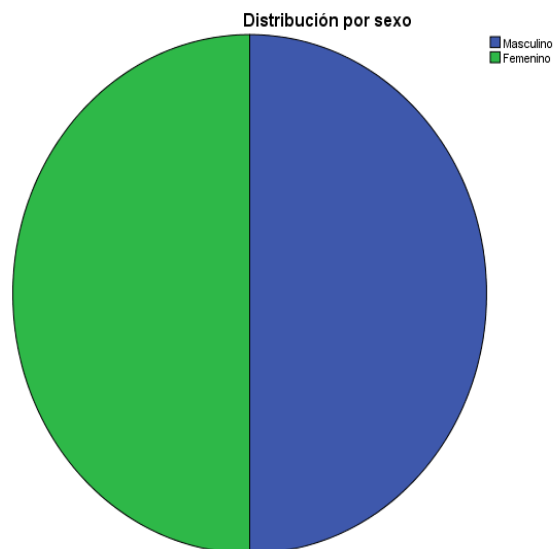
**Tabla 7**

*Distribución de la muestra según el sexo*

Distribución por sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	51	50,0
Femenino	51	50,0
Total	102	100,0

**Figura 2**

*Representación de la muestra según el sexo*





En la tabla 8 y la figura 3 se describen y representa la distribución de la muestra según el sexo y nivel de estudios, reportándose en la muestra de sexo masculino se presenta una menor frecuencia en el nivel de secundaria, ligeramente superior en el nivel técnico y más frecuencia en el nivel universitario, que el sexo femenino.

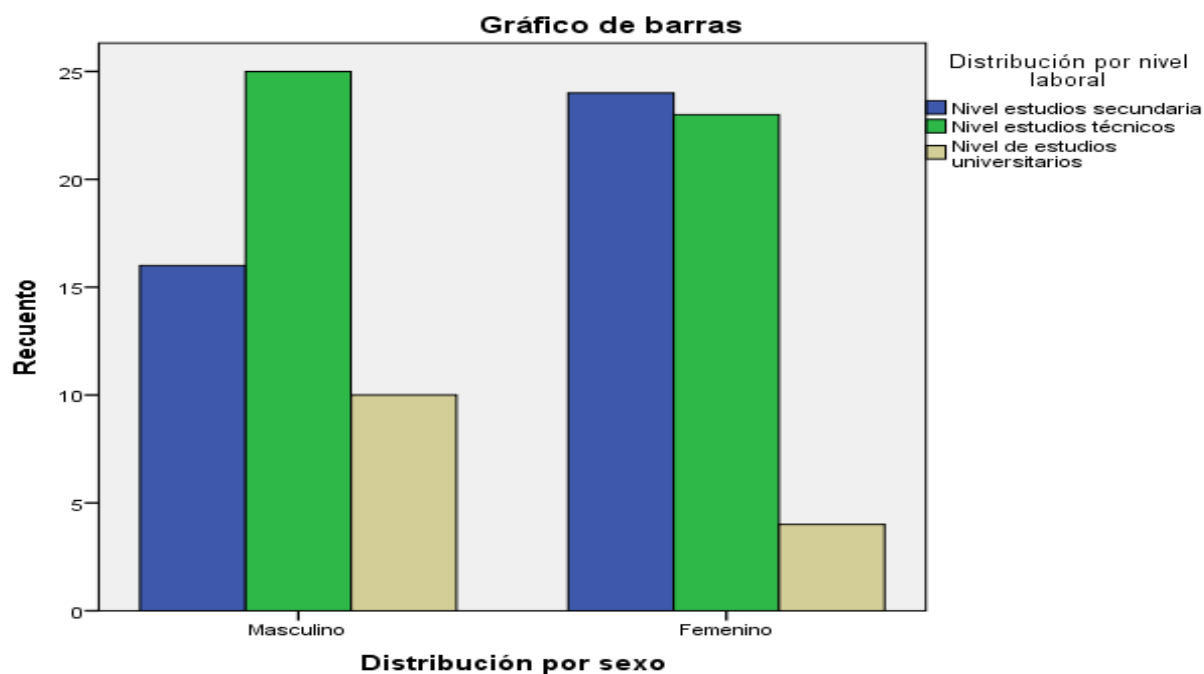
**Tabla 8**

*Distribución de la muestra según el sexo y niveles de estudios.*

Distribución por sexo	Distribución por nivel laboral			Total
	Nivel estudios secundaria	Nivel estudios técnicos	Nivel de estudios universitarios	
Masculino	16	25	10	51
Femenino	24	23	4	51
Total	40	48	14	102

**Figura 3**

*Representación de la distribución de la muestra según el sexo y niveles de estudios.*



### 3.5 Instrumentos

En la presente investigación se aplicarán dos cuestionarios:

**A. Cuestionario para medir de la variable calidad de vida laboral**, cuya autoría corresponde a Da Silva Timossi, Pedroso, Carlos de Francisco y Pilatti (2008) y consta de 29 ítems distribuidos en dos dimensiones: a. Condiciones objetivas conformado por 15 ítems y b. Condiciones subjetivas conformado por 14 ítems.

Son medidas y evaluadas en una escala de Likert de 4 alternativas: nunca (0), a veces (1) regularmente (2) y siempre (3).

La escala presenta una confiabilidad Alpha de 0.88, que es muy alta y muy significativa y validez de constructo.

Para la calificación se debe tener en cuenta la direccionalidad de los ítems:

Directos (25 ítems): nunca (0), a veces (1) regularmente (2) y siempre (3).

Inversos (4 ítems: 10, 14, 16, 19): nunca (3), a veces (2) regularmente (1) y siempre (0).

#### **Para efectos de la investigación:**

Se establecieron niveles por quintiles (5 niveles de 20% cada uno), teniendo un rango de puntaje mínimo (0) y un puntaje máximo de 87 puntos.

#### **Cuestionario de calidad de vida laboral**

Dividiendo 87: 5 niveles se obtuvieron un rango por nivel de 17.4 puntos para la escala general.

<b>Rango</b>	<b>Nivel</b>
0 – 17.4	Deficiente desarrollo de calidad de vida laboral.
18 – 34.8	Bajo desarrollo de calidad de vida laboral.
35 – 52.2	Moderado desarrollo de calidad de vida laboral.
53 – 69.6	Alto desarrollo de calidad de vida laboral.

### Dimensiones de calidad de vida laboral

De igual forma se procedió con las dos dimensiones.

a. Dimensión condiciones objetivas (15 ítems):  $15 \times 3 = 45$ : 5 niveles se obtuvieron un rango por nivel de 9 puntos.

Rango	Nivel
0 – 9	Deficiente desarrollo de condiciones objetivas.
10 – 18	Bajo desarrollo de condiciones objetivas.
19 – 27	Moderado desarrollo de condiciones objetivas.
28 – 36	Alto desarrollo de condiciones objetivas.
37 – 45	Excelente desarrollo de condiciones objetivas.

b. Dimensión condiciones subjetivas (14 ítems):  $14 \times 3 = 42$  entre 5 niveles se obtuvieron un rango por nivel de 8.4 puntos.

Rango	Nivel
0 – 8.4	Deficiente desarrollo de condiciones subjetivas.
9 – 16.8	Bajo desarrollo de condiciones subjetivas.
17 – 25.2	Moderado desarrollo de condiciones subjetivas.
26 – 33.6	Alto desarrollo de condiciones subjetivas.
34 – 42	Excelente desarrollo de condiciones subjetivas.

**B. El cuestionario de eficacia organizacional** (s/a y s/f) que consta de 10 ítems distribuidos en 3 dimensiones: a. Objetivos organizacionales: ítems 1, 2 y 3; b. Competitividad: ítems 5, 6 y 8 y Productividad: ítems 4, 7, 9 y 10

Son medidas y evaluadas en una escala de Likert de 5 alternativas: nunca (0), a veces (1) regularmente (2), casi siempre (3) y siempre (4).

Para la calificación se debe tener en cuenta la direccionalidad de los ítems:

Directos (9 ítems): nunca (0), a veces (1) regularmente (2), casi siempre (3) y siempre (4)

Inversos (1 ítems: 9): nunca (4), a veces (3) regularmente (2), casi siempre (1) y siempre (0);

La escala presenta una confiabilidad Alpha de 0.86, que es muy alta y muy significativa y validez de constructo.

#### **Para efectos de la investigación:**

Se establecieron niveles por quintiles (5 niveles de 20% cada uno), teniendo un rango de puntaje mínimo (0) y un puntaje máximo de 40 puntos.

#### **Cuestionario de efectividad organizacional:**

Dividiendo 40: 5 niveles se obtuvieron un rango por nivel de 8 puntos para la escala general de efectividad organizacional.

<b>Rango</b>	<b>Nivel</b>
0 – 8	Deficiente desarrollo de efectividad organizacional.
9 – 16	Bajo desarrollo de efectividad organizacional.
17 – 24	Moderado desarrollo de efectividad organizacional.
25 – 32	Alto desarrollo de efectividad organizacional.
33 – 40	Excelente desarrollo de efectividad organizacional.

#### **Dimensiones**

De igual forma se procedió con las tres dimensiones.

a. Dimensión objetivos organizacionales (3 ítems),  $3 \times 4 = 12$  puntos: 5 niveles se obtuvieron un rango por nivel de 2.4 puntos.

<b>Rango</b>	<b>Nivel</b>
0 – 2.4	Deficiente desarrollo de los objetivos organizacionales.
3 – 4.8	Bajo desarrollo de los objetivos organizacionales.
5 – 7.2	Moderado desarrollo de los objetivos organizacionales.
8 – 9.6	Alto desarrollo de los objetivos organizacionales.

10 – 12                      Excelente desarrollo de los objetivos organizacionales.

b. Dimensión competitividad (3 ítems),  $3 \times 4 = 12$  puntos: 5 niveles se obtuvieron un rango por nivel de 2.4 puntos.

<b>Rango</b>	<b>Nivel</b>
0 – 2.4	Deficiente desarrollo de competitividad.
3 – 4.8	Bajo desarrollo de competitividad.
5 – 7.2	Moderado desarrollo de competitividad.
8 – 9.6	Alto desarrollo de competitividad.
10 – 12	Excelente desarrollo de competitividad.

c. Dimensión productividad (4 ítems),  $4 \times 4 = 16$  puntos: 5 niveles se obtuvieron un rango por nivel de 3.2 puntos.

<b>Rango</b>	<b>Nivel</b>
0 – 3.2	Deficiente desarrollo de competitividad.
4 – 6.4	Bajo desarrollo de competitividad.
7 – 9.6	Moderado desarrollo de competitividad.
10 – 12.8	Alto desarrollo de competitividad.
13 – 16	Excelente desarrollo de competitividad.

### **3.6 Procedimientos**

Se comenzó con el presente trabajo de investigación de manera rigurosa, ya que se valdrá de un completo análisis, que inicio con la revisión y lectura de libros, revistas y artículos académicos, esto implica el rastreo bibliográfico en diferentes portales indexados, a fin de consolidar las bases teóricas de la investigación. En consecuencia, se realizaron comparativas académicas para establecer las variables pertinentes y operacionalizarlas.

Asimismo, el estudio se llevó a cabo entre los meses de agosto del año 2020 y diciembre del año 2020, por lo cual se realizará la encuesta en un período de tiempo prudente, con el fin de conocer la relación entre las variables de estudio propuestas.

Así, en el transcurso de la investigación, luego de la revisión y aceptación del plan, se obtuvieron los datos por medio de las encuestas validadas entre los trabajadores de la empresa SUN DREAMS CORPORATION S.A.C., pues este grupo de estudio fue el objeto de análisis en la investigación, quienes fueron sometidos a los criterios de inclusión y exclusión. Además, brindaron su autorización el uso de los datos mediante el consentimiento informado.

Finalmente, se utilizó el programa SPSS en su versión 22 para el procesamiento de datos, de donde se obtuvieron las tablas, los gráficos de barras y las estadísticas descriptivas e inferenciales, a fin de comprobar las hipótesis; ya que fueron medidas por el coeficiente de correlación de Spearman. Así, se establecerán dos principios:

- Tablas estadísticas con cantidades y porcentajes.
- Gráficos con su respectiva interpretación.

### **3.7 Análisis de datos**

Para el análisis de los datos se empleó las técnicas estadísticas a través del paquete estadístico SPSS versión 22.0 versión en español. Se utilizó estas técnicas estadísticas en dos etapas:

1ra. Estadística descriptiva: Con la cual se obtuvo los datos de frecuencia y porcentajes. Medidas de tendencia central (media aritmética) y medida de dispersión (desviación estándar).

2da. Estadística inferencial:

El Análisis exploratorio se realizó con la prueba no paramétrica K-S.

El Alpha de Cronbach para establecer la confiabilidad de las escalas.

La prueba paramétrica de la correlación de Spearman se utilizó para establecer la validez de constructo. La finalidad de la correlación de Spearman es comprobar si los resultados de una variable están relacionados con los resultados de la otra variable (Greene & D'Oliveira 2006), teniendo en cuenta los siguientes criterios de aceptación o rechazo de la Ho de acuerdo con Ávila (1998).

$r = 0.00$	no hay correlación estadística	se acepta la Ho.
$0 < r < 0.20$	Existe correlación no significativa	se acepta la Ho.
$0.21 < r < 0.40$	Existe correlación baja	se rechaza la Ho.
$0.41 < r < 0.60$	Existe correlación moderada	se rechaza la Ho.
$0.61 < r < 0.80$	Existe correlación alta	se rechaza la Ho.
$0.81 < r < 1.00$	Existe correlación muy alta	se rechaza la Ho.

Se establecieron las asociaciones estadísticas con la prueba no paramétrica Chi cuadrada de Pearson y la Prueba de regresión Lineal.

La técnica no paramétrica U de Mann Whitney: Está técnica ha sido diseñada exclusivamente para establecer comparaciones entre dos condiciones (Greene & D'Oliveira 2006), permite conocer si la media de dos grupos difieren de modo significativo entre sí con un nivel de significación estadística:  $p < 0.01$  para rechazar la Ho.

Para el establecimiento de comparaciones de promedios de las variables estudiadas en función de los grupos etáreos (edades), nivel laboral, años de servicios y función laboral, se utilizó la técnica no paramétrica Kruskal-Wallis.

## IV. Resultados

### 4.1 Análisis exploratorio de las variables

Para determinar la relación entre las variables de estudio, se realizó primero una prueba de bondad de ajuste para precisar si las variables presentaban una distribución normal. En este sentido, en la Tabla 9, se presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (K-S). Como se observa en la Tabla 9, la variable eficacia organizacional **no presentan** una distribución normal dado que el coeficiente obtenido (K-S) es significativo ( $p < 0.01$ ) para la variable. En calidad de vida no presenta una distribución normal dado que el coeficiente obtenido (K-S) no es significativo ( $p < 0.05$ ). Por lo tanto, se tomó la decisión de emplear las pruebas no paramétricas en los análisis de datos.

**Tabla 9**

*Distribución de la muestra según el sexo y niveles de estudios.*

<i>Distribución de la muestra según el sexo y niveles de estudios.</i>		cuestionario de eficacia organizacional	cuestionario de calidad de vida laboral
N		102	102
Parámetros normales	Media	27,43	37,69
	Desviación estándar	4,199	8,007
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0,185	0,377
	Positivo	0,185	0,377
	Negativo	-0,122	-0,172
<b>Estadístico de prueba</b>		<b>0,185</b>	<b>0,377</b>
<b>Sig. asintótica (bilateral)</b>		<b>0,000</b>	<b>0,000</b>

### 4.2 Ajuste psicométrico de los instrumentos de obtención de los datos

#### 4.2.1 Confiabilidad de los instrumentos de obtención de los datos

##### A. Escala de calidad de vida laboral

En la Tabla 10 y 11 se presenta las estimaciones de la consistencia interna mediante los coeficientes Alpha, donde se reportó que en el análisis de ítems y en las dimensiones, superan los valores del punto de corte de 0.70, aceptado como adecuado para los instrumentos



psicológicos. La escala presenta un valor Alpha 0.887, que es un valor fuerte, lo que indica que la escala de calidad de vida laboral es muy confiable.

**Tabla 10**

*Confiabilidad de la escala de calidad de vida laboral*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>				
<b>Alfa de Cronbach</b>			<b>N de elementos</b>	
<b>0,887</b>			<b>29</b>	
<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	<b>Media de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Varianza de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Correlación total de elementos corregida</b>	<b>Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido</b>
cv1	35,56	59,853	,801	<b>0,880</b>
cv2	35,63	62,850	,214	<b>0,887</b>
cv3	36,31	54,990	,811	<b>0,873</b>
cv4	34,76	65,706	-,340	<b>0,893</b>
cv5	35,66	62,802	,479	<b>0,886</b>
cv6	36,26	56,355	,666	<b>0,877</b>
cv7	34,71	64,111	-,005	<b>0,888</b>
cv8	35,75	66,627	-,415	<b>0,896</b>
cv9	37,34	52,445	,933	<b>0,868</b>
cv10	36,43	67,297	-,342	<b>0,902</b>
cv11	37,65	62,468	,419	<b>0,885</b>
cv12	36,37	57,503	,634	<b>0,879</b>
cv13	36,19	55,678	,713	<b>0,876</b>
cv14	36,70	68,511	-,512	<b>0,902</b>
cv15	37,27	50,756	,879	<b>0,869</b>
cv16	37,68	63,746	,229	<b>0,887</b>
cv17	36,23	54,038	,859	<b>0,871</b>
cv18	35,56	59,912	,629	<b>0,881</b>
cv19	37,69	64,118	,000	<b>0,888</b>
cv20	35,71	63,814	,050	<b>0,889</b>
cv21	35,71	64,546	-,125	<b>0,890</b>
cv22	36,36	58,570	,565	<b>0,880</b>
cv23	36,38	54,951	,855	<b>0,872</b>
cv24	37,51	57,104	,637	<b>0,878</b>
cv25	36,20	58,654	,546	<b>0,881</b>
cv26	36,06	57,501	,589	<b>0,880</b>
cv27	36,62	61,446	,202	<b>0,890</b>
cv28	37,48	57,123	,728	<b>0,877</b>
cv29	37,46	56,924	,718	<b>0,877</b>

## Escala: dimensiones de calidad de vida laboral

**Tabla 11**

*Confiabilidad de la escala de calidad de vida laboral*

Dimensiones	N° de ítems	Alpha
dimensión condiciones objetivas	15	0.808
dimensión condiciones objetivas	14	0.812

### B. Escala de eficacia organizacional

En la Tabla 12 y 13, se presenta las estimaciones de la consistencia interna mediante los coeficientes Alpha, donde se reporta que en el análisis de ítems y en sus dimensiones, los valores superan el punto de corte de 0.70, aceptado como adecuado para los instrumentos psicológicos. La escala presenta un valor Alpha 0.792, que es un valor fuerte, lo que indica que la escala de eficacia organizacional es muy confiable.

**Tabla 12**

*Confiabilidad de la escala de eficacia organizacional*

Estadísticas de fiabilidad				
Alfa de Cronbach		N de elementos		
0,792		10		
Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
eo1	24,57	15,713	,793	<b>0,782</b>
eo2	24,60	14,025	,774	<b>0,760</b>
eo3	24,64	15,857	,789	<b>0,783</b>
eo4	24,66	13,891	,721	<b>0,783</b>
eo5	24,59	15,393	,764	<b>0,785</b>
eo6	24,47	13,539	,724	<b>0,766</b>
eo7	24,66	15,238	,756	<b>0,775</b>
eo8	24,54	15,380	,730	<b>0,771</b>
eo9	25,59	12,660	,732	<b>0,769</b>
eo10	24,58	14,444	,796	<b>0,760</b>

## Dimensiones de la escala de eficacia organizacional

**Tabla 13**

*Confiabilidad de las dimensiones de eficacia organizacional*

Dimensiones de eficacia organizacional	N° de ítems	Alpha
Dimensión objetivos organizacionales	3	0,782
Dimensión competitividad	3	0,726
Dimensión productividad	4	0,770

### 4.2.2 Validez de constructo de los instrumentos

#### A. Calidad de vida

Para el análisis de los resultados se utilizó la validez de constructo por el método de análisis de ítems. Como se puede observar en la Tabla 14 y 15 todos los Coeficientes de Correlación de Spearman (rho) son moderados (0.41 – 0.60) y altos (0.61 – 0.80) y muy significativas ( $p < 0.01$ ). En conclusión, estos valores confirman que la escala de calidad de vida presenta validez de constructo (0.8895) dado que existe una fuerte correspondencia entre cada ítem y las dimensiones con el valor del constructo (Escala).

**Tabla 14**

*Análisis de ítems de la escala de calidad de vida.*

N°	Rho	nse	N°	Rho	nse	N°	Rho	nse
1	0.528**	0.000	11	0.485**	0.000	21	0.494**	0.000
2	0.430**	0.000	12	0.498**	0.000	22	0.626**	0.000
3	0.666**	0.000	13	0.684**	0.000	23	0.683**	0.000
4	0.401**	0.000	14	0.510**	0.000	24	0.437**	0.000
5	0.492**	0.000	15	0.633**	0.000	25	0.584**	0.000
6	0.570**	0.000	16	0.562**	0.000	26	0.466**	0.000
7	0.421**	0.000	17	0.683**	0.000	27	0.409**	0.000
8	0.495**	0.000	18	0.549**	0.000	28	0.480**	0.000
9	0.637**	0.000	19	0.544**	0.000	29	0.518**	0.000
10	0.408**	0.000	20	0.438**	0.000			

\*\* La correlación es muy significativa al nivel 0,000



**Tabla 17***Análisis de las dimensiones de eficacia organizacional*

Correlaciones Rho de Spearman		Dimensión objetivos organizacionales	Dimensión competitividad	Dimensión productividad
Puntaje total del cuestionario de eficacia organizacional	Coefficiente de correlación	0,827**	0,799**	0,920**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000
	N	102	102	102

**4.3 Análisis descriptivo de las variables****4.3.1 Niveles de calidad de vida laboral****a. Escala general**

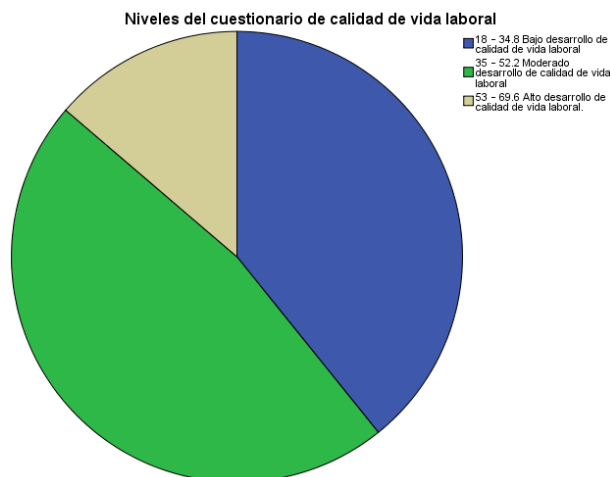
En la tabla 18 y la figura 4 se describen y representan los niveles de la escala general de calidad de vida laboral, reportándose que el 39.2% de la muestra presentan bajo desarrollo de calidad de vida laboral; el 47.1% de la muestra presentan moderado desarrollo de calidad de vida laboral y el 13.7% de la muestra presentan un alto desarrollo de calidad de vida laboral.

**Tabla 18***Niveles de calidad de vida laboral*

Niveles de calidad de vida laboral	Frecuencia	Porcentaje
18 – 34.8 Bajo desarrollo de calidad de vida laboral	40	39,2
35 – 52.2 Moderado desarrollo de calidad de vida laboral	48	47,1
53 – 69.6 Alto desarrollo de calidad de vida laboral.	14	13,7
Total	102	100,0

## Figura 4

*Representación de los Niveles de calidad de vida laboral*



### **b. Dimensiones de calidad de vida laboral**

En la tabla 19 y la figura 5 se describen y representan los niveles de la dimensión condiciones objetivas de la escala general de calidad de vida laboral, reportándose que el 85.3% de la muestra presentan un moderado desarrollo en la dimensión condiciones objetivas y el 14.7% de la muestra presentan un alto desarrollo en la dimensión condiciones objetivas.

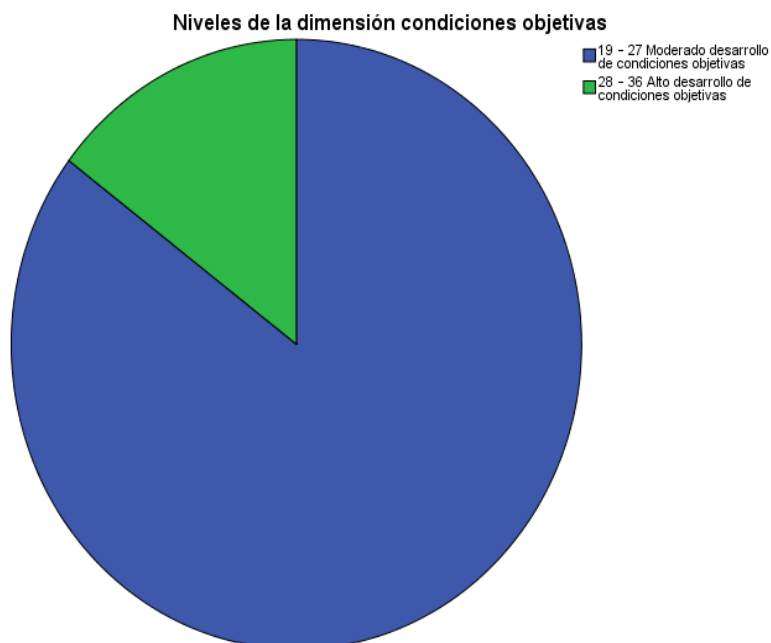
**Tabla 19**

*Niveles de la dimensión condiciones objetivas*

Niveles de la dimensión condiciones objetivas	Frecuencia	Porcentaje
19 – 27 Moderado desarrollo de condiciones objetivas	87	85,3
28 – 36 Alto desarrollo de condiciones objetivas	15	14,7
Total	102	100,0

**Figura 5**

*Representación de los Niveles de la dimensión condiciones objetivas*



En la tabla 20 y la figura 6 se describen y representan los niveles de la dimensión de condiciones subjetivas de la escala general de calidad de vida laboral, reportándose que el 2% de la muestra presentan un deficiente desarrollo en la dimensión condiciones subjetivas; el 82.4% de la muestra presentan un bajo desarrollo en la dimensión condiciones subjetivas; el 10.8% de la muestra presentan un moderado desarrollo en la dimensión condiciones subjetivas y 4.9% de la muestra presentan un alto desarrollo en la dimensión condiciones subjetivas.

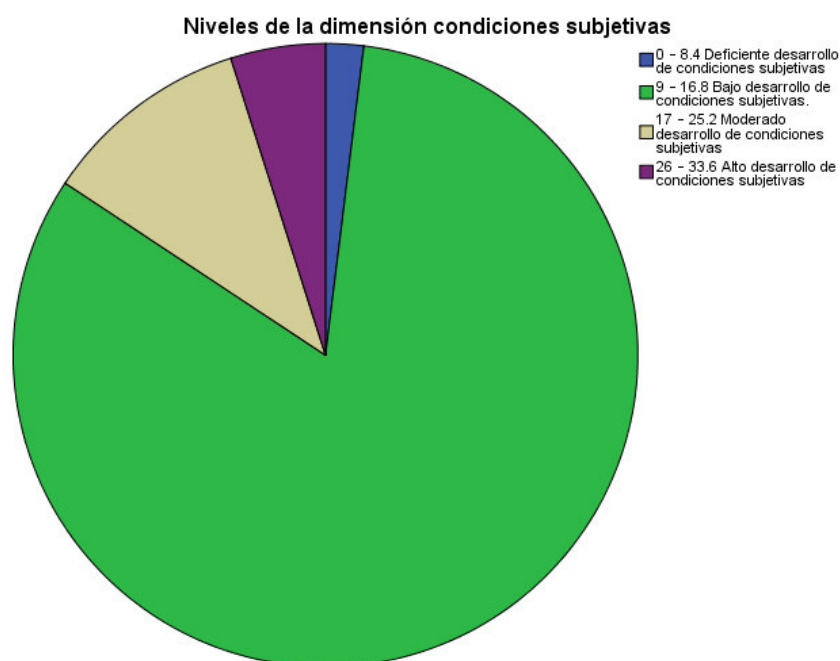
**Tabla 20**

*Niveles de la dimensión condiciones subjetivas*

Niveles de la dimensión condiciones subjetivas	Frecuencia	Porcentaje
0 – 8.4 Deficiente desarrollo de condiciones subjetivas	2	2,0
9 – 16.8 Bajo desarrollo de condiciones subjetivas.	84	82,4
17 – 25.2 Moderado desarrollo de condiciones subjetivas	11	10,8
26 – 33.6 Alto desarrollo de condiciones subjetivas	5	4,9
Total	102	100,0

**Figura 6**

*Representación de los Niveles de la dimensión condiciones subjetivas*



#### **4.3.2 Niveles de la escala de eficacia organizacional**

##### **a. Escala general**

En la tabla 21 y la figura 7 se describen y representan los niveles de la escala general de eficacia organizacional, reportándose que el 39.2% de la muestra presentan un moderado desarrollo de efectividad organizacional; el 47.1% de la muestra presentan un alto desarrollo de efectividad organizacional y 13.7% de la muestra presentan un excelente desarrollo de efectividad organizacional.

**Tabla 21**

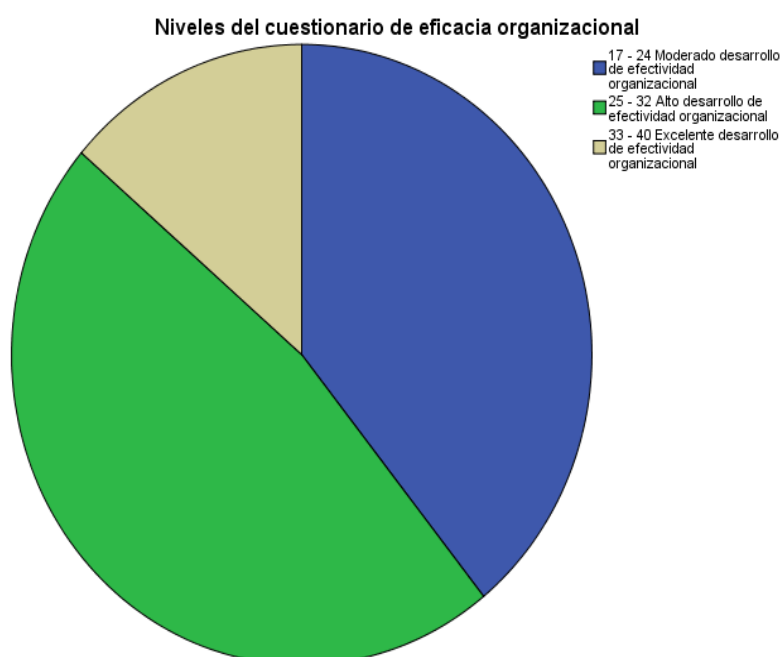
*Niveles de eficacia organizacional*

Niveles del cuestionario de eficacia organizacional	Frecuencia	Porcentaje
17 - 24 Moderado desarrollo de efectividad organizacional	40	39,2
25 - 32 Alto desarrollo de efectividad organizacional	48	47,1
33 - 40 Excelente desarrollo de efectividad organizacional	14	13,7
Total	102	100,0



**Figura 7**

*Representación de los Niveles del cuestionario de eficacia organizacional*



### **b. Dimensiones de la Escala eficacia organizacional**

En la tabla 22 y la figura 8 se describen y representan los niveles de la dimensión objetivos organizacionales de la escala de eficacia organizacional, reportándose que el 19.6% de la muestra presentan un moderado desarrollo de los objetivos organizacionales; el 48% de la muestra presentan un alto desarrollo de los objetivos organizacionales y 32.7% de la muestra presentan un excelente desarrollo de los objetivos organizacionales.

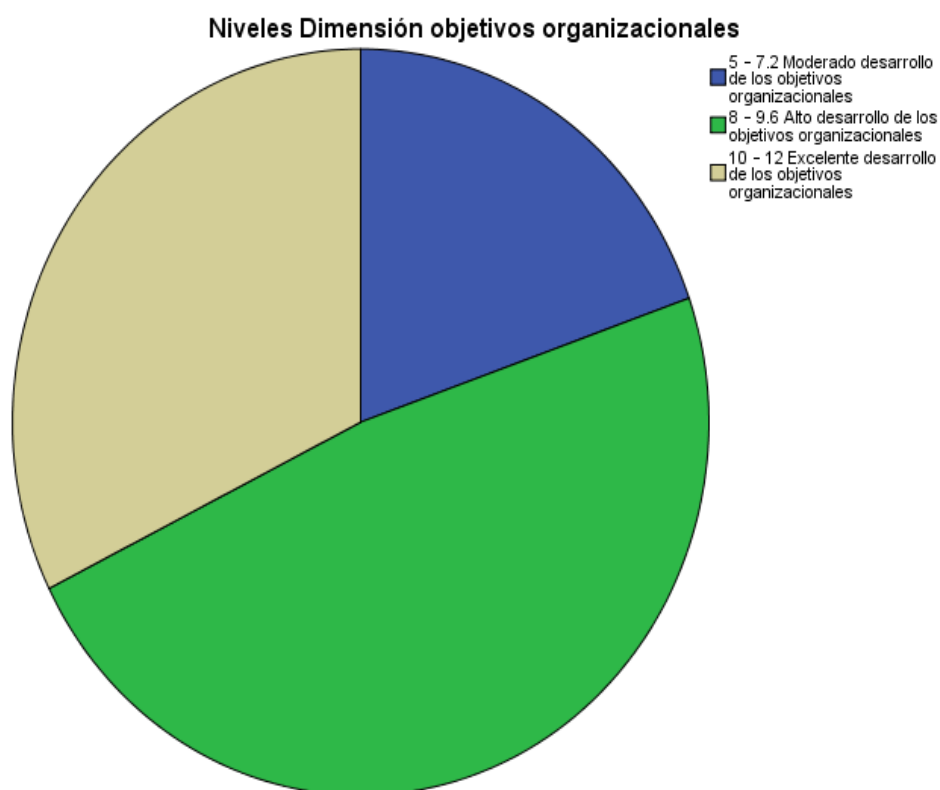
**Tabla 22**

*Niveles Dimensión objetivos organizacionales*

Niveles Dimensión objetivos organizacionales	Frecuencia	Porcentaje
5 – 7.2 Moderado desarrollo de los objetivos organizacionales	20	19,6
8 – 9.6 Alto desarrollo de los objetivos organizacionales	49	48,0
10 – 12 Excelente desarrollo de los objetivos organizacionales	33	32,4
Total	102	100,0

**Figura 8**

*Representación de los Niveles Dimensión objetivos organizacionales*

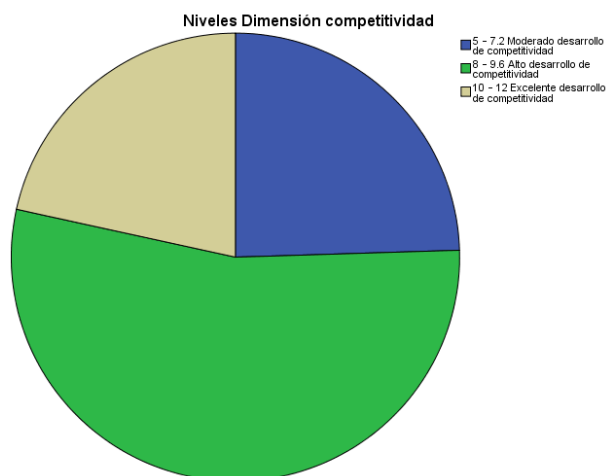


En la tabla 23 y la figura 9 se describen y representan los niveles de la dimensión competitividad de la escala de eficacia organizacional, reportándose que el 24.5% de la muestra presentan un moderado desarrollo de competitividad; el 53.9% de la muestra presentan un alto desarrollo de competitividad y 21.6% de la muestra presentan un excelente desarrollo de competitividad.

**Tabla 23**

*Niveles Dimensión competitividad*

Niveles Dimensión competitividad	Frecuencia	Porcentaje
5 – 7.2 Moderado desarrollo de competitividad	25	24,5
8 – 9.6 Alto desarrollo de competitividad	55	53,9
10 – 12 Excelente desarrollo de competitividad	22	21,6
Total	102	100,0

**Figura 9***Representación de los Niveles Dimensión competitividad*

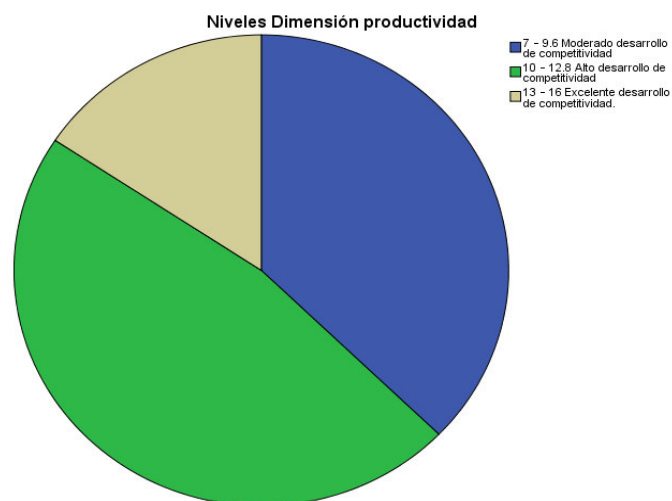
En la tabla 24 y la figura 10 se describen y representan los niveles de la dimensión de productividad de la escala de eficacia organizacional, reportándose que el 37.3% de la muestra presentan un moderado desarrollo de productividad; el 47.1% de la muestra presentan un alto desarrollo de productividad y 15.7% de la muestra presentan un excelente desarrollo de productividad.

**Tabla 24***Niveles Dimensión productividad*

Niveles Dimensión productividad	Frecuencia	Porcentaje
7 – 9.6 Moderado desarrollo de productividad	38	37,3
10 – 12.8 Alto desarrollo de productividad	48	47,1
13 – 16 Excelente desarrollo de productividad.	16	15,7
Total	102	100,0

**Figura 10**

*Representación de los Niveles Dimensión productividad*



#### 4.4 Contrastación de hipótesis

##### 4.4.1 Establecimiento de Correlaciones

En la tabla 25 se establece la correlación entre calidad de vida laboral y eficacia organizacional con la técnica no paramétrica de correlación bivariado de Spearman ( $\rho$ ) obteniéndose un valor  $\rho$  de 0.442 que indica una correlación positiva moderada y muy significativa ( $p < 0.001$ ). Por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  (no existe relación entre calidad de vida laboral y eficacia organizacional) aceptándose la  $H_1$  (existe relación significativa entre calidad de vida laboral y eficacia organizacional).

**Tabla 25**

*Correlación entre calidad de vida laboral y eficacia organizacional*

<b>Correlaciones Rho de Spearman</b>		eficacia organizacional	calidad de vida laboral
eficacia organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	0,442**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	102	102
calidad de vida laboral	Coefficiente de correlación	0,442**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	102	102

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

#### 4.4.2 Establecimiento de Comparaciones

##### A. Calidad de vida laboral y sus dimensiones

##### a. Según sexo con la Prueba no paramétrica de U Mann-Whitney

En la tabla 26 se reporta los resultados obtenidos con la Prueba no paramétrica de U Mann-Whitney entre los promedios de la calidad de vida y sus dimensiones según sexo, donde se obtuvo que no existen diferencias. Por lo tanto, se acepta la  $H_0$  (no existen diferencias de los promedios de la calidad de vida y sus dimensiones según sexo). A pesar de que no existen diferencias estadísticas, se puede observar que el sexo masculino presenta promedios de calidad de vida laboral mayores que el sexo femenino.

**Tabla 26**

*Comparación de la calidad de vida y sus dimensiones según sexo*

<b>Rangos</b>				
	Distribución por sexo	N	Rango promedio	Suma de rangos
calidad de vida laboral	Masculino	51	<b>57,31</b>	2923,00
	Femenino	51	<b>45,69</b>	2330,00
	Total	102		
dimensión condiciones objetivas	Masculino	51	<b>56,99</b>	2906,50
	Femenino	51	<b>46,01</b>	2346,50
	Total	102		
dimensión condiciones subjetivas	Masculino	51	<b>55,63</b>	2837,00
	Femenino	51	<b>47,37</b>	2416,00
	Total	102		

<b>Estadísticos de prueba<sup>a</sup></b>			
	calidad de vida laboral	dimensión condiciones objetivas	dimensión condiciones subjetivas
U de Mann-Whitney	1004,000	1020,500	1090,000
W de Wilcoxon	2330,000	2346,500	2416,000
Z	-2,006	-1,908	-1,438
Sig. asintótica (bilateral)	0,055	0,056	0,150

a. Variable de agrupación: Distribución por sexo

***b. Por nivel educativo con la Prueba no paramétrica de Kruskal-Wallis***

En la tabla 27 se reporta los resultados obtenidos con la Prueba no paramétrica de Kruskal-Wallis entre los promedios de la calidad de vida y sus dimensiones según nivel educativo, donde se obtuvo que existe diferencias significativas. Por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  (no existen diferencias de los promedios de la calidad de vida y sus dimensiones según nivel educativo) aceptándose la  $H_1$  (existen diferencias significativas de los promedios de la calidad de vida y sus dimensiones según nivel educativo). Se puede observar que el nivel de estudios universitarios presentan promedios de calidad de vida laboral y sus dimensiones mayores que en los niveles de estudios técnicos y en los niveles de estudios de secundaria.

**Tabla 27**

*Comparación de la calidad de vida y sus dimensiones según nivel educativo*

<b>Rangos</b>			
	nivel educativo	N	Rango promedio
calidad de vida laboral	Nivel estudios secundaria	40	20,50
	Nivel estudios técnicos	48	64,50
	<b>Nivel de estudios universitarios</b>	<b>14</b>	<b>95,50</b>
	Total	102	
dimensión condiciones objetivas	Nivel estudios secundaria	40	44,00
	Nivel estudios técnicos	48	46,13
	<b>Nivel de estudios universitarios</b>	<b>14</b>	<b>91,36</b>
	Total	102	
dimensión condiciones subjetivas	Nivel estudios secundaria	40	42,35
	Nivel estudios técnicos	48	46,48
	<b>Nivel de estudios universitarios</b>	<b>14</b>	<b>94,86</b>
	Total	102	

<b>Estadísticos de prueba</b>			
	calidad de vida laboral	dimensión condiciones objetivas	dimensión condiciones subjetivas
<b>Chi-cuadrado</b>	<b>101,000</b>	<b>78,539</b>	<b>80,127</b>
<b>GI</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Sig. Asintótica</b>	<b>0,000</b>	<b>0,000</b>	<b>0,000</b>

## B. Eficacia organizacional y sus dimensiones

### a. Según el sexo con la Prueba no paramétrica U de Mann-Whitney

En la tabla 28 se reporta los resultados obtenidos con la prueba no paramétrica de U Mann-Whitney entre los promedios de eficacia organizacional y sus dimensiones según sexo, donde se obtuvo que no existe diferencias. Por lo tanto, se acepta la  $H_0$  (no existen diferencias de los promedios de eficacia organizacional y sus dimensiones según sexo). A pesar de que no existen diferencias estadísticas, se puede observar que el sexo masculino presenta rango promedios de eficacia organizacional mayores que el sexo femenino.

**Tabla 28**

*Comparación de eficacia organizacional y sus dimensiones según sexo*

<b>Rangos</b>				
	Distribución por sexo	N	Rango promedio	Suma de rangos
eficacia organizacional	Masculino	51	<b>56,10</b>	2861,00
	Femenino	51	<b>46,90</b>	2392,00
	Total	102		
Dimensión objetivos organizacionales	Masculino	51	<b>53,65</b>	2736,00
	Femenino	51	<b>49,35</b>	2517,00
	Total	102		
Dimensión competitividad	Masculino	51	<b>57,62</b>	2938,50
	Femenino	51	<b>45,38</b>	2314,50
	Total	102		
Dimensión productividad	Masculino	51	<b>56,30</b>	2871,50
	Femenino	51	<b>46,70</b>	2381,50
	Total	102		

### Estadísticos de prueba

	eficacia organizacional	Dimensión objetivos organizacionales	Dimensión competitividad	Dimensión productividad
U de Mann-Whitney	1066,000	1191,000	988,500	1055,500
W de Wilcoxon	2392,000	2517,000	2314,500	2381,500
Z	-1,586	-,752	-2,146	-1,661
Sig. asintótica (bilateral)	0,113	0,452	,052	,097

***b. Por nivel educativo Prueba de Kruskal-Wallis***

En la tabla 29 se reporta los resultados obtenidos con la Prueba no paramétrica de Kruskal-Wallis entre los promedios de eficacia organizacional y sus dimensiones según nivel educativo, donde se obtuvo que existe diferencias significativas. Por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  (no existen diferencias de los promedios de eficacia organizacional y sus dimensiones según nivel educativo) aceptándose la  $H_1$  (existen diferencias significativas de los promedios de eficacia organizacional y sus dimensiones según nivel educativo). Se puede observar que el nivel de estudios universitarios presenta promedios de eficacia organizacional y sus dimensiones son mayores que en los niveles de estudios técnicos y en los niveles de estudios de secundaria.

**Tabla 29**

*Comparación de eficacia organizacional y sus dimensiones según nivel educativo*

<b>Rangos</b>			
	Nivel educativo	N	Rango promedio
eficacia organizacional	Nivel estudios secundaria	40	42,49
	Nivel estudios técnicos	48	46,18
	<b>Nivel de estudios universitarios</b>	<b>14</b>	<b>95,50</b>
	Total	102	
Dimensión objetivos organizacionales	Nivel estudios secundaria	40	45,05
	Nivel estudios técnicos	48	46,56
	<b>Nivel de estudios universitarios</b>	<b>14</b>	<b>86,86</b>
	Total	102	
Dimensión competitividad	Nivel estudios secundaria	40	39,30
	Nivel estudios técnicos	48	51,02
	Nivel de estudios universitarios	14	88,00
	Total	102	
Dimensión productividad	Nivel estudios secundaria	40	44,30
	Nivel estudios técnicos	48	45,02
	<b>Nivel de estudios universitarios</b>	<b>14</b>	<b>94,29</b>
	Total	102	

<b>Estadísticos de prueba</b>				
	eficacia organizacional	Dimensión objetivos organizacionales	Dimensión competitividad	Dimensión productividad
<b>Chi-cuadrado</b>	<b>36,976</b>	<b>24,488</b>	<b>29,709</b>	<b>34,832</b>
<b>Gl</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Sig. Asintótica</b>	<b>0,000</b>	<b>0,000</b>	<b>0,000</b>	<b>0,000</b>



## V. Discusión de los resultados

Iniciaremos la discusión de los resultados con el análisis exploratorio de las variables, que es la primera operación estadística que todo investigador debe realizar antes de analizar sus resultados y así evitar tener sesgos estadísticos que conlleven a conclusiones erróneas. Se buscó establecer con la prueba de bondad de ajuste de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (K-S), si las variables investigadas presentan o no presentan una distribución normal y así poder decidir si se utiliza técnicas estadísticas paramétricas si la distribución de la muestra es normal o técnicas no paramétricas si la distribución de la muestra no es normal. Se reportó que la variable eficacia organizacional no presentan una distribución normal dado que el coeficiente obtenido (K-S) es significativo ( $p < 0.01$ ) para la variable. En la variable calidad de vida no presenta una distribución normal dado que el coeficiente obtenido (K-S) no es significativo ( $p < 0.05$ ). Por lo tanto, se tomó la decisión de emplear las pruebas no paramétricas en los análisis de datos.

Así mismo, una segunda operación muy importante que todo investigador debe tomar en cuenta es el hallar el ajuste psicométrico de los instrumentos de obtención de los datos, que en función del trabajo correspondería al objetivo específico 1, dado que la mayoría de instrumentos no se encuentran estandarizados en nuestro contexto. Es probable que estén estandarizados en otros contextos, sin embargo, al no estar estandarizados en nuestro contexto se hace necesario establecer la validez de constructo y la confiabilidad. Si el instrumento no ha sufrido cambios en la redacción de sus ítems no será necesario establecer la validez de contenido, aunque en algunas universidades exigen la validez de contenido (sistema de jueces “expertos” en el área) y esto significa que deben ser especialistas en el área y el hecho de tener una Maestría o Doctorado no hace especialista a ningún profesional porque son grados académicos lo que diferente a un título profesional de especialista en el área.

En la confiabilidad de la Escala de calidad de vida laboral, las estimaciones de la consistencia interna mediante los coeficientes Alpha, se reportó que en el análisis de ítems y en las dimensiones, superan los valores del punto de corte de 0.70, aceptado como adecuado para los instrumentos psicológicos. La escala presenta un valor Alpha 0.887, que es un valor fuerte, lo que indica que la escala de calidad de vida laboral es muy confiable. En la Escala de eficacia organizacional, las estimaciones de la consistencia interna mediante los coeficientes Alpha, donde se reporta que en el análisis de ítems y en sus dimensiones, los valores superan el punto de corte de 0.70, aceptado como adecuado para los instrumentos psicológicos. La escala presenta un valor Alpha 0.792, que es un valor fuerte, lo que indica que la escala de eficacia organizacional es muy confiable. Por lo tanto, ambas escalas son muy confiables para la obtención de los datos en la muestra investigada.

Respecto a la validez de constructo de los instrumentos, en la escala de Calidad de vida, para el análisis de los resultados se utilizó la validez de constructo por el método de análisis de ítems, donde todos los Coeficientes de Correlación de Spearman ( $\rho$ ) son moderados (0.41 – 0.60) y altos (0.61 – 0.80) y muy significativas ( $p < 0.01$ ). En conclusión, estos valores confirman que la escala de calidad de vida presenta validez de constructo (0.8895) dado que existe una fuerte correspondencia entre cada ítem y las dimensiones con el valor del constructo (Escala). De igual forma se procedió con la escala de Eficacia organizacional, donde todos los coeficientes de correlación de Spearman ( $\rho$ ) son moderados (0.41 – 0.60) y altos (0.601 – 0.80) y muy significativas ( $p < 0.01$ ). En conclusión, estos valores confirman que la escala de eficacia organizacional presenta validez de constructo (0.8487) dado que existe una fuerte correspondencia entre cada ítem y las dimensiones con el valor del constructo (escala).

Con relación al Análisis descriptivo de las variables que corresponde al objetivo específico 2 y 3, en los niveles de calidad de vida laboral (objetivo específico 2), en la Escala general de calidad de vida laboral, el 39.2% de la muestra presentan bajo desarrollo de calidad

de vida laboral; el 47.1% de la muestra presentan moderado desarrollo de calidad de vida laboral y el 13.7% de la muestra presentan un alto desarrollo de calidad de vida laboral. Un trabajo en esa misma dirección es el de Ferella (2014) que en su investigación abordó los temas de la eficacia organizacional y la calidad de vida laboral, La calidad de vida laboral, por su parte, es un indicador que evalúa la calidad de las condiciones de trabajo, teniendo en cuenta distintos aspectos del mismo con los cuales evalúa que la actividad laboral no afecte a la salud física, emocional y mental del empleado.

Así mismo, respecto a las Dimensiones de calidad de vida laboral, en los niveles de la dimensión condiciones objetivas de la escala general de calidad de vida laboral, el 85.3% de la muestra presentan un moderado desarrollo en la dimensión condiciones objetivas y el 14.7% de la muestra presentan un alto desarrollo en la dimensión condiciones objetivas. En los niveles de la dimensión de condiciones subjetivas de la escala general de calidad de vida laboral, reportándose que el 2% de la muestra presentan un deficiente desarrollo en la dimensión condiciones subjetivas; el 82.4% de la muestra presentan un bajo desarrollo en la dimensión condiciones subjetivas; el 10.8% de la muestra presentan un moderado desarrollo en la dimensión condiciones subjetivas y 4.9% de la muestra presentan un alto desarrollo en la dimensión condiciones subjetivas. Así mismo, planteaba Rodríguez (2016) en su investigación, que tuvo como objetivo estableció las características sociodemográficas y laborales, el nivel de PCT, de SL y el nivel de CVL de los profesionales estudiados, y establecer si alguna de ellas implica diferencias respecto de las otras y que relaciones tienen entre ellas, Las dimensiones de la CVL son un buen conjunto predictor de la SL. Existe una buena base para afirmar que la SL es un determinante importante de la CVL, pero que no debe confundirse con ella.

En los niveles de la escala de eficacia organizacional (objetivo específico 3), a nivel de la Escala general, el 39.2% de la muestra presentan un moderado desarrollo de efectividad organizacional; el 47.1% de la muestra presentan un alto desarrollo de efectividad

organizacional y 13.7% de la muestra presentan un excelente desarrollo de efectividad organizacional. Por otro lado, Mayo, Laredo y Reyes (2011) en su investigación donde plantea que uno de los temas más debatidos en la comunidad científica del management es el asociado a cuál de las categorías *–eficiencia o eficacia–* utilizar para evaluar la gestión de las organizaciones, En tal sentido las organizaciones cubanas no cuentan con un procedimiento para evaluar su eficacia siendo el problema de esta investigación: Cómo evaluar la eficacia de la gestión de una organización. En relación con las dimensiones de la Escala eficacia organizacional, en los niveles de la dimensión objetivos organizacionales de la escala de eficacia organizacional, el 19.6% de la muestra presentan un moderado desarrollo de los objetivos organizacionales; el 48% de la muestra presentan un alto desarrollo de los objetivos organizacionales y 32.7% de la muestra presentan un excelente desarrollo de los objetivos organizacionales. En los niveles de la dimensión competitividad de la escala de eficacia organizacional, el 24.5% de la muestra presentan un moderado desarrollo de competitividad; el 53.9% de la muestra presentan un alto desarrollo de competitividad y 21.6% de la muestra presentan un excelente desarrollo de competitividad. En los niveles de la dimensión de productividad de la escala de eficacia organizacional, el 37.3% de la muestra presentan un moderado desarrollo de productividad; el 47.1% de la muestra presentan un alto desarrollo de productividad y 15.7% de la muestra presentan un excelente desarrollo de productividad. Otros trabajos relacionados a la investigación pero con otras variables son los reportes de Quintero, Africano y Faría (2008), en Maracaibo (Venezuela), realizaron un estudio cuyo objetivo fue identificar los elementos del clima organizacional que inciden en la eficacia de los trabajadores de la empresa VADECO, Se evidencia satisfacción a nivel de dimensiones: condiciones de trabajo, compañeros de trabajo, reconocimientos; y mayor grado de insatisfacción en cuanto a remuneraciones y supervisión intransigente. Rodríguez-Ponce (2007), en Chile, realizó un estudio cuyo objetivo fue estudiar la relación entre la gestión del conocimiento, el diseño e

implementación de la estrategia, y la eficacia de la organización, Finalmente, se encontró que el diseño de la estrategia es un determinante altamente significativo de la eficacia, y que se puede relacionar la implementación de la estrategia con la eficacia, aunque con un nivel menor de significación estadística. Silva (2006), en su investigación tesis se analiza la evolución del concepto Calidad de Vida Laboral (CVL) y cómo se puede potenciar conjuntamente con la Eficacia Organizacional (EFO), en términos de desempeño laboral, Los resultados de los análisis factoriales, correlaciones y regresiones, corroboran la influencia predictiva de la percepción de CVL sobre el desempeño, evidenciando que la CVL añade ventajas para trabajadores y organización. Se confirma que es posible obtener un índice de CVL global y, además, se identifica cuáles son los factores de la CVL que más aportan al índice global, y cuáles son los que más influyen en el desempeño individual y grupal. Se discuten las implicaciones de los hallazgos para la investigación, para directivos, para profesionales de recursos humanos y para la investigación futura. Escuder y Mendez y Méndez (2000) en su investigación plantearon que el objeto del enfoque contingente es la comprensión del funcionamiento de las organizaciones bajo diversas condiciones o contingencias para, a partir de ahí, establecer los diseños estructurales y las acciones directivas más adecuadas en cada caso, La eficacia organizativa puede considerarse un indicador relevante del grado de ajuste de diseño organizativo alcanzado por la organización. La eficiencia y eficacia de la empresa están correlacionadas de forma positiva y significativa con el ajuste entre la organización y las circunstancias que lo condicionan.

Respecto al establecimiento de las inferencias estadísticas, se inicia con el establecimiento de Correlaciones que obedece a responder al objetivo específico 4, entre calidad de vida laboral y eficacia organizacional con la técnica no paramétrica de correlación bivariado de Spearman ( $\rho$ ) obteniéndose un valor  $\rho$  de 0.442 que indica una correlación positiva moderada y muy significativa ( $p < 0.001$ ), según Ávila (1998). Por lo tanto, se rechaza

la  $H_0$  (no existe relación entre calidad de vida laboral y eficacia organizacional) aceptándose la  $H_1$  (existe relación significativa entre calidad de vida laboral y eficacia organizacional). Cabe indicar que algunos trabajos reportados han evaluado las variables investigadas con diferentes variables, tales como lo plantea García y Forero (2016), en su investigación buscaron determinar la relación entre la calidad de vida laboral y la disposición al cambio organizacional en una muestra de 100 funcionarios de empresas de la ciudad de Bogotá, Los resultados obtenidos muestran una correlación significativa al 0.001 con todas las variables de cambio organizacional y de calidad de vida, excepto las de resistencia al cambio. Estos hallazgos sugieren que algunos de los aspectos a resaltar son la importancia de la calidad de vida y el compromiso con las tareas a realizar, ya que estos definen las metas y objetivos planteados por la entidad y enmarcan el trabajo y la productividad de los empleados, al igual que su disposición al cambio. Martínez, Monserrat y Serafín (2014, citado por Huamán 2018) realizaron un estudio en Puebla, México, en el que analizan los tipos de cultura organizacional y su relación con la efectividad organizacional en las pequeñas empresas constructoras de Puebla, En cuanto a las implicaciones teóricas, se puede concluir que la cultura organizacional, específicamente la cultura adhócratica y la cultura jerarquizada pueden influir positiva o negativamente sobre la efectividad de las pequeñas empresas constructoras.

En el establecimiento de Comparaciones de los rangos promedios de la Calidad de vida laboral y sus dimensiones (objetivo específico 5), según sexo con la Prueba no paramétrica de U Mann-Whitney, se obtuvo que no existen diferencias. Por lo tanto, se acepta la  $H_0$  (no existen diferencias de los promedios de la calidad de vida y sus dimensiones según sexo). A pesar de que no existen diferencias estadísticas, se puede observar que el sexo masculino presenta rangos promedios de calidad de vida laboral son mayores que del sexo femenino. En la comparación de la calidad de vida laboral y sus dimensiones por nivel educativo con la Prueba no paramétrica de Kruskal-Wallis, se obtuvo que existe diferencias significativas. Por lo tanto,

se rechaza la  $H_0$  (no existen diferencias de los promedios de la calidad de vida y sus dimensiones según nivel educativo) aceptándose la  $H_1$  (existen diferencias significativas de los promedios de la calidad de vida y sus dimensiones según nivel educativo). Se puede observar que el nivel de estudios universitarios presenta promedios de calidad de vida laboral y sus dimensiones mayores que en los niveles de estudios técnicos y en los niveles de estudios de secundaria.

En el establecimiento de comparaciones de los promedios de Eficacia organizacional y sus dimensiones (objetivo específico 6) según el sexo con la Prueba no paramétrica U de Mann-Whitney, se estableció que no existe diferencias. Por lo tanto, se acepta la  $H_0$  (no existen diferencias de los promedios de eficacia organizacional y sus dimensiones según sexo). A pesar de que no existen diferencias estadísticas, se puede observar que el sexo masculino presenta rango promedios de eficacia organizacional mayores que el sexo femenino. En las comparaciones de los rangos promedios por nivel educativo con la Prueba de Kruskal-Wallis, se estableció que existe diferencias significativas. Por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  (no existen diferencias de los promedios de eficacia organizacional y sus dimensiones según nivel educativo) aceptándose la  $H_1$  (existen diferencias significativas de los promedios de eficacia organizacional y sus dimensiones según nivel educativo). Se puede observar que el nivel de estudios universitarios presenta promedios de eficacia organizacional y sus dimensiones son mayores que en los niveles de estudios técnicos y en los niveles de estudios de secundaria.

Finalmente, no hay que descuidar el interés planteado por diferentes investigadores que han estudiado la eficacia organizacional más relacionándola con la productividad o el desempeño, tal como lo plantean Delgado y Marcos (2018) realizaron la presente investigación que tuvo como propósito determinar la relación entre la efectividad organizacional con la gestión de recursos humanos del personal docente de la Institución Educativa San Luís Gonzaga del distrito de Ica durante el año escolar 2018, Como resultados, la investigación da

cuenta que existe relación significativa entre la efectividad organizacional y la gestión administrativa, situación que fue comprobada vía la utilización de la prueba Rho de Spearman. Se infiere que la efectividad organizacional y la gestión administrativa son variables que afectan el ambiente laboral y forzosamente a las personas que lo integran. Así mismo, Huamán (2018) planteabas que toda organización persigue un solo gran propósito: ser eficaz en los roles que la definen social y económicamente. Pero si bien esa eficacia puede depender de diferentes factores, muchos de orden organizacional, y otros de orden externo y coyuntural, es el elemento humano el que imprime el ritmo, la intensidad y el compromiso para arribar a resultados positivos. En otras palabras, el elemento humano subyace a los logros de la organización. Premisa que si bien es cierta en toda organización, es todavía más pertinente cuando se trata de una institución pública, donde los resultados no se pueden medir por criterios de tenor económico, sino por criterios de participación interna o de impacto en la comunidad, Como conclusión general, se encontró que existe relación entre el desempeño laboral y la eficacia organizacional en la Dirección Regional de la Producción (PRODUCE), Región Moquegua, 2016, que se expresa en una correlación positiva media ( $r = 0,726$ ). Se concluye con el trabajo de Zeballos (2016 citado por Huamán 2018), quien realizó una investigación que fue llevado a cabo en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, a fines del año 2015. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre el desempeño laboral y la eficacia organizacional, en la Gerencia Municipal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2015, Como conclusión general, se encontró que existe correlación positiva media entre el desempeño laboral y la eficacia organizacional, en la Gerencia Municipal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2015 ( $r = 0,637$ ;  $p = 0,000$ ), lo que implica que mientras mayor es la puntuación con que los funcionarios de la Gerencia Municipal califican su desempeño laboral, mayor es también la puntuación con que califican la *eficacia de la organización*. Masías (2015), realizó un estudio en la ciudad de Arequipa (Perú), cuyo objetivo fue determinar



la relación que existe entre el *nivel de liderazgo* y el *grado de eficiencia administrativa* en la dirección desconcentrada del Ministerio de Cultura de la región Arequipa, en lo que va del año 2015, Como conclusión general se encontró que existe relación directa entre el *nivel de liderazgo* y la *eficiencia administrativa* en la dirección desconcentrada del Ministerio de Cultura de la región Arequipa ( $Rho = 0,625^{**}$ ). Esto implica que, mientras más altas son las puntuaciones alcanzadas en el Inventario de Prácticas de Liderazgo, más altas son también las puntuaciones que se alcanzan en la Escala e Eficiencia Administrativa.

## VI. Conclusiones

1. La confiabilidad de la escala de calidad de vida laboral (Alpha 0.887) y de la escala de eficacia organizacional (Alpha 0.792) son muy confiables, Así mismo, ambas escalas presentan validez de constructo.
2. En los niveles de calidad de vida laboral, el 39.2% de la muestra presentan bajo desarrollo de calidad de vida laboral; el 47.1% de la muestra presentan moderado desarrollo de calidad de vida laboral y el 13.7% de la muestra presentan un alto desarrollo de calidad de vida laboral.
3. En los niveles de eficacia organizacional, el 39.2% de la muestra presentan un moderado desarrollo de efectividad organizacional; el 47.1% de la muestra presentan un alto desarrollo de efectividad organizacional y 13.7% de la muestra presentan un excelente desarrollo de efectividad organizacional
4. Existe correlación positiva moderada y muy significativa ( $\rho = 0.442$ ;  $p < 0.001$ ) entre calidad de vida laboral y eficacia organizacional.
5. No existe diferencia de los rangos promedios de calidad de vida laboral y sus dimensiones según el sexo y por nivel educativo si existe diferencias significativas.
6. No existe diferencia de los rangos promedios de eficacia organizacional y sus dimensiones según el sexo y por nivel educativo si existe diferencias significativas.

## **VII. Recomendaciones**

1. Se debería motivar a los estudiantes que de acuerdo al currículo de estudios de la facultad de psicología en los cursos de pruebas psicológicas y construcción de pruebas y en función al área (social, clínica, educativa y organizacional) deberían adaptar y estandarizar algunas escalas en nuestro contexto.
2. Para fines de elaborar planes de mejora organizacional se deberá tener perfiles de las variables investigadas en empresas del mismo o similar rubro relacionadas con otras variables socio laborales como son: edad, área laboral, nivel laboral, tiempo de servicios, inteligencia emocional, bienestar, felicidad, entre otras.
3. En la empresa investigada se deberá tener en cuenta para fines de desarrollar planes de mejora que se deberá realizar en función del nivel educativo donde existen diferencias muy significativas entre ellas.

### VIII. Referencias

- Alves-Correa D, Cirera O. y Giuliani C. (2013). Vida con Calidad y Calidad de Vida en el Trabajo. *Invenio*, 16(30), 145-63. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87726343010>
- Ávila R. (1998). *Estadística elemental*. Lima-Perú: Estudios y Ediciones S.A.
- Baitul, M. (2012). Factors affecting quality of work life: An analysis on employees of private limited companies in Bangladesh. *Global Journal of Management and Business Research*, 12, 22-31.
- Bardhan, I. (1995). *Data envelopment analysis and frontier regression approaches for evaluating the efficiency of public sector activities: applications to public school education in Texas*. University of Texas at Austin.
- Bedeian, A. G. Y Zammuto, R. F. (1991): *Organizations- theory and design*. Dryden Press.
- Beukema, L. (1987). “Kwaliteit Van De Arbeidstijdverkorting [Quality of reduction of working hours]. Groningen: Karstapel”. En: Suzanne, E.J. Arts, Ada Kerkstra, Jouke Van Der Zee, y HudaHuyer Abu Saad, (eds.) (2001). Quality of working life and workload in home help services: A review of the literature and a proposal for a research model. *Scandinavian Journal of CaringSociety*, 15, 12-24.
- Cameron, K. Y Whetten, D. A. (1983): “Organizational efectiveness: one model or several?”, en K. Cameron, D. A Whetten (eds.): *Organizational effectiveness: A comparison of multiple models* (pp. 1-24). Academic Press, Nueva York.
- Camue A., A., Carballal del Río, E., & Toscano R., D. (Julio-Diciembre de 2017). Concepciones teóricas sobre la efectividad organizacional y su evaluación en las universidades. *La Habana*, 11(2), 136-152. Obtenido de <https://url2.cl/irUJN>

- Casas, J., Repullo, J.R., Lorenzo, S. & Cañas, J.J. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de Administración Sanitaria*, 23, 143-160.
- Castillo, O. (2001). Parámetros para medir la eficiencia y eficacia de los Presupuestos Públicos. Balance de las experiencias de aplicación del presupuesto por resultados. Honduras. *XXVIII Seminario Internacional de Presupuesto Público*. Fecha de consulta: 25.02.2014. [documento en línea]. Disponible desde Internet en Formato PDF en: <  
[http://www.asip.org.ar/es/seminarios/int028/ponencias/02\\_a.php](http://www.asip.org.ar/es/seminarios/int028/ponencias/02_a.php)>
- Cervera, F.G. (2015). *La percepción de la efectividad organizacional. Incentivos, productividad y formación de capital humano*, MT12. Universidad Autónoma de Querétaro. Recuperado de <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/2712/1/RI002554.pdf>
- Chiavenato, I. (2004). Calidad de vida laboral. En *Gestión del talento humano*. Colombia: McGraw Hill.
- Cruz V., J. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Revista científica Pensamiento y Gestión*(45), 58-81. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.14482/pege.45.10617>
- Da Silva, Marinalva (2006); “*Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional*”. (Tesis Doctoral). Universitat de Barcelona.
- Da Silva Timossi, L., Pedroso, B., Carlos de Francisco, A., & Pilatti, L. (2008). Evaluation of quality of work life: An adaptation from the Walton’s QWL Model. *ICIEOM*, 1-17. Obtenido de [http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2008\\_TI\\_ST\\_072\\_509\\_12395.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2008_TI_ST_072_509_12395.pdf)
- Davis, L. y Cherna, A. (1975). *The quality of working life*. Nueva York: The Free Press, McMillan Publishers

- Delgado E. y Marcos R. (2018). *Efectividad organizacional y gestión administrativa de los docentes de una Institución Educativa, Ica-2018*. (Tesis para obtener el grado académico de: maestra en administración de la educación). Universidad Cesar Vallejo.
- Delamotte, Y. y Takezawa, S. (1984). *Quality of working life in international perspective*. Ginebra: OIT.
- Dolan, S.L., & García-Sánchez, S. (1999), *La gestion par valeurs*. Montréal: Éditions Nouvelles.
- Elizur, D. et Shye, S. (1990). «Quality of work life and its relation to quality of life». *Applied Psychology: An International Review*, 39(3), 275-291
- Ernst, E., Lewis, S., & Hammer, L (2010). Work–life initiatives and organizational change: Overcoming mixed messages to move from the margin to the mainstream. *Hum Relat*, 63(1), 3–19.
- Escuder Roberto, Méndez Manuel y Méndez Salvador (2000). *La evaluación de la eficacia organizacional como indicador del grado de ajuste organizativo*. Universitat de Valencia. España.
- Espinosa, M., y Morris, P. (2002). Calidad de vida en el trabajo: percepciones de los trabajadores. Cuadernos de Investigación. Dirección del Trabajo.
- European Foundation for the Improvement of Living Conditions (2002). New work organization, working conditions and quality of work: Towards the flexible firm?. [Online]European Foundation for the Improvement of Living and Working Condition. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities: Ireland.
- Ferella, M. (2014). Eficacia organizacional y calidad de vida laboral: la influencia del sistema de gestión de la calidad. *VIII Jornadas de Sociología de la UNLP* , (pp. 1-9). La Plata. Obtenido de <https://www.academica.org/000-099/288.pdf>

- Fernández Ríos, M. (1999). *Diccionario de RRHH. Organización y dirección*. Madrid: Díaz de Santos
- Fernández-Ríos M, y Sánchez JC. (1997). Eficacia organizacional, concepto, desarrollo y evaluación. Madrid: Díaz de Santos, 1997, 123-43.
- Freire, J., & Gutiérrez-Rubí, A (2010). *32 tendencias de cambio*. España: Gráfico.
- Galbraith, J. (1977): *Organizational desing: an information processing view*. Reding, Mass: Addison-Wesley.
- Ganga F., Cassinelli A., Piñones M. y Quiroz J. (2014). El concepto de eficiencia organizativa: una aproximación a lo universitario. *Revista Lider*, 25, 126-150.
- García, C. (2002). *Análisis de la eficiencia técnica y operativa a través de las fronteras estocásticas de costes; una aplicación en los hospitales de INSALUD*. (Tesis de Doctorado). Universidad de Valladolid. Fecha de consulta: 25.02.2014. [documento en línea]. Disponible desde Internet en Formato PDF en: <[http://www.cervantesvirtual.com/servlet/SirveObras/91304842109460506300080/009941\\_1.pdf](http://www.cervantesvirtual.com/servlet/SirveObras/91304842109460506300080/009941_1.pdf)>
- García, M. (2011). Liderazgo transformacional y la facilitación de la aceptación al cambio organizacional. *Pensamiento Psicológico*, 9(16), 41-54.
- García, M., Arias, F., & Gómez, P. (2013). Relación entre comunicación y cambio organizacional en trabajadores de una empresa del sector terciario. *Revista Diversitas Perspectivas en Psicología*. 9(1), 89-95.
- García, M., Camarco, J., Cervera, A., Ramírez, A & Romero, B. (2010). Relación entre grupos/equipos de trabajo y cambio organizacional en una empresa comercializadora de Bogotá. *Psychologia: avances de la disciplina*. 4(2), 31-46.
- García, M. & Forero, C. (2010). IMC - Instrumento de Medición de Cambio Organizacional. Manual Técnico. Bogotá, Colombia: RH&T. (Documento no publicado).

- García, M., & Forero, C. (2014). Cambio organizacional y percepción de la justicia organizacional en una entidad de la ciudad de Bogotá-Colombia. *Revista Diversitas Perspectivas en Psicología*, 10(2), 293 -305
- García, M., & Forero, C. (2016). Calidad de vida laboral y la disposición al cambio organizacional en funcionarios de empresas de la ciudad Bogotá – Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 19(1), 79-90. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/798/79845405005.pdf>
- García, M, Gómez, G y Londoño, O. (2009). Relación entre motivación y resistencia al cambio en personas que trabajan en una empresa del sector público. *Revista Diversitas Perspectivas en Psicología*, 5(1), 141-159.
- García M., Rojas M., & Díaz S. (2011). Relación entre el cambio organizacional y la actitud al cambio en trabajadores de una empresa de Bogotá. *Diversitas Perspectivas en Psicología*,(1) 7, 2-1
- Gómez, M.A. (2010). Calidad de vida laboral en empleados temporales del Valle de Aburrá – Colombia. *Revista Ciencias Estratégica*, 18(24), 225-236.
- González, P., Peiró, J.M., & Bravo, M. (1996). Calidad de vida laboral. In J.M.Peiró & F.Prieto (Eds.): *Tratado de Psicología del Trabajo* (vol. 2). Síntesis (pp. 161-186).
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista de Investigación en Psicología*, 14(2), 271-276. Obtenido de <https://doi.org/10.15381/rinvp.v14i2.2109>
- Greene J. & D'Oliveira M. (2006). *Test estadísticos para psicología*. (3ra. ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Hernández-Vicente, I., Lumbrearas-Guzman, M., Méndez-Hernández, P., Rojas-Lima, E., Cervantes-Rodríguez, M. y Juárez-Flores, C. (2017). Validación de una escala para medir



- la calidad de vida laboral en hospitales públicos de Tlaxcala. *Salud pública Méx*, 59(2), 183-192. doi: <https://doi.org/10.21149/7758>
- Hernangómez, J. (1988). *La empresa como organización: una propuesta de delimitación de su concepto*. España: Anales de estudios económicos y empresariales. Universidad de Valladolid. N° 3.
- Heskett, J.L., Sasser, W.E. y Schlesinger, L.A. (1997). *The service profit chain*. New York: The Free Press.
- Huamán G. (2018). Desempeño laboral y eficacia organizacional en la dirección regional de la producción (produce), Moquegua, 2016. (Tesis para optar el grado Académico de Maestro En Ciencias Contables y Financieras con mención en Gerencia Pública y Gobernabilidad). Universidad Nacional de San Agustín Arequipa, Arequipa.
- Javier F. y Gómez L. (1991). Indicadores de calidad y productividad en la empresa. Venezuela: Corporación Andina de Fomento. CAF
- Jones, G. (2013). *Teoría organizacional. Diseño y cambio en las organizaciones*. México: Pearson Educación
- Kerber, K., & Buono, A. (2010). Intervention and organizational change: building organizational change capacity. En Buono, A.F. & Jamieson, D.W. (Eds.).
- Kerlinger, F. (2002). *Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales*. DF, México: McGraw Hill Interamericana
- Kim, M. y Ryu, E. (2015). Structural equation modeling of quality of work life in clinical nurses based on the culture-work-health model. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 45(6), 879-889. doi: <https://doi.org/10.4040/jkan.2015.45.6.879>
- Lau, R.S.M. (2000). Quality of work life and performance. An ad hoc investigation of two elements in the service profit chain model. *International Journal of Service Industry Management*, 11, 422-437.

- Lau RSM, May BE, Shuman SJ.(1998). A win-win paradigm for Quality of Work life and Business Performance. *Human Resource Development Quarterly*. 9(3), 211-27.  
<https://doi.org/10.1002/hrdq.3920090302>
- Lau, T., Wong, Y.H., Chan, K.F. y Law, M. (2001). Information technology and the work environment-does it change the way people interact at work. *Human Systems Management*, 20, 267-280.
- Lorena, D. (2013). Influencia de la Calidad de Vida Laboral en los Individuos y las Organizaciones. Facultad de Psicología. Universidad de La Sabana.
- Luecke, R. (2003). *Gestionar el cambio y la transición*. España: Deusto.
- Lusthaus, Ch. et al. (2002). *Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño*. Estados Unidos: Banco Interamericano de Desarrollo y Centro Internacional de Investigaciones. Fecha de consulta: 25.02.2014. [documento en línea]. Disponible desde Internet en Formato PDF en:  
<<http://books.google.cl/books?id=ZurwICDCcQsC&printsec=frontcover#>>
- Lumbreras-Guzmán M., Hernández-Vicente I., Méndez-Hernández P., Dosamantes-Carrasco L., Cervantes-Rodríguez M., García-Elizalde A. y Cortez-Yacila H. (2020). Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: una visión desde la gestión directiva. *Salud pública de México*, 62(1), 87-95.
- Martín, J. y Puerto López del Amo, M. (2007). *La medida de la eficiencia en las organizaciones sanitarias*. Presupuesto y Gasto Público 49/2007: 139-161. Secretaría General de Presupuestos y Gastos.
- Martínez-Calvo S, Santos-Padrón H, Bello-Remón L. (2014). Competencias para la promoción de salud en dos programas de medicina familiar. *Horizonte Sanitario*, 13(1), 130-7.  
Disponible en: <https://www.redalyc.org/service/redalyc/downloadPdf/4578/457845146005/6>

- Masías (2015). Relación que existe entre el *nivel de liderazgo* y el *grado de eficiencia administrativa* en la dirección desconcentrada del Ministerio de Cultura de la región Arequipa. (Tesis licenciatura). Arequipa, Perú.
- Mayo J., Laredo y Reyes S. (2011). Procedimiento para evaluar la eficacia organizacional. Universidad de las Tunas. Cuba.
- Merino-Llorente MC, Somarriba-Arechavala N, y Negro-Macho AM. (2012). Un análisis dinámico de la calidad del trabajo en España. Los efectos de la crisis económica. *Estudios de Economía Aplicada*. 2012;30(1):261-82. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3932542>
- Nadler, D.A. y Lawler, E.E. (1983). Factors influencing the success of labor management quality of work life projects. *Journal of Occupational Behavior*, 1(1), 53-67.
- Nasl, S. y Dargahi, H. (2006), Study of Quality of Work Life (QWL), Dept of Health CareManagement, School of Allied Medicine, Tehran University of Medical Sciences, Iran. *Iranian J PublHealth*, 35, 8-14.
- Ordóñez, M. (2015). Indagación teórica respecto al concepto de eficacia organizacional. *Tendencias & Retos*, 20(2), 101-1117. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5151587>
- Palací, F.J. (2005). *Psicología de la Organización*. España: Pearson-Prentice Hall.
- Paucar, J. A., & Peña, M. A. (2018). *Evaluación del clima organizacional y el desempeño del personal de la oficina de notificaciones de la Corte Suprema de Justicia de la República, Lima 2015*. (Tesis de licenciatura) Universidad Señor de Sipan. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5335>
- Pot, F. y Koningsveld, E. (2009). Quality of working life and organizational performance - two sides of the same coin? *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 35, 421-428.

- Quintero, N., Africano, N. y Faría, E. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. Maracaibo, Venezuela. *Revista NEGOTIUM*, 3(9), 33-51
- Raffo, E. y Ruiz, E. (2005). *Fronteras de eficiencia para operadores de decisiones*. *Revista Industrial Data*, 8(2). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Disponible en Internet: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?-iCve=81680212>
- Rethinam, G.S y Ismail, M. (2008). Constructs of quality of work life: A perspective of information and technology professionals. *European Journal of Social Sciences*, 7, 58-70.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*, México, Editorial: Pearson.
- Rodríguez, B. (2016). *Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en Educación y Sanidad*. (Tesis doctoral). Universidad Miguel Hernandez de Elche, Alicante. Obtenido de <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3018/1/TD%20Rodr%C3%ADguez%20Jarabo%20C%20Beatriz.pdf>
- Rodríguez-Ponce, E.R. (2007). Gestión del conocimiento y eficacia de las organizaciones: un estudio empírico en instituciones públicas. *Interciencia*, 32(12), 820-826
- Rubio, M. (2006). *El Consejo de Administración en un entorno internacional: el debate sobre su eficacia como órgano de gobierno de la empresa*. España: Revista de trabajo y seguridad social. N° 227.
- Ruiz, M., Ruiz, S., Martínez, L., & Peláez, I. (1999). Modelo para la gestión del cambio organizacional en las pymes. Departamento de Economía de la Empresa. Universidad de Murcia.
- Sallan, J. (2001). *Modelos de estrategia formalizada y eficacia organizativa: el caso de las instituciones de educación superior europeas*. España: Universidad Técnica de Cataluña.

- Tesis doctoral. Fecha de consulta: 25.02.2014. [documento en línea]. Disponible desde Internet en Formato PDF en: < <http://www.tesisenxarxa.net/TDX-0426101-090510/>>
- Schalock R., Verdugo M., Chun-Shin L., VanLoon J., Swart K. y Claes C. (2015). Manual de la escala de eficacia y eficiencia organizacional: Un enfoque sistemático para mejorar los resultados organizacionales. Publicación del INICO. Colección Herramientas). Instituto Universitario de Integración en la Comunidad Universidad de Salamanca, Salamanca, España.
- Segurado, A., & Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*.14(4) 828 - 836.
- Serralde S., A. (2012). *Qué es la teoría de efectividad organizacional*. Reddinconsultants. Recuperado de <http://reddinconsultants.com/espanol/wp-content/uploads/2012/12/Qu%C3%A9-es-la-Teoria-de-Efectividad-Organizacional.pdf>
- Silva, M. (2006). *Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional*. (Tesis doctoral) Universitat de Barcelona, Barcelona. Obtenido de <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/42743>
- Singh, T. y Kumar, S. (2010). QWL and organization efficiency: a proposed framework. *Journal of Strategic Human Resource Management*, 1(1), 1-13.
- Singhapakdi, A., Lee, D., Sirgy, M. y Senasu, K. (2015). The impact of incongruity between an organization's CSR orientation and its employees' CSR orientation on employees' quality of work life. *Journal of Business Research*, 68(1), 60-66. doi: <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2014.05.007>
- Sirgy, J., Efraty, D., Siegel, P. y Lee, D.-J. (2001). A new measure of quality of work life (qwl) based on need satisfaction and spillover theories. *Social Indicators Research*, 241-302.

- Suescún-Carrero, S., Sarmiento, G., Álvarez, L., & Lugo, M. (2016). Calidad de vida laboral en trabajadores de una Empresa Social del Estado de Tunja, Colombia. *Revista Médica*, 22(1), 14-17. Obtenido de <https://doi.org/10.22517/25395203.13631>
- SSuttle, J.L. (1977). «Improving life at work: problems and prospects». En Hackman, J.R. y Suttle, J.L (eds.). *Improving life at work : behavioral science approaches to organizational change*. Goodyear Publishing Company, Santa Mónica.
- Tabassum, A., Rahman, T., y Jahan, K. (2011). Quality of work life among male and female employees of private commercial banks in Bangladesh. *International Journal of Economics and Management*, 5(2), 266-282.
- Toro, A. (2001). *El clima organizacional: Perfil de empresas colombianas*. Medellín: Cincel.
- Trillo del Pozo, D. (2002). *Análisis económico y eficiencia del sector público*. VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública.
- Vincenzi, L., Melo, M., & Fonseca, P. (2011) Resistência À Mudança Organizacional: Avaliação de Atitudes e Reações em Grupo de Indivíduos. 1-15.
- Walton, R.E. (1973). *Conciliación de conflictos interpersonales*. México: Fondo Educativo Interamericano.
- Yue-Lok, F. y So-Kum, C. (2009). Quality of work life as a mediator between emotional labor and work family interference. *Journal of Business and Psychology*, 24(3), 245–255. <https://doi.org/10.1007/s10869-009-9103-7>
- Zeballos (2016). Relación entre el desempeño laboral y la eficacia organizacional, en la Gerencia Municipal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2015 (Tesis licenciatura). Moquegua, Perú.

## IX. Anexos

### Anexo A: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL

**Instrucciones:** Este cuestionario consta de 29 ítems. Por favor, lea con atención cada una. Luego, elija un número de escala que mejor describa el modo como se ha sentido las últimas semanas, incluyendo el día de hoy. Escriba el número correspondiente al enunciado elegido. Considere el siguiente cuadro para valorar su respuesta. Además, todo es completamente anónimo por lo que los datos son reservados.

La escala se mide según los siguientes rangos:

3 Siempre

2 Regularmente

1 Algunas veces

0 Nunca

N.º	Ítems	0	1	2	3
1	El grado de confort que tiene en su puesto de trabajo es el adecuado	+			1
2	El mobiliario que utiliza es funcional, ergonómico	+			1
3	Cuando manipula productos peligrosos o realiza un procedimiento con potencial riesgo a su salud, tiene los equipos de protección adecuados y suficientes	+			1
4	Los equipos que utiliza están operativos	+			1
5	Se realiza mantenimiento preventivo a los equipos	+			1
6	El salario que percibe es suficiente para cubrir sus necesidades	+			1
7	La estabilidad laboral es importante	+			1
8	Los horarios que tiene son flexibles	+			1
9	El número de trabajadores en su área de trabajo es el suficiente	+			1
10	Siente que tiene sobrecarga laboral	-			1
11	Ha sido promocionado(a) a un nivel superior en la línea de carrera administrativa o profesional	+			1
12	Recibe capacitación para mejorar su perfil profesional/técnico	+			1

13	Tiene facilidades para realizar investigación	+			1
14	Tiene problemas familiares que influyen en su trabajo	-			2
15	Siente que en la Institución le brindan apoyo emocional cuando lo requiere	+			2
16	Ha tenido inasistencias frecuentes por problemas personales	-			2
17	Se siente satisfecho con su trabajo	+			2
18	Ofrece un buen trato a los colaboradores externos	+			2
19	Los colaboradores externos han presentado quejas de usted	-			2
20	En su área de trabajo se cultiva el compañerismo y la amistad	+			2
21	El trabajo en equipo es usual en su área de trabajo	+			1
22	Sus compañeros de trabajo le brindan ayuda cuando lo requiere	+			2
23	La comunicación es horizontal, es fácil conversar con su jefe sobre su trabajo	+			2
24	Considera que su jefe tiene liderazgo en el equipo	+			2
25	El trabajo es organizado	+			1
26	Hay colaboración entre unidades y oficinas	+			2
27	Tiene la percepción de estar bien dirigido(a)	+			2
28	Hay canales de comunicación para participar en toma de decisiones	+			2
29	Liderazgo de la alta dirección	+			2



## Anexo B: CUESTIONARIO DE EFICACIA ORGANIZACIONAL

**Instrucciones:** Este cuestionario consta de 10 ítems. Por favor, lea con atención cada una. Luego, elija un número de escala que mejor describa el modo como se ha sentido las últimas semanas, incluyendo el día de hoy. Escriba el número correspondiente al enunciado elegido. Considere el siguiente cuadro para valorar su respuesta. Además, todo es completamente anónimo por lo que los datos son reservados.

La escala se mide según los siguientes rangos:

0 Nunca

1 Algunas veces

2 Regularmente

3 Casi siempre

4 Siempre

N.º	Ítems	0	1	2	3	4
1	Existe mayormente compromiso con los objetivos de la institución	+				1
2	La coordinación entre usted y su jefe es frecuente	+				1
3	En la institución donde trabaja estimulan la participación de manera individual y de grupo	+				1
4	Si usted fuera un cliente de la institución, ¿consideras que debería haber cambio en los productos de servicio?	+				3
5	Los equipos y tecnologías satisfacen las condiciones que la institución requiere	+				2
6	La institución debería implementar equipos y sistemas de información modernos que faciliten el trabajo	+				2
7	La institución tiene planes adecuados y óptimos para elevar la calidad de sus servicios	+				3
8	Realizan mantenimientos y supervisiones en los servicios	+				2
9	La institución reduce el tiempo del servicio a fin de maximizar la atención	-				3
10	Las máquinas, los equipos y las herramientas de la institución son adecuadas para el trabajo en el área	+				3