



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

**CALIDAD DE VIDA LABORAL Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA
INVERSIONES MINERAS LOS ÁNGELES; CARHUAZ, ANCASH,
2016**

**PRESENTADA POR
TATIANA CELESTE RÍOS DEPAZ**

**ASESOR
RUBÉN ALBERTO ESCALANTE LEÓN**

**TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN GESTIÓN
DE RECURSOS HUMANOS**

LIMA – PERÚ

2018



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

La autora permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

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



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**CALIDAD DE VIDA LABORAL Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA
INVERSIONES MINERAS LOS ÁNGELES; CARHUAZ, ANCASH,
2016.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN GESTIÓN
DE RECURSOS HUMANOS**

**Presentado por:
TATIANA CELESTE RÍOS DEPAZ**

**Asesor:
LIC. RUBÉN ESCALANTE LEÓN**

LIMA, PERÚ

2018

DEDICATORIA:

A mis queridos padres,
Por darme su incondicional
apoyo, con eterna gratitud.

Bach. Tatiana Celeste Ríos Depaz.

AGRADECIMIENTOS

A mi asesor de tesis y maestros,
Por su perseverancia en sus enseñanzas
para escribir y concluir esta tesis.

Al Gerente General de la empresa
Inversiones Mineras Los Ángeles, Ing. Iván Ríos Ortiz,
Por las facilidades recibidas,
en la elaboración de la presente investigación.

A todo el personal de Inversiones Mineras Los Ángeles,
quienes me brindaron su tiempo e información valiosa
para la elaboración de esta tesis.

A mi esposo, de manera muy especial.
Por su amor y paciencia, por brindarme constante aliento
y, por darme la confianza para poder concluir esta meta.

Bach. Tatiana Celeste Ríos Depaz.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1. Descripción de la situación problemática	13
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. Objetivos de la investigación	18
1.3.1. Objetivo general.....	18
1.3.2. Objetivos específicos.....	18
1.4. Justificación de la investigación.....	18
1.4.1. Importancia de la investigación.....	18
1.4.2. Viabilidad de la investigación.....	19
1.4.3. Limitaciones del estudio.....	20
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	21
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	24
2.2 Bases Teóricas.....	27
2.2.1 Calidad de vida laboral. Historia e importancia.....	28
2.2.2. Factores que influyen en el Compromiso Organizacional.....	73
2.3. Definición de términos básicos	81
2.3.1. Definición de calidad de vida laboral	81
2.3.2. Compromiso Organizacional.....	86
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES	96
3.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas	96
3.1.1. Hipótesis general. –	96
3.1.2. Hipótesis específicas. –	96
3.2. Variables y definición operacional	97
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA	99
4.1. Diseño metodológico	99
4.2. Diseño muestra	100
4.2.1. Población, muestra y muestreo	100
4.3. Técnicas de recolección de datos	101

4.3.1. Técnicas	101
4.3.2. Instrumentos.....	102
4.3.3. Procedimiento de la investigación	103
CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	105
5.1. Presentación de resultados	105
5.1.1. Resultados de la Variables, consideradas de manera independiente.	109
5.1.2. Resultados en atención a los objetivos e hipótesis.....	110
5.1.3. Contrastación de las hipótesis.....	115
5.2. Discusión de resultados	124
CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	131
6.1. CONCLUSIONES.....	131
6.2. RECOMENDACIONES.	132
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	134
APÉNDICE	141
ANEXOS	142

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Porcentaje del territorio nacional bajo concesión minera, por estrato. 76	76
Tabla 2: Clasificación de la minería en el Perú. 77	77
Tabla 3: Operacionalización de las variables..... 97	97
Tabla 4: Trabajadores por puestos en la Cia. Minera “Los Ángeles” 100	100
Tabla 5: Dimensiones de Calidad de Vida laboral. 105	105
Tabla 6: Dimensiones de Compromiso Organizacional. 107	107
Tabla 7: Pruebas de chi-cuadrado de Pearson. 110	110
Tabla 8: Pruebas de chi-cuadrado de Pearson 112	112
Tabla 9: Pruebas de chi-cuadrado de Pearson 113	113
Tabla 10: Pruebas de chi-cuadrado de Pearson 114	114
Tabla 11: Calidad de vida laboral y compromiso organizacional..... 116	116
Tabla 12: Carga laboral en relación con compromiso organizacional 118	118
Tabla 13: Motivación intrínseca y compromiso laboral..... 120	120
Tabla 14: Apoyo directivo en relación con compromiso organizacional 122	122

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Dimensiones de Compromiso Organizacional y Calidad de Vida laboral.....	106
Figura 2: Dimensiones de Calidad de Vida laboral y Compromiso Organizacional	108
Figura 3: Calidad de Vida laboral de los trabajadores.....	109
Figura 4: Compromiso laboral de los trabajadores de la empresa en estudio.	109
Figura 5: Compromiso laboral de los trabajadores de la empresa en estudio.	110
Figura 6: Compromiso laboral de los trabajadores de la empresa en estudio.	111
Figura 7: Compromiso laboral de los trabajadores de la empresa en estudio.	113
Figura 8: Compromiso laboral de los trabajadores de la empresa en estudio.	114
Figura 9: Áreas de distribución.....	117
Figura 10: Áreas de distribución.....	119
Figura 11: Áreas de distribución.....	121
Figura 12: Áreas de distribución.....	123

RESUMEN

La presente investigación titulada Calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016, presentada para la obtención del título profesional en Gestión de Recursos Humanos, se planteó como objetivo general determinar la relación existente entre calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; para lo cual se determinó una muestra censal compuesta por 24 trabajadores de la empresa en investigación; luego, utilizando la técnica de la encuesta, se les aplicó a la muestra dos tests validados y confiables: el test de CVP 35 y el test de Meyer & Allen.

Los resultados obtenidos luego de aplicar la encuesta se presentaron en tablas y figuras para su mejor interpretación y análisis. Luego mediante el empleo del paquete estadístico para ciencias sociales SPSS, se procesó la información, y se llegó a las siguientes conclusiones: se determinó la existencia de una relación positiva y significativa entre calidad de vida laboral y compromiso organizacional, con un chi cuadrado de 21.867 a una confianza del 95%; asimismo, se determinó la existencia de relación positiva entre carga laboral y compromiso organizacional, también se determinó la relación positiva existente entre motivaciones intrínsecas y compromiso organizacional y, finalmente, quedó determinada la relación positiva entre apoyo directivo y compromiso organizacional, todo mediante el coeficiente de chi cuadrado de Pearson y a un nivel de confianza del 95 % respectivamente.

Palabras clave: Calidad de vida, compromiso organizacional.

ABSTRACT

This research entitled Quality of work life and organizational commitment of company employees Mining Investment Los Angeles; Carhuaz, Ancash, 2016, presented for obtaining professional degree in Human Resource Management, was raised as general objective to determine the relationship between quality of work life and organizational commitment of company employees Mining Investment Los Angeles; for which a census sample of 24 employees of the company under investigation was determined; then, using the survey technique, they were applied to sample two validated and reliable tests: 35 CVP test and the test of Meyer & Allen.

The results obtained after applying the survey were presented in tables and figures for better interpretation and analysis. Then by using the Statistical Package for Social Sciences SPSS, information was processed, and reached the following conclusions: was determined the existence of a positive and significant relationship between quality of work life and organizational commitment with a chi-square 21.867 a 95% confidence; also the existence of a positive relationship between workload and organizational commitment was determined, the positive relationship between intrinsic motivation and organizational commitment was also determined and was finally given the positive relationship between management support and organizational commitment, especially by the coefficient of chi square Pearson and a confidence level of 95%, respectively.

Keywords: Quality of life, Organizational Commitment.

INTRODUCCIÓN

En el mundo laboral alcanzar el compromiso organizacional, es sinónimo de asegurar gran parte del éxito de una empresa, Goleman (2012) señala que la esencia del compromiso consiste en sintonizar nuestros objetivos con las metas de una organización, en este orden de ideas, cuando una organización desea alcanzar sus metas, debe contar con el compromiso de sus colaboradores; entonces el compromiso de los trabajadores es un norte a seguir en el Perú, como en cualquier país del mundo (Selman, 2008)

Las empresas entonces, cuando deseen cumplir sus metas deben lograr el compromiso de sus trabajadores, pero este compromiso se va a dar cuando los mismos tengan altos estándares de calidad de vida laboral, y esto está condicionado a factores como remuneraciones, salud y seguridad ocupacional, clima laboral, entre otros.

Todas las empresas, obviamente, desean alcanzar sus objetivos; independientemente del sector en el que desempeñan actividades o el tamaño de la organización. La empresa en estudio: Inversiones Mineras Los Ángeles, es una empresa dedicada a la minería artesanal, se encarga de extraer piedra caliza, materia prima con la cual realiza el proceso de cocción (a 900 ° C), para producir cal viva u óxido de calcio, en un proceso denominado calcinación.

Como toda empresa artesanal, la empresa no cuenta con un número elevado de trabajadores, los que cuenta, se encargan de realizar todo el proceso de fabricación, tampoco cuenta con tecnología propia de empresas industriales del rubro, por lo que sus costos son elevados, la tecnología utilizada no permite tener rendimientos a escala, por lo que sus márgenes de utilidad son menores que las empresas industriales, y, obviamente su posición frente a la competencia no es la mejor. Una de cada dos empresas nuevas creadas en el Perú muere al año de su creación (Campodónico, 2016), es decir, las empresas artesanales se enfrentan al riesgo de ser devoradas por las empresas grandes en un modelo

económico neoliberal; por lo que tienen que contar con el compromiso de sus trabajadores para hacer frente a estas amenazas.

El estudio aborda la pertinencia de la calidad de vida laboral y, del compromiso organizacional de los trabajadores en una empresa artesanal, se busca determinar la relación existente entre ambas variables de investigación, y de esta manera brindar recomendaciones a los empresarios caleros artesanales, del Callejón de Huaylas a fin de poder alcanzar sus objetivos, enfrentar a la competencia, crecer organizacionalmente y alcanzar mayores dimensiones, generando empleo y contribuyendo a mejorar la calidad de vida en la población de influencia de la investigación.

Para ello en el primer capítulo se plantea el problema de investigación del presente estudio, se identifican los problemas específicos a investigar, se establecen los objetivos que persigue la investigación, y se justifica la importancia de la misma, en términos de viabilidad y limitaciones del estudio.

En el segundo capítulo se presenta la fundamentación teórica, señalando antecedentes tanto a nivel nacional como internacional, y se desarrolla las bases teóricas en que se sustenta la investigación. Finalmente, se construyen las hipótesis de investigación, tanto general como específica.

En el tercer capítulo se formula la hipótesis principal y sus derivadas y el desarrollo de las variables y su definición operacional.

El cuarto capítulo contiene la parte metodológica de la investigación, se determina el diseño metodológico y muestral, este último señala la población de estudio, se establece la muestra y el tipo de muestreo utilizado, se señala la técnica de recolección de datos y el instrumento empleado, y la manera como se procesó la información.

En el quinto capítulo se presentan los resultados obtenidos y la discusión de los resultados, en base a los objetivos propuestos.

En el sexto capítulo se muestran las conclusiones, presentadas en función de los objetivos propuestos, y se plantean algunas recomendaciones producto del trabajo de investigación.

Finalmente, se presentan las referencias bibliográficas, que señalan las fuentes utilizadas del marco teórico en el que se fundamentó la investigación y que sirvió de argumentación en el desarrollo del trabajo.

Además, los anexos, tales como los instrumentos utilizados, la matriz de coherencia desarrollada en el apéndice y otros documentos utilizados como soporte de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la situación problemática

El año 2008 marcó el inicio de la última crisis económica mundial denominada por la Organización Internacional de Trabajo (2014) como “La Gran Recesión del 2008 -2009”; es que a partir de finales del 2008 la recesión económica se fue instalando en muchos países y con esto se fue agravando también la crisis de confianza hacia las instituciones financieras y colateralmente también en el ámbito de las empresas.

A partir de entonces los empleadores, a fin de protegerse, han tratado de alcanzar sus metas a toda costa, y ellos saben que esto lo conseguirán sólo mediante el capital más valioso con que cuentan las organizaciones desde hace mucho tiempo: los trabajadores. Asimismo, los empleados también han ido buscando la confianza y, por tanto, su compromiso en fundamentos más sólidos y estables en las empresas (Cohen, 2009)

A raíz de esta situación, muchos empresarios a todo nivel, y directivos de empresas se plantearon con mayor frecuencia ¿cómo aumentar el nivel de compromiso de sus empleados? Con esta investigación se pretende aportar mayores luces a dos cuestiones básicas: de una parte, entender mejor el compromiso, para ello nos preguntamos la cuestión: ¿qué es el compromiso y qué tipos de compromiso existen? y de otra para extraer aplicación práctica para las empresas con la pregunta ¿cuáles son los factores que tienen mayor impacto en el compromiso de los empleados? (Ruiz de Alba, 2013)

En el caso peruano, el tema de compromiso organizacional no es valorado en todas sus dimensiones, lo cual se demuestra en la poca literatura académica existente, y en las pocas investigaciones realizadas sobre esta variable; y lo mismo sucede con la variable Calidad de vida laboral, por lo que la novedad teórica, es una motivación adicional en el desarrollo de la investigación, por lo que se muestra interesante dar a conocer a la comunidad académica, el grado de relación existente entre ambas variables, aparte de conocer los factores que determinan el compromiso de los empleados.

En circunstancias en que el país mantiene un crecimiento sostenido desde inicios de los años 90, y que uno de los motores del crecimiento económico está constituido por la actividad minera, el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) señala que la mayor exportación tradicional ante el inicio de producción de importantes proyectos mineros que, hacia el 2017, duplicarán la producción de cobre del 2013, será unos de los cinco motores que impulsará el crecimiento sostenido de la economía peruana (MEF, 2014), es necesario señalar que el óxido de calcio es usado en la mayoría de industrias, pero con mayor demanda en el sector minero; por lo que se presenta una buena oportunidad de crecimiento de la empresa en estudio, orientada a la producción de cal.

Es necesario entonces lograr el compromiso de los trabajadores, para lo cual se debe conocer los factores que hacen que un trabajador se comprometa con su empresa y conocer el nivel de calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa en mención así como de la relación existente entre estas dos variables, conocer si en realidad existe una correlación, con la finalidad de propiciar una mejor calidad de vida laboral a los trabajadores y conseguir los objetivos propuestos con mayor seguridad.

Dejar de hacer esto, constituye una omisión que puede ser lamentable en un mundo de alta competitividad, con mercados crecientes; se constituye entonces en un imperativo tratar de hacer competitivas a las empresas, la ciencia administrativa posee herramientas y teorías tendientes a hacer más competitivas a las empresas en todo ámbito de actividad, el Perú para seguir creciendo necesita adecuar a sus empresas en las técnicas existentes y dotarlas de conocimientos que faciliten su crecimiento en el mercado en el que desarrollan sus actividades, las empresas que no se actualizan están condenadas a desaparecer, al ser sacadas del mercado por las empresas más competitivas, del conocimiento de esta realidad, se plantea el problema, que guía la investigación.

En la empresa en estudio Inversiones Mineras Los Ángeles, al inicio de la investigación, se realizó una charla a cada uno de los trabajadores a fin de establecer una línea base que permita determinar el estado situacional en que se encontraban las dimensiones de las variables de investigación.

En lo que respecta a Calidad de vida laboral, en la dimensión carga en el trabajo, se encontró que debido a que se remunera por desempeño, es decir que si los trabajadores producen más reciben un pago adicional por la producción extra, no se tiene casos de alto estrés, además el horario es flexible, un trabajador puede llegar tarde, pero debe cumplir su meta mínima de producción diaria, para que no se les descuente en su remuneración quincenal. El horario normal de trabajo es hasta las 4 de la tarde, lo cual les permite dedicarle tiempo a sus actividades personales y familiares.

En relación a los conflictos laborales, estos no existen, ya que la totalidad de trabajadores pertenecen a la misma comunidad, son vecinos del lugar y gracias a la empresa minera es que tienen oportunidad laboral ya que normalmente se dedican a las labores agrícolas y no existen otras empresas de otras actividades en la zona. Se realizó conversatorios a

manera de entrevistas con los trabajadores de la empresa y se percibió un estrés laboral, pero moderado; manifestaron que ellos tienen una familia numerosa, muy propio de las zonas rurales, y que muchos de sus hijos estaban en edad escolar, por lo que necesitaban más dinero del que ganaban en la empresa.

En lo que respecta a capacitaciones, estas no se realizan, aquí existe una fuerte debilidad, ya que no se considera el desarrollo personal de los trabajadores. Referente al apoyo de la familia y compañeros de trabajo, esto existe en la organización, todos pertenecen a una misma comunidad, como se mencionó, y no existen mayores conflictos entre los comuneros, lo mismo en la empresa. Finalmente, en lo que concierne al reconocimiento por parte de los jefes, la percepción de los trabajadores, es que la empresa reconoce sus esfuerzos, pero no existen reconocimientos de tipo no monetario, días libres, diplomas de empleado del mes y afines.

En referencia al Compromiso organizacional, se puede decir que existe compromiso afectivo mediano, la mayoría de trabajadores viene laborando en la empresa más de cinco años, ellos consideran que la empresa satisface sus necesidades, y, que además el horario es propicio y adecuado para realizar otras actividades que complementan sus ingresos. En referencia al compromiso de continuidad este existe; los trabajadores consideran que no deben abandonar sus empleos, ya que existen pocas alternativas de empleo y que en la empresa tienen un trabajo asegurado y con remuneraciones acordes y hasta superiores al mercado, lo cual incide en su determinación de continuidad.

En referencia al compromiso normativo, este se manifiesta en que la mayoría viene trabajando con la obligación moral de hacer lo correcto por lealtad, ellos sienten un agradecimiento hacia la empresa en el sentido

que, gracias a la empresa sus hijos estudian y que algunos de ellos han emprendido negocios propios.

La empresa Inversiones Mineras Los Ángeles, no cuenta con ciertos documentos, tales como: Plan anual de capacitaciones al personal, Plan de incentivos al personal – no monetarios, Plan de carrera de los trabajadores, Programa de eventos sociales y recreativos para los trabajadores; estas actividades se relacionan con la calidad de vida laboral y obviamente, inciden en el compromiso organizacional.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre calidad de vida laboral y compromiso organizacional en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación existente entre cargas en el trabajo y compromiso organizacional en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016?

¿Cuál es la relación existente entre motivación intrínseca y compromiso organizacional en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016?

¿Cuál es la relación existente entre apoyo directivo y compromiso organizacional en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre calidad de vida laboral y compromiso organizacional en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, año 2016.

1.3.2. Objetivos específicos

Establecer la relación existente entre cargas en el trabajo y compromiso organizacional en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, año 2016.

Determinar la relación existente entre motivación intrínseca y compromiso organizacional en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, año 2016.

Determinar la relación existente entre apoyo directivo y compromiso organizacional en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, año 2016.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Importancia de la investigación.

La presente investigación se justifica teóricamente por su aporte a las ciencias empresariales, en el área de recursos humanos, en el tratamiento metodológico de las variables investigadas, al establecerse la relación existente entre calidad de vida laboral y compromiso laboral, en la empresa estudiada. El establecimiento de la relación existente (directa o

inversa) y su significancia (alta o baja) entre ambas variables, así como el establecimiento de los factores que determinan el compromiso laboral de los trabajadores, permite conocer en el caso de estudio, los aspectos de la calidad de vida laboral que se deben cuidar, por parte del empleador.

Sí bien se puede intuir, la existencia de una relación positiva o directa entre ambas variables, no se ha establecido el nivel de significancia entre ambas variables; tampoco se ha establecido el nivel de relación y significancia de las dimensiones de la calidad de vida laboral, con el compromiso laboral, en este caso con una empresa minera artesanal no metálica.

Teóricamente, los resultados obtenidos han permitido establecer las coincidencias y/o discrepancias encontradas con otros estudios- sobre las mismas variables, en el ámbito internacional y nacional. En esta investigación se ha analizado diferentes fuentes bibliográficas, las cuales han permitido aportar información valiosa de otros profesionales, sobre el estado actual del conocimiento respecto a la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional en diferentes empresas peruanas y extranjeras.

1.4.2. Viabilidad de la investigación.

La investigación encuentra justificación en sus implicancias prácticas del estudio. Los resultados obtenidos, permiten realizar una serie de recomendaciones a los directivos de la empresa estudiada, a fin de mejorar el compromiso laboral de sus trabajadores; en un contexto de pensamiento sistémico, las recomendaciones se pueden replicar a otras empresas similares, lo cual va a beneficiar a los empresarios artesanales principalmente, en cuidar ciertos aspectos que mejoran la calidad de vida laboral de sus trabajadores, tendientes a mejorar el compromiso laboral de los mismos, en beneficio de la empresa, de los propios trabajadores y de la sociedad; por otra parte, al generarse mejores resultados en las

empresas, esto va a motivar su expansión y la consecuente creación de más empleo, que se traduce en mayores ingresos para los trabajadores y mejor calidad de vida de la población.

Los resultados de la investigación, van a permitir a otros investigadores profundizar en el estudio de las variables investigadas, a fin de dar mayores alcances a los empresarios artesanales sobre el cuidado de los aspectos relevantes, como es el trato a sus trabajadores, trato que genere mayor compromiso con su organización, que mejore su productividad, su desempeño, sus ingresos, y su calidad de vida, tanto en el trabajo como en el entorno familiar.

Sin duda que generar mejores rendimientos en la empresa privada, va a contribuir en su crecimiento, su transformación, su ampliación y su consecuente demanda de más trabajadores, todo este círculo virtuoso mejora el empleo y los ingresos de la población en general. Contribuir en generar ingresos, y mejorar la calidad de vida de los trabajadores y empresarios, justifica los esfuerzos realizados en la investigación.

1.4.3. Limitaciones del estudio

El presente trabajo de investigación plantea las siguientes dificultades que pueden limitar el alcance del estudio, pero sin afectar su viabilidad, validez y cumplimiento de los objetivos:

La limitada empatía que pudo existir en la recolección de datos a través de la aplicación del cuestionario al grupo en estudio.

El diseño de investigación es correlacional, no es explicativa, y por ello limitará la relación causa efecto y sólo se establecerá la correlación existente, sin determinar causas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Si bien no se han encontrado estudios sobre calidad de vida laboral y Compromiso Organizacional en empresas del sector minero artesanal, sí existen estudios sobre las variables de investigación en organizaciones de otros sectores, las cuales se señalan a continuación:

2.1.1. Antecedentes internacionales

Prieto (2012) en su tesis doctoral titulada *La calidad de vida laboral de negociadores y mediadores de conflictos de España y Paraguay*, realizada en la Universidad de Salamanca, España.

El autor de este trabajo que tuvo como objetivo conocer las implicancias del estrés laboral, vital en el desarrollo de la calidad laboral de los negociadores y mediadores de conflictos, se empleó la técnica la encuesta y se aplicaron 4 cuestionarios con preguntas sobre indicadores de las variables de estudio a una muestra de 217 participantes de las negociaciones; los resultados permitieron dar respuesta a varias hipótesis, la primera planteaba que los mediadores y negociadores experimentarían elevados niveles de estrés laboral relacionados con el desempeño de su trabajo, el resultado fue que el 62% de la población a la cual se investigó describía su trabajo como estresante y el 32,3% indica

haber acudido al médico por lo menos en los últimos 12 meses por problemas de ansiedad, estrés o depresión.

Siendo los principales estresores en la población la cantidad de tareas a realizar con 26,7%, el exceso de responsabilidad con 22,58% y el exceso de burocracia con 28,11%, analizaron que los profesionales en formación experimentan mayor nivel de estrés relativo a los estresores mencionados, el grupo de mediadores son los que tienen menor puntuación de estrés, si bien varios autores señalan que los conflictos personales son ¿una fuente importante de estrés, los mediadores han valorado como la relación con los compañeros en un 53,925 de los casos y la relación con los familiares en un 57% de esta manera el estudio contribuyo a mejorar la calidad de vida laboral de personas que trabajan en pro de la resolución de conflictos como es en este caso negociadores y mediadores.

Herranz (2004) en su tesis doctoral titulada *La Calidad de vida, El trabajo y la Salud de los Profesores Universitarios*, realizada para la Universidad de Alicante. El autor se planteó como objetivo establecer las relaciones existentes entre las variables más relevantes del estudio referidas a la calidad de vida general, la calidad de vida laboral y la salud; el autor determinó una muestra por conveniencia, conformada por 43 profesores de la mencionada universidad; a quienes se les aplicó un cuestionario que luego de su tratamiento, permitió llegar a las siguientes conclusiones: La gran mayoría de profesores de la Universidad de Alicante considera que tiene una vida buena o muy buena (7.94 en un escala de 0 a 10 puntos).

Los profesores muestran un grado de satisfacción con la vida moderadamente alto (6.9 en una escala de 0 a 10 puntos). En general, los profesores no se muestran satisfechos con su situación económica familiar, con el tiempo libren que disponen y que tienen estrés y muestran un bienestar emocional elevado, que no está determinado por el género o

la edad, pero sí por la categoría académica. Los profesores valoran positivamente las condiciones laborales, su jornada laboral, sus días libres, sus vacaciones y las prestaciones sociales, pero no valoran el salario recibido.

Flores (2008) en su estudio realizado para el Consejo Económico y Social de España, titulado *Calidad de vida laboral en empleo protegido: evaluación de la salud y de los riesgos psicosociales*. La autora de esta investigación señala que la calidad de vida laboral es un concepto amplio que abarca todas aquellas condiciones relacionadas con el trabajo, relevantes para la salud, el bienestar y la satisfacción de los trabajadores. Pese a que el empleo es un bien preciado, en las últimas décadas los cambios en el contenido y organización del trabajo han incrementado la aparición de nuevos riesgos psicosociales, como el estrés o el síndrome de burnout.

La prevención de estos riesgos es de vital importancia para mejorar la calidad de vida laboral. El estudio del estado mental positivo relacionado con el trabajo (engagement) también ha despertado el interés investigador de los últimos años y ha pasado a considerarse como un factor generador de satisfacción laboral.

Da Silva (2006) en su tesis doctoral realizada para la Universidad de Barcelona titulada. *Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional*. En esta tesis la autora analiza la evolución del concepto calidad de vida laboral y el cómo podemos repotenciarlo conjuntamente con la eficacia organizacional en términos de desempeño laboral, para ello se realizaron dos investigaciones empíricas originales, en el sector bancario brasileño en los años 2004 al 2006.

Este primer estudio verifica los aspectos de la calidad de vida laboral más frecuentes, confirmando que el mismo va evolucionando en el tiempo

según los contextos laborales, se planteó la hipótesis que analiza la calidad de vida laboral como variable antecedente de la eficacia de la organización bajo el análisis del desempeño individual y el desempeño de la sucursal bancaria, las muestras fueron formadas por 1305 trabajadores y 121 sucursales bancarias, los resultados que se obtuvieron corroboraron la influencia predictiva de la percepción de la calidad de vida laboral sobre el desempeño, evidenciando que la calidad de vida laboral añade ventajas para trabajadores y organizaciones, factores que más influyen sobre el índice global.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Espinoza (2012) en su tesis titulada *La calidad de vida en el trabajo y el desempeño laboral*, realizada para la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; tesis no experimental descriptiva y correlacional; esta investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera la calidad de vida en el trabajo influye en el desempeño laboral de los trabajadores en los institutos viales provinciales de la región de Ancash, para ello se aplicaron dos cuestionarios, uno dirigido a los encargados del personal de cada instituto vial provincial y otro dirigido a los trabajadores, se determinó una muestra aleatoria no probabilística de 49 colaboradores. Los resultados obtenidos permitieron establecer que la calidad de vida en el trabajo influye positiva y significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de los institutos viales provinciales de la Región Ancash.

Zavala (2015) en su artículo titulado *Calidad de vida laboral y compromiso organizacional del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de San Román*. La investigación realizada para la Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú; estableció como objetivo determinar la relación existente entre la calidad de vida laboral (CVL) y el compromiso organizacional (CO) del personal nombrado en la sede administrativa de

la Municipalidad Provincial de San Román. El método es de tipo descriptivo correlacional de corte transversal.

El tamaño de la muestra fue de 42 servidores públicos nombrados a los cuales se aplicó un cuestionario estructurado en tres secciones. La primera identificó los aspectos personales y profesionales, la segunda constituida por la Escala de Calidad de Vida Profesional CVP-35 y, por último, el instrumento de compromiso organizacional. Para los resultados, los datos obtenidos fueron analizados estadísticamente con la prueba Tau- b de Kendall, cuyos resultados evidencian que no existe relación significativa entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional; ni entre la motivación intrínseca y el compromiso organizacional, y el apoyo directivo con el compromiso organizacional. Sin embargo, sí existen evidencias suficientes que confirman la correlación directa y significativa entre las cargas del trabajo y el compromiso organizacional. La conclusión expresa que las dimensiones que componen la calidad de vida laboral en una institución pública, no influyen de manera relevante en el compromiso que el personal nombrado tiene hacia su institución, pues ellos otorgan mayor importancia a otros aspectos que determinan su compromiso, como el logro de la estabilidad laboral a través del nombramiento.

Loli (2007) en su artículo titulado *Compromiso Organizacional de los trabajadores de una Universidad Pública de provincias*, realizado para la Universidad Mayor de San Marcos, tuvo como objetivo conocer el Compromiso de los trabajadores para con la organización donde laboran y la relación entre el Compromiso Organizacional y las variables demográficas, para lo cual se determinó una muestra de 72 sujetos y mediante el análisis cruzado entre los factores de Compromiso Organizacional; concluyen que existe relación positiva y significativa entre dichos factores.

Granados (2011) en su artículo titulado *Calidad de Vida Laboral, historia, dimensiones y beneficios*. Investigación realizada para la Facultad de Psicología de la Universidad Mayor de San Marcos, la autora se planteó como objetivo realizar una recopilación teórica de la historia de la Calidad de Vida Laboral (CVL) y estudiar dos amplios grupos de dimensiones relacionadas a la CVL, las condiciones objetivas y las condiciones subjetivas, detallando los componentes de ambas dimensiones; y además listar los diversos beneficios que trae consigo la implementación de programas de calidad de vida laboral en las empresas.

Para el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo del Perú (2016) en su estudio sobre *Las condiciones de trabajo y sus efectos en la satisfacción laboral de los asalariados privados de Lima metropolitana*, en este documento se analizó la influencia de las condiciones de trabajo sobre la satisfacción laboral, está es un aspecto subjetivo que se ha calculado considerando la percepción que tiene el trabajador sobre la carga, intensidad, monotonía e iniciativa que tiene en su trabajo, en este estudio se analizaron 3 condiciones de trabajo, tiene que ver con las características del ambiente, el uso de maquinaria adecuada y las condiciones de riesgo, para la creación de sus indicadores se usó la metodología de escalamiento óptimo, por ejemplo uno de los análisis mostró que el aumento de la cantidad de horas trabajadas influyen negativamente en la satisfacción del trabajador, el resultado que se obtuvo fue que las mejores condiciones de trabajo mejoran la satisfacción del trabajador, por lo que el establecimiento y la aplicación de normas aseguran las condiciones de trabajo, en especial condiciones de entorno y condiciones de riesgo que mejoran la calidad de vida del trabajador.

Pérez (2014) en su tesis titulada *Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas*. Tesis realizada para optar el título de Licenciada en Psicología con mención en Psicología Social, en la Pontificia Universidad Católica del Perú, la autora tuvo como

propósito del estudio precisar el sentido e intensidad de la relación entre motivación y compromiso organizacional en un contexto sociodemográfico y organizacional específico.

La Motivación ha sido medida con la escala de Motivación en el trabajo-MAWS (Gagné et al. 2010) la cual considera motivación autónoma (MA) y controlada (MC); el compromiso organizacional ha sido evaluado con la escala de Compromiso Organizacional ECS (Meyer, Allen & Smith, 1993) que incluye al compromiso afectivo (CA), compromiso de continuidad (CC) y compromiso normativo (CN). La muestra estuvo integrada por personal administrativo (n= 226) de dos universidades de Lima (pública y privada).

Los resultados reportan que aquellos que priorizan la autonomía y voluntad propia (MA) poseen un compromiso afectivo elevado (CA); de modo contrastante, los que esperan recompensas externas (MC) presentan puntajes altos en torno al alto costo de tiempo y esfuerzo presentes si dejan la organización (CC); asimismo, aquellos que perciban la necesidad de permanecer en su organización, lo harán guiados por la obligación y la evitación de culpa (CN). Los hallazgos reportados en el presente estudio fueron constatados por investigaciones previas; por lo que se observa que también existen este tipo de relaciones en el contexto peruano-universitario, permite darle sustento empírico adicional a dichas propuestas (Gagné & Deci, 2005). Al asociar las variables psicológicas estudiadas con las variables socioeconómicas y organizacionales; y comparar los dos grupos de estudio se ha observado diferencias significativas entre ellos.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Calidad de vida laboral. Historia e importancia

El Perú en los últimos años (1990 -2015) ha experimentado importantes cambios en materia económica y social; principalmente como resultado de un responsable manejo macroeconómico y de una coyuntura favorable, ya que el crecimiento de la China y la India, propiciaron el incremento del precio de las materias primas y de los minerales, sus principales productos de exportación.

Este crecimiento económico ha posibilitado el crecimiento de la empresa privada, y en cierto modo, ha sido más favorable a las empresas vinculadas a estos sectores por razones obvias; sin embargo, la fluctuación de los precios de los commodities (oro, cobre, zinc, etc) en el mercado internacional no garantiza un mercado estable y sostenido, este comportamiento del mercado internacional no propicia la estabilidad económica de las organizaciones; por lo que las empresas han tomado debida nota de esta realidad, y han orientado su interés en el principal activo con que cuenta una empresa en el mundo actual: el capital humano.

Así, en esta línea de interés, se direcciona las investigaciones a temas relacionados con compromiso de los trabajadores, clima laboral, satisfacción en el trabajo, calidad de vida laboral, entre otros; que posibiliten la obtención de mejores resultados mediante el mayor rendimiento de los trabajadores. En ese contexto se menciona a Peters (1982, citado en Loli & Cuba, 2007) quién había señalado que las organizaciones exitosas priorizan los valores empresariales y humanos, también es necesario señalar que lo mencionado se refuerza con el trabajo de Rodríguez (1993, citado en Loli & Cuba, 2007) quien enfatiza que para el éxito organizacional es necesario reforzar los valores organizacionales.

Se señala entonces un nuevo norte a donde orientar las acciones de las empresas, que deben asumir un nuevo rol en el manejo de las relaciones con sus trabajadores, comprometiéndose a cultivar relaciones mutuamente ventajosas, buscando la satisfacción del trabajador en su centro laboral, lo que traerá consigo mejores rendimientos, mayor compromiso con los objetivos organizacionales y mejor rentabilidad de las empresas; es entonces que los programas orientados a mejorar la Calidad de Vida Laboral cobran relevancia.

Uno de los grandes problemas que tuvo la Administración Moderna, basado en los postulados formulados por Fayol y Taylor en su oportunidad, es que las tareas desempeñadas en base a la especialización, y la búsqueda de incrementar la eficiencia, crearon estructuras rígidas en la producción; el reto de mejorar las utilidades reduciendo costos a como dé lugar, trajo consigo rigideces en el trabajo por repetición de tareas y automatización del trabajo, esta rutina deshumanizó el trabajo, con consecuencias graves, como alta rotación del personal, mayores tasas de ausentismo, aburrimiento y sobre todo desmotivación y falta de compromiso de los trabajadores con su organización; frente a esta problemática, se optó por cambiar el estado de las cosas, re estructurando el trabajo y mejorando las tareas, estableciendo un ambiente mejorado donde se realicen las tareas, es decir propiciando una mejora en las condiciones en las cuales el trabajador desempeñaba sus funciones, mejorando la calidad de vida laboral.

Walton, en 1973, (citado en Segurado & Agulló, 2002) señala que el termino Calidad de Vida se originó a finales de los años 60 e inicios de los años 70, en los Estados Unidos de Norte América, durante una serie de conferencias patrocinadas por la Fundación Ford y el Departamento de Trabajo de los Estados Unidos de Norte América; 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, debido a que se busca estimular el aprendizaje, la promoción del trabajador y una forma satisfactoria de interés y participación en el trabajo (Delamotte, 1984, citado en Segurado y Agulló, 2002).

Desde entonces, el estudio de la calidad de vida laboral se ha venido abordando básicamente bajo dos grandes perspectivas teórico-metodológicas: la calidad de vida del entorno de trabajo y la perspectiva de la Calidad de Vida Laboral psicológica (Davis & Chern, 1975, citado en Segurado y Agulló, 2002).

Ambas perspectivas presentan diferencias en cuanto a los objetivos que persiguen en su propósito por mejorar la calidad de vida en el trabajo, en los aspectos del entorno de trabajo que constituyen su objeto de estudio, en el foco de análisis en el que centran su interés y en el nivel de generalidad de sus análisis de la vida laboral. 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.

(Granados, 2011). En la presente investigación se considera este enfoque teórico, ya que el enfoque de CVL psicológico tiene como objetivo la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador; subordinando los intereses de la organización a los intereses del trabajador; mientras que el enfoque de CVL basada del entorno de trabajo mantiene la postura contraria: alcanzar una mayor productividad y eficacia organizacionales

como paso previo sin el cual no sería posible satisfacer las necesidades y demandas de cada trabajador.

La importancia de la CVL en las empresas radica en su utilidad, los beneficios que acarrearán para la empresa y los trabajadores son muchos; existe evidencia empírica que la aplicación de programas de mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral genera beneficios para la empresa en los siguientes aspectos:

- a) *Mejora el Funcionamiento Financiero*: en 1999 Home Depot, se caracterizaba por “una cultura basada en la libertad”, en la cual los empleados eran animados a tomar riesgos en las decisiones de sus negocios, con ello las ganancias crecieron en un promedio anual del 24%.

Asimismo, en el libro “The Open Book Experience”, (Case, 1988) se sostiene que las compañías con un manejo abierto, un sistema participativo que incorpore la transparencia empresarial en el poder de decisión del empleado y una compartida apuesta al éxito financiero en la compañía, experimentan significativos aumentos en la productividad, eficiencia, ventas y beneficios. Case (1988) afirma que las compañías que adoptan el estilo de dirección Open Book tempranamente en su existencia, como Whole Foods, AES Corp. Y PSS/World Medical, han crecido rápidamente para convertirse en industrias líderes. Del mismo modo es importante mencionar el estudio de la Fundación Ford conducido con Xerox, Corning y Tandem Computadores que encontraron una positiva correlación entre las compañías con políticas de calidad de vida laboral y su actuación financiera (Granados, 2011)

- b) *Incrementa la productividad*. En 2008, la empresa Fleet Financial Group rediseñó las labores y obligaciones en dos de sus sitios de trabajo para acomodar la vida de laboral de los empleados y sus

necesidades, y se encontró que el estrés declinó, el cambio de un lugar a otro se redujo y las metas de producción fueron cumplidas o excedidas. Asimismo, la revista, "Working Mother" informo que el Centro de Procesos Financieros, Hewlett-Packard doblo su productividad cuando algunos de los trabajadores comenzaron a utilizar semanas de trabajo comprimidas (Granados, 2011).

- c) *Reduce los Costos Operativos.* El estudio de la Conferencia 2000, entre 200 ejecutivos de 158 compañías encontró que un gran número de compañías multinacionales reportó un gran ahorro e incremento en su funcionamiento, después de implementar nuevas formas de trabajo que incentivaban a los empleados a crear y compartir conocimientos.

Por ejemplo, BP Amoco y Ford Motor Company han ahorrado cada una \$600 millones de dólares de los Estados Unidos de Norte América, a través de sus programas de manejo de conocimiento. En 1999, "HR Focus" reportó que la oficina de Retención de Ernst & Young's, diseño programas que incrementaron el acceso de los trabajadores a la dirección. Estos programas ahorraron a la firma alrededor de \$ 21 millones de dólares (Granados, 2011)

- d) *Fortalece la Confianza y Lealtad de los Empleados.* Algunos estudios sugieren que el nivel de confianza de empleados está directamente relacionado con la respuesta de la compañía a sus necesidades. Así, una medición, realizada en 2009, apoyada en la información del Instituto Walker Hudson hecha a dos mil empleados en 48 estados de los Estados Unidos de Norte América, detectó que los factores que tienen mayor influencia en la calidad de vida laboral son: transparencia, preocupación por el empleado, confianza, reputación de la empresa, trabajo y recursos para el trabajador.

Del mismo modo, en 1998 un estudio de WFD¹, realizado en el Reino Unido, indicó que 9 de 10 trabajadores declaraban que la habilidad para balancear el trabajo con su vida personal era el factor clave para determinar su confianza hacia su empresa (Granados, 2011).

e) *Reduce el Ausentismo*: Estudios muestran de que, a mayor compromiso de la empresa con sus empleados, hay menor tasa de ausentismo. En el estado de Florida (USA) el Equipo Aladdin, realizó una reducción de un 50% en ausentismo y aumentó la productividad en un 10%, después de implementar una jornada flexible de 4.5 días a la semana (Granados, 2011).

La importancia de mejorar la calidad de vida laboral, resalta a la vista de todo aquel que trabaja o tiene una empresa, en la actualidad, existe la globalización de los mercados y el crecimiento de nuevas empresas, por lo que se debe contar con capital humano sumamente especializado y capaz, este a su vez debe contar con satisfacción en el trabajo, mediante óptimas condiciones laborales y clima organizacional, de tal forma la influencia que ejerce la calidad de vida en las organizaciones es de fundamental importancia para su continuidad en los mercados. (Dolan, 1999) Por otra parte, la calidad de vida laboral se encuentra en el trabajo y por ende al ser esta una actividad social debe ser fuente de satisfacción.

2.2.1.1. El trabajo

El trabajo tiene varias connotaciones, de acuerdo al enfoque o la disciplina con la que se le trate, en Economía se le considera como un factor (clásico) de producción, unos la definen como una actividad consciente y propia del hombre, le asignan un carácter obligatorio y por lo tanto penoso,

¹ Consultora WFD, RH & Finanzas.

pero necesario como actividad para satisfacer necesidades; para Smith (1776) el trabajo era considerado como fuente de toda riqueza. A efectos de la presente investigación, se considera que las empresas u organizaciones son entes encargados de producir un bien o un servicio, para lo cual disponen de ciertos insumos para lograr el producto deseado: terrenos y edificios, maquinarias y equipos, materiales diversos, energía, capital y recursos humanos.

De la utilización que se hace de todos estos recursos se determina la productividad de una organización, la productividad no es otra cosa que la relación entre producción e insumo, el termino productividad puede utilizarse para valorar o medir el grado en que puede extraerse cierto producto de un insumo dado.

Las empresas buscan obtener la mayor productividad posible de los recursos utilizados, incluido el recurso humano, aunque los factores que posibilitan el incremento de la productividad son muchos. Resulta evidente que para una empresa el mejoramiento de la productividad significa el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles, y que esto da lugar a mejores condiciones para los trabajadores y propietarios de las empresas, la productividad deviene en crecimiento que se puede aprovechar para otorgar mejor calidad de vida a los involucrados.

De lo cual se puede deducir que, en toda empresa, la dirección de la misma busca la mejor utilización posible de los recursos de la empresa, para alcanzar la máxima productividad. En esta búsqueda, todo director de empresa busca influir de alguna forma en el rendimiento de los insumos para lograr una mayor cantidad de producción con la misma cantidad de insumos utilizados. En este estudio se trata de cómo influir positivamente en los recursos humanos para lograr mejores resultados, mejor productividad que permitirá crecer a la empresa y luego poder disfrutar de

una mejor posición en el mercado con beneficios mutuos para trabajadores y empresarios.

Para conseguir ello, la dirección de la empresa tiene que emplear herramientas y aplicar teorías que le permitan alcanzar tal objetivo, uno de ellas es el estudio del trabajo y de la productividad. De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT) el estudio del trabajo es el examen sistemático de los métodos para realizar actividades con el fin de mejorar la utilización eficaz de los recursos y de establecer normas de rendimiento con respecto a las actividades que se están realizando (OIT, 1998)

Por lo tanto, el estudio del trabajo tiene por objeto examinar de qué manera se está realizando cierta actividad, para evitar el uso innecesario de recursos, que resulta a la larga anti económico, por lo que la relación entre productividad y estudio del trabajo es evidente.

Se introduce aquí el concepto del contenido de trabajo, como la cantidad de trabajo contenida en un producto o proceso medido en horas de trabajo.

El contenido de trabajo se descompone en contenido básico de trabajo; que es el tiempo que se invertiría en fabricar un producto, si no hubiese pérdida de tiempo por ningún motivo, es decir que existieran condiciones de trabajo perfectas, lo cual resulta irreal, porque en la práctica no se da; y en contenido de trabajo suplementario, debido a múltiples razones: materiales de mala calidad, procesos inadecuados, métodos ineficientes de producción o por la aportación de los recursos humanos, es decir que los trabajadores de una organización pueden influir voluntaria o involuntariamente en el tiempo de las operaciones por razones como: ausentismo o impuntualidad, mala ejecución del trabajo o por accidentes y/o lesiones profesionales (OIT, 1998).

Al señalar esta situación, de la existencia de trabajo suplementario, esta se debe explicar por algunas razones, algunas razones se explican por la falta de motivación del trabajador, es decir que un trabajador no produce bien cuando se encuentra en situación de insatisfacción con su trabajo, la satisfacción en el trabajo es un tema muy importante y que se relaciona directamente con la investigación.

Según Robbins (1998) la satisfacción laboral podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son: Las necesidades, los valores y los rasgos personales. Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del "debería ser" son: Las comparaciones sociales con otros empleados, las características de empleos anteriores y los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

1. Retribución
2. Condiciones de trabajo
3. Supervisión
4. Compañeros
5. Contenido del puesto
6. Seguridad en el empleo
7. Oportunidades de progreso.

Haciendo un resumen en lo referente a satisfacción laboral, se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere: Satisfacción General, es un indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo. Satisfacción por facetas: grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados por Robbins (1998) se considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- i) Reto del trabajo
- ii) Sistema de recompensas justas
- iii) Condiciones favorables de trabajo
- iv) Colegas que brinden apoyo, y adicionalmente
- v) Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo

A continuación, se amplía información sobre estos aspectos de la satisfacción laboral. **Satisfacción con el trabajo en si – Reto del trabajo:** Dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto. Se sabe que Hackman & Oldham (1975, citado por Márquez, s/f) aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el Puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguientes cinco “dimensiones centrales”: *Variedad de habilidades*, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado. *Identidad de la*

tarea, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

Significación de la tarea, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo. *Autonomía*, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello. *Retroalimentación del puesto mismo*, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo.

Robbins (1998) junta estas dimensiones bajo el enunciado reto del trabajo. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidades para usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación. Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

Sistemas de recompensas justas, en este punto se refiere al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades

y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

Satisfacción con el salario; los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que “debería ser” con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción (Márquez, s/f).

Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción. Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo (Márquez, s/f).

Condiciones favorables de trabajo A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les

permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

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

Colegas que brinden apoyo – satisfacción con la supervisión El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados.

Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerantes sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes (House & Mitchell, 1974, citado por Márquez, s/f).

En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo, cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les calare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente

sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha.

También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presiones para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño. De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

Compatibilidad entre la personalidad y el puesto se ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosos en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes).

Finalmente es preciso señalar que es el rendimiento el que influye en la satisfacción y no viceversa. La insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa.

2.2.1.2. Las organizaciones

Hablar de organizaciones es lo mismo que hablar de empresas, son las organizaciones las que producen todo lo que consumimos, es allí donde se trabaja, ya que el auto empleo no es una generalidad, sino una particularidad; casi todo el trabajo (formal o informal) se realizan dentro de n las organizaciones. Hall (1996) se pregunta y responde ¿Por qué estudiar las organizaciones? Existen dos clases de respuestas a esta pregunta. La primera respuesta es obvia. Las organizaciones son un componente predominante de la sociedad contemporánea, nos rodean. Nacimos en ellas y por lo general morimos en ellas.

Nuestro tiempo de vida entre ambos extremos está lleno con ellas. Es imposible escapar de ellas. Son tan inevitables como la muerte y los impuestos. En esencia, las grandes transformaciones sociales en la historia se basan en la organización. El Imperio Romano, la divulgación del cristianismo, el crecimiento y desarrollo del capitalismo y del socialismo, y los cambios que han tenido lugar, tanto en el capitalismo como en el socialismo, se lograron por medio de organizaciones.

La eliminación de desperdicios tóxicos, la energía nuclear, el terrorismo, el desempleo, los abortos y todos los temas que confrontan a la sociedad contemporánea no pueden entenderse sin una consideración y comprensión de sus contextos organizacionales (Hall, 1996).

Adicionalmente, se puede señalar que en las ocasiones en que se está buscando trabajo, al momento de evaluar las posibles organizaciones donde nos gustaría trabajar, se está comparando y evaluando la mejor opción, es decir se está realizando un análisis organizacional. Hall (1996) sostiene que el análisis organizacional también ocurre en otros niveles. La administración organizacional tiene la tarea de evaluar el estado de la organización. Los sindicatos obreros, siendo ellos mismos

organizaciones, analizan las operaciones de las empresas con las que tienen contratos. Como clientes o parroquianos, evaluamos la calidad de las tiendas y sus mercancías.

En resumen, las organizaciones están presentes en cada momento de nuestras vidas. El ser humano vive inmerso en las organizaciones desde hace muchos siglos, pero su papel nunca ha sido tan crucial como lo viene siendo a partir de la segunda mitad del siglo XX, en que se hace muy explícito que el conocimiento desempeña un papel decisivo y creciente en el proceso de evolución y mejora permanente de todas las organizaciones.

La gestión de los recursos humanos se puede entender como parcela del Management o dirección de empresas, siendo consustancial a la organización como elemento integrador principal de los RRHH en la empresa.

En lo que respecta al empleo que se genera en las organizaciones, en el caso peruano, son las organizaciones que cuentan desde 1 a 10 trabajadores las que generan mayor empleo (59%) del total, seguidas de las organizaciones que cuentan con más de 51 trabajadores (31%) de acuerdo al informe del primer semestre del 2016 (INEI, 2016) que realiza esta oficina en Lima metropolitana y el Callao. Se puede inferir que el comportamiento es similar en provincias. Desde luego que cuando estas organizaciones pequeñas tienen éxito generan mayor nivel de empleo, he allí la importancia de las organizaciones como generadoras de empleo.

Un tema muy poco tratado, pero de indudable importancia es el referente al destino del trabajador en la organización. Trabajos recientes han examinado la manera en la que los individuos reaccionan ante su vida como empleados de las organizaciones, el más importante es el de Hall (1996). Los análisis concuerdan en que el trabajo que es muy rutinario, repetitivo y aburrido es sumamente enajenante para el individuo. No existe

evidencia de que el trabajo en las sociedades pre organizacionales no fuera deprimente.

La labranza, la cacería y la recolección como actividades relacionadas con la supervivencia tienen poco de gratificantes. Lo difícil de la supervivencia para las sociedades primitivas, en las cuales no existía producto excedente, fue un rasgo común de las organizaciones precedentes a la invención de la agricultura y el sedentarismo, antes el hombre padecía hambrunas.

Luego con la aparición de la propiedad privada, llega el esclavismo como consecuencia de la lucha de clases. La génesis del capitalismo y de la industrialización muestra trabajos forzados de mujeres y niños, con salarios miserables, en la que el empleo de mano de obra infantil, y la ausencia de protección para el obrero es una constante en este periodo.

Diversos estudios de las reacciones individuales al trabajo, muestran que los puestos que proporcionan desafíos, posibilidad de ascensos y el uso de capacidades creativas o de expresión, son agradables y hasta esclarecedores de la mente y el espíritu. Las formas en que la gente reacciona a su trabajo resultan de sus propias expectativas y las características de la organización que lo emplea (Lorsch & Morse, 1974, citado en Hall, 1983).

Existe otro aspecto relacionado con el trabajo en las organizaciones; en un importante estudio, Kohn (1971) encontró tendencias, pequeñas, pero consistentes, de que gente que trabaja en organizaciones más burocratizadas son más flexibles intelectualmente, más abiertas a nuevas experiencias y más auto dirigidas que aquéllas que trabajan en ambientes no burocratizados. En relación con el trabajo en un ambiente burocratizado, Kohn atribuye los resultados al hecho de que las organizaciones burocratizadas exigen que su fuerza laboral esté mejor

educada y también a que proporcionan más protección en el puesto, mayores sueldos y labores más complejas.

Los resultados de estas investigaciones señalan que trabajar en organizaciones no necesariamente significa una experiencia poco gratificante. Por lo que el trabajo de una secretaria o de un contable puede ser retador y ofrecer potencial para ascensos en una organización, pero no necesariamente en otra.

Se infiere que algunos puestos tienen un fuerte potencial para el desarrollo de un comportamiento idiosincrático, mientras que otros no lo tienen. De nuevo, las características organizacionales son variables cruciales cuando interactúan con las del individuo (Miner, 1987, citado en Hall, 1983).

Se puede ver con objetividad, en un estudio reportado por Seiler & Summers (1979), que las organizaciones no ofrecen siempre resultados benéficos para los individuos. Lo cual, también es cierto para las comunidades donde operan.

Los autores examinaron las consecuencias de la decisión de una gran empresa siderúrgica al situar una gran planta nueva en un pueblo pequeño del medio oeste de los Estados Unidos. La compañía no deseaba verse identificada en la estructura de poder de la comunidad como tal; pero sus acciones tuvieron obviamente un impacto mayúsculo sobre la comunidad. La empresa acerera "Jones y Laughlin", emprendió acciones unilaterales.

Como la compra de terrenos para su planta por medio de compradores anónimos y siguió la política de traer trabajadores de los condados circunvecinos. En lugar de contratarlos en el municipio donde se había asentado. La compañía también captó a los líderes locales de la

comunidad. Utilizando a los banqueros y abogados clave como representantes locales. Ningún personal de “Jones y Laughlin” estuvo activo en la comunidad.

Pero sus operadores sí. La empresa también intervino de forma directa en los planes para la construcción de una preparatoria nueva en la comunidad, obligando a que se construyera una escuela menos costosa y más práctica, reduciendo de esta manera sus responsabilidades de impuestos.

Seiler & Summers no sugieren que todos los resultados de las acciones de la compañía fueron perjudiciales para la comunidad local. En verdad, se reconoció que algunos eran positivos y otros negativos. Lo importante es que esta organización tuvo un impacto directo y drástico sobre esta comunidad. Esto se ve con facilidad en otros ambientes. La mayoría de las comunidades tienen más de una organización dominante.

Sin embargo, esto no diluye el poder de las organizaciones en la comunidad. Las estructuras locales de poder reflejan la competencia inter organizacional y, de esa manera, los intereses de los poderosos actores organizacionales (Galaskiewicz, 1979, citado en Hall, 1983).

Por lógica común, si determinada organización tiene un impacto importante para las familias y la comunidad, es muy obvio que también tiene resultados que influyen en la sociedad y hasta en el entorno más amplio en la que está localizada. Bajo el mismo argumento, se reconoce que existe una relación recíproca entre las organizaciones y sus ambientes. En las teorías contemporáneas respecto a las organizaciones, se enfatiza el papel central del ambiente para la operación de las organizaciones, se considera al ambiente de las organizaciones como un determinante principal de la estructura y los procesos de éstas. Las

organizaciones son entes activos en determinada sociedad. Esto queda claro cuando se considera el tema del cambio económico social.

Lo ocurrido en Huaraz, departamento de Ancash, Perú, y demás provincias de influencia, luego de empezar operaciones la Cía. Minera Antamina (año 2001), es un caso ejemplificador de lo sostenido, por el impacto de la actividad minera en las comunidades y familias, que se benefician con el Canon Minero. A esto se conoce como externalidades.

En el caso de las empresas mineras Antamina y Pierina, en lo referido a esta investigación, estas organizaciones, además de afectar a la sociedad (deliberadamente o de forma involuntaria) mediante su influencia en la actividad económica y en la vida social, también son activos actores en el proceso de cambio social. Al generar oportunidades en los proveedores locales, dinamizan la economía, generan empleo de manera indirecta, impulsan los ingresos y afectan en la percepción de lo significativo e importante que puede ser la actividad minera en una determinada comunidad.

2.2.1.3. Factores de la calidad de vida laboral

2.2.1.3.1. Condiciones de trabajo

Las condiciones generales de trabajo se definen como los elementos que determinan la situación en que vive el trabajador. Comúnmente se admite que forman parte de ella la duración del trabajo, la organización y el contenido de éste, los servicios sociales y la remuneración económica. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) la define como el conjunto de factores técnicos y sociales que participan en el proceso de trabajo y que influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores (OIT, 2008) Se considera entonces todos los factores que construyen el ambiente físico y social del trabajo y los aspectos del contenido del

trabajo, que actúan sobre la salud del trabajador y que tienen incidencia sobre las facultades intelectuales y las potencialidades creadora del sujeto.

Dentro de las características de las condiciones de trabajo, se pueden señalar como las más importantes a la duración de la jornada o tiempo de trabajo, esta característica guarda relación con la carga laboral, es que el trabajo implica la realización de ciertas tareas, para la ejecución de estas tareas o actividades es necesario gastar cierta cantidad de energía o someter al cuerpo a un desgaste físico y mental, ya que la carga laboral puede definirse como el conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de la jornada laboral (Bestratén et al., 2004, citado por OIT, 2008).

Los requerimientos físicos suponen la realización de una serie de esfuerzos que consumen energía y cuanto mayor sea el esfuerzo, mayor consumo de energía; en el caso de ciertos trabajos que exigen de alto esfuerzo, es frecuente la fatiga muscular, las lumbalgias, y ciertas lesiones, debido a posturas inapropiadas, repetitividad de un movimiento, falta de pausas o realización de grandes esfuerzos.

La carga mental, por otro lado, viene determinada por la cantidad de información que el trabajador debe interpretar y dar respuesta en una determinada jornada, se recomienda que para que la carga mental no sea perjudicial, se debe diseñar la tarea de manera que el trabajador perciba claramente la información, la entienda y la aplique sin dificultad en sus labores, que las órdenes sean claras, así como las señales y los códigos.

Otras características importantes a tener en cuenta son las formas de remuneración, la forma como está organizado y el contenido del trabajo, la ergonomía, la higiene, los servicios sociales, las relaciones laborales, el contexto económico, social y cultural (relacionado más con el medio

ambiente laboral), la situación contractual del trabajador, jurídicamente hablando, y las condiciones de vida.

2.2.1.3.2. Salud y seguridad ocupacional

En el Perú, se tiene normado todo lo relacionado con la Seguridad y Salud en el Trabajo mediante la Ley N° 29783 (promulgada el 26/07/2011), y reglamentada por el DS N° 024 – 2016 - EM; mediante esta Ley, se dispone que el empleador garantiza, en el centro de trabajo, el establecimiento de medios y condiciones que protejan la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores y de aquellos que, no teniendo vínculo laboral, presten servicios o se encuentren dentro de ámbito del centro laboral.

Deben considerarse factores sociales, laborales y biológicos, diferenciados en función del sexo, incorporando la dimensión de género en la evaluación y prevención de riesgos en la salud laboral. También, el empleador asume las implicancias económicas, legales y de cualquier otra índole a consecuencia de un accidente o enfermedad que sufra el trabajador en el desempeño de sus funciones o a consecuencia de él, conforme a las normas vigentes.

La mencionada Ley exige a los empleadores realizar programas de capacitación y entrenamiento, como parte de la jornada laboral, relativos a temas de salud y seguridad ocupacional. La Ley establece derechos y obligaciones a los trabajadores y empleadores, una de las obligaciones más importantes y que tiene relación con el tema de investigación, es que ahora se tiene que dar oportuna y apropiadamente capacitación y entrenamiento a los trabajadores, en salud y seguridad en el centro y puesto de trabajo, al momento de la contratación, cualquiera que sea la modalidad o duración; durante el desempeño de la labor o, cuando se produzcan cambios en la función, en el puesto de trabajo o en la

tecnología empleada; esto sin duda garantiza mejores condiciones de trabajo y mejora la calidad de vida del colaborador.

Se señala también lo referente al empleo de equipos de protección, a las indemnizaciones por concepto de accidentes de trabajo, evaluación y manejo de los factores de riesgo, mediante comités de seguridad, liderados por el empleador. Se establece que los trabajadores están obligados a cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de salud y seguridad ocupacional.

La pequeña minería y la minería artesanal están consideradas como actividades de alto riesgo, y como tal existe leyes que establecen contar con seguros adicionales para los trabajadores en este sentido, los trabajadores deben contar con un Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo, que es un seguro creado por el Estado mediante la ley N° 26790, Ley de Modernización en la Seguridad Social en Salud, reglamentado por el Decreto Supremo N° 003-98-SA (Promulgado el 13/04/1998).

Brinda cobertura de atención médica y/o prestaciones económicas requeridas por el trabajador a consecuencia de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales. Este seguro es de carácter obligatorio para las empresas dedicadas a actividades económicas de alto riesgo y que están especificadas en el Anexo No. 5 del DS 009-97-SA, modificado por el DS No.003-98-SA. La minería artesanal, como la empresa en nuestro caso de estudio, está considerada dentro de las empresas que desarrollan actividades de alto riesgo.

Algunos de los beneficios que ofrece el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo - Salud (Prestaciones Asistenciales) son: Asistencia y asesoramiento preventivo en salud ocupacional para los empleadores y asegurados; atención médica, farmacológica, hospitalaria y quirúrgica sin

límite al 100%, sin copago ni deducible, hasta la recuperación total o declaración de invalidez total o parcial o el fallecimiento del asegurado; rehabilitación y readaptación laboral del asegurado, prótesis y aparatos ortopédicos necesarios. Pensión (Prestaciones Económicas):

Indemnización por invalidez. Si las lesiones dieran lugar a una invalidez parcial permanente igual o superior al 20%, pero menor al 50% de la capacidad laboral, se pagará por única vez al asegurado una indemnización calculada considerando su remuneración promedio y su grado de incapacidad.

Pensión de invalidez, que se paga al asegurado que, como consecuencia de un accidente de trabajo y/o enfermedad profesional quedara con una invalidez mayor o igual al 50% de su capacidad de trabajo. El pago de la pensión se inicia una vez terminado el período de subsidio. Pensión de sobrevivencia, que se paga a los beneficiarios acreditados como tales, de acuerdo al DS 003-98-SA, en caso el trabajador asegurado falleciera a consecuencia de un accidente de trabajo o una enfermedad profesional. Gastos de sepelio.

En caso de fallecimiento de un trabajador asegurado, se reembolsarán los gastos de sepelio a la persona natural o jurídica que los haya sufragado, previa presentación de los documentos originales que sustenten dichos gastos y hasta el monto máximo establecido por la SPP para el mes del fallecimiento (Pacífico Seguros, 2016)

2.2.1.3.3. Clima laboral

Por razones obvias, una organización debería ser un lugar donde se reúnen personas satisfechas y motivadas para lograr los objetivos de una organización. Muchas veces los empleados de una organización se desarrollan en un ambiente organizacional hostil.

El ambiente laboral que hay dentro de una organización muchas veces es determinado por el tipo de liderazgo, los problemas interpersonales de los trabajadores y cambios dentro de la organización. Alves (2000) dice que una buena comunicación, respeto, compromiso, ambiente amigable y un sentimiento de satisfacción son algunos de muchos factores que puntualizan un clima laboral favorable, una alta productividad y un alto rendimiento.

Cabrera (1999, citado por Mejía, 2014) afirma que el clima laboral es la personalidad de una empresa. Asimismo, menciona que el clima laboral se forma por medio de una ordenación de las características propias de la empresa. El clima es un medio donde se manifiestan las habilidades o problemas que los trabajadores tienen dentro de la empresa para aumentar o disminuir su productividad. Maish (2004) dice que evaluando el clima laboral se puede determinar las dificultades que existen en una empresa a nivel de recursos humanos.

Autores como Rodríguez (2001) y Maish (2004) coinciden en que es difícil de definir clima laboral, no obstante, se menciona que el clima laboral es un concepto muy complejo, sensible y dinámico, a la vez, complejo porque maneja muchos componentes, sensible porque estos componentes pueden afectarlo y dinámico porque al estudiar los componentes podemos hacerlos mejores implementando acciones correctivas (Mejía, 2014).

Se define al clima laboral como *“un conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo”* Hodgetts & Altman (1985, p. 376).

Estas características pueden ser estructura, descripciones de puestos, normas de desempeño, remuneraciones, tipo de liderazgo, apoyo y

valores de trabajo. Para Goncalves (1999, citado por Mejía, 2014) el clima organizacional es *“un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros”*.

Finalmente, se define también al clima laboral como *“las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en qué éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo”* (Rodríguez, 2001 p. 159, citado por Mejía, 2014). Con las definiciones anteriores de clima laboral se puede apreciar que los autores no difieren en el concepto, sino al contrario lo complementan y enriquecen.

Asimismo, estos autores dicen que el ambiente organizacional se puede comparar con el estudio del iceberg. Los aspectos visibles son importantes, pero los que están bajo la superficie y quedan ocultos, no obstante, merecen atención. Gilamar (1999, citado por Mejía, 2014) menciona que las variables que definen el concepto de clima organizacional son:

1. Variables del ambiente físico.
2. Variables estructurales.
3. Variables del ambiente social.
4. Variables personales.

Estas variables mencionadas especifican el clima laboral, mediante la percepción que los trabajadores tienen de ellas en la organización. Asimismo, existe una serie de características sobre clima laboral que son importantes conocer para poder realizar correctamente un diagnóstico de clima organizacional. Rodríguez (2001) menciona que el clima organizacional se caracteriza por:

- El clima organizacional es permanente, es decir las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.
- Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de una empresa.
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma. A su vez, estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- Problemas en la organización como rotación y ausentismo puede ser una alarma que en la empresa hay un mal clima laboral. Es decir, sus empleados pueden estar insatisfechos (Mejía, 2014)

Los estudios de clima organizacional según varios autores están concretamente vinculados a ciertas dimensiones o aspectos de análisis inherentes al clima y que han sido definidos como variables de evaluación y medición (Maish, 2004, citado por Mejía, 2014). Dentro de las variables más estudiadas en el clima organizacional son:

- Motivación
- Recompensas
- Propósito
- Comunicación
- Conflicto
- Estructura
- Liderazgo
- Satisfacción
- Capacitación
- Objetivos
- Cultura

Sin duda el estudio del clima laboral es una herramienta útil que permite evaluar y medir los comportamientos de los recursos humanos de una organización.

2.2.1.3.4. El estrés laboral

Existen varias definiciones de lo que significa el estrés en el ámbito empresarial, en el ámbito laboral específicamente; dentro de ellas, vale mencionar que es una *"respuesta adaptativa, Mediada por las características individuales y/o por procesos psicológicos: la cual es a la vez la consecuencia de alguna acción.*

De una situación o un evento externos que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas" (Ivancevich, & Matteson, 1985) también se señala que *"el estrés es una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo"*, (Fontana, 1992, citado por Atalaya, 2001), finalmente, el estrés es un *"concepto organizador utilizado para entender un amplio grupo de fenómenos de gran importancia en la adaptación humana y animal"*. (Lazarus, & Folkman, 1986, citado por Atalaya, 2001)

Tomando como base las anteriores definiciones, se puede esbozar una definición resumida que abarque las ideas más significativas respecto al estrés, se podría señalar que es un estado de tensión producido por diversas situaciones que el trabajador considera que se produce ante situaciones exigentes que podrían estar por encima de sus capacidades o recursos con los que cuenta y que se manifiesta de diversas maneras con diversas consecuencias que afectan al trabajador.

Por lo general, las personas que sufren de estrés, en ocasiones se muestran poco cooperativos y se tornan ansiosos, el incremento del

consumo de alcohol y cigarrillos se torna frecuente y siempre llega a niveles excesivos. También ciertos trastornos físicos son a causa del estrés, por lo que los individuos exigen a su organismo esfuerzos para lograr su pronta adaptación, al fin, esto logra que sean superados los trastornos físicos.

Se han encontrado casos que después de cierto tiempo aparecen trastornos relacionados a la gastritis o generar otras dolencias que tienen una evolución más lenta, como la úlcera gástrica. Se entiende que, en casos de estrés de larga duración, se pueden presentar enfermedades degenerativas del corazón, los riñones, los vasos sanguíneos y de otras partes del organismo. Es necesario entonces eliminar el estrés en los trabajadores.

Son diversas las maneras como el individuo reacciona ante situaciones de estrés, depende del grado de los factores estresantes, que pueden originar estrés de grado severo o de grado ligero. Siempre que las situaciones estresantes han pasado, el sistema interno torna a la normalidad, lo que sucede es que existen situaciones que exponen de manera constante a un individuo, se les puede llamar estresores a estas situaciones o factores estresantes; al respecto (Ivancevich & Matteson, 1985, citado por Atalaya, 2001), desarrollaron una tipología de estresores según su duración, estos son:

- Situaciones breves de estrés. Incluye situaciones de estrés leves que se dan en forma normal y diariamente como, por ejemplo, un congestionamiento de tránsito, una crítica en el trabajo, una llamada de atención del jefe, etc. Su duración puede variar entre segundos y horas. además, tienen una mínima influencia en el individuo y la mayor parte de las personas pueden controlarlo o, por lo menos, recuperarse rápidamente de sus efectos negativos.

- Situaciones moderadas de estrés. Aquí se encuentran agrupados aquellos hechos que duran desde varias horas hasta algunos días, Pueden ser: el exceso de trabajo, el desconocimiento de las funciones, el aumento de responsabilidades, etc. estos hechos pueden dar inicio a problemas físicos y predisposición a ciertas enfermedades sobretodo de tipo estomacales y cardiacas.
- Situaciones graves de estrés- Pueden ser consideradas como situaciones crónicas, en las cuales los estresores se presentan por semanas, meses o años. Estas se ven ocasionadas por la muerte de un ser querido, dificultades económicas, desempleo, etc., y pueden conducir a cambios corporales que acompañan a una enfermedad. Estos efectos en el individuo se deben -según la teoría de Hans Selye-, a que el cuerpo humano no puede recuperar instantáneamente su capacidad de hacer frente al estrés: por ello, el ser humano se siente física y mentalmente debilitado cuando trata de combatirlo.

Se resume entonces que el estrés laboral es la tensión que se produce cuando un individuo considera que una situación o exigencia laboral podría estar por arriba de sus capacidades y recursos, para enfrentarla. (Stoner, 1994, citado por Atalaya, 2001). Asimismo, Davis & Newstrom (1991) consideran que el estrés laboral se origina en circunstancias en que los trabajadores muestran agotamiento emocional y apatía ante su trabajo, sintiéndose incapaces de alcanzar sus metas. El estrés en el trabajo hace que el trabajador comience a quejarse ante cualquier motivo, a no reconocer sus propios errores y atribuírselos a sus compañeros, el estado de una permanente irritabilidad es una de las consecuencias observables del estrés laboral que se presenta con mayor frecuencia.

En situaciones en las que les es imposible controlar sus impulsos y sus emociones buscan, como escape, abandonar su empleo, cambiar de

ocupación y, por lo general, terminan por renunciar a sus puestos de trabajo.

Esta situación origina alta rotación de personal, pérdida de eficiencia en las tareas, y gastos adicionales en formación y/o capacitación al nuevo personal, por lo que es pertinente identificar los síntomas de estrés oportunamente, esto va a permitir modificar las tareas, rotar al personal, por lo que es muy importante estar atentos a las manifestaciones de estrés entre el personal, para determinar sus causas y eliminarlas, o al menos tratar de ayudar al trabajador a superar estos malos momentos, ya que muchas veces las causas del estrés no son netamente laborales, sino provienen de situaciones en el entorno familiar o social (Atalaya, 2001)

En casos de estrés, y en situaciones de tensión, los trabajadores, primero sienten alarma, luego ofrecen resistencia y, finalmente, cuando no les es posible manejar la situación, sienten agotamiento.

Este es el proceso, y en la fase de alarma los trabajadores se enfrentan a un factor que origina el estrés, denominado estresor, en estas circunstancias la situación origina un incremento en el flujo de adrenalina y origine sensaciones de angustia. Se puede señalar a los tensesores como situaciones de límites a la resistencia física, como excesivo calor o frío, manifestaciones de enfermedades, roles no demarcados que originan superposición, sobrecarga laboral, tareas no bien especificadas que originan confusión, también otras causas de carácter no laboral.

Si la situación persiste, los trabajadores responden haciendo resistencia al estresor, atacando al estresor o usándolo como reto a su creatividad y como desafío físico, que les da mayor energía, pero si no se puede dominar o controlar a los estresores, debido a lo persistente de la situación que termina doblegando la resistencia física o emocional, causando daños

en el trabajador a nivel psicológico o físico, se dará en forma progresiva el agotamiento.

Pero cada trabajador observa diferentes conductas frente a situaciones de estrés, en ocasiones, ciertos trabajadores se desempeñan con mayor productividad y a veces, creatividad; cuando los plazos para presentar o terminar sus trabajos se están acabando, existen trabajadores que muestran mejor desempeño ante situaciones de presión, no realizan nada productivo si no son llevados a situaciones límite y de alta exigencia.

Es decir, la tensión derivada de la presión del tiempo, hace que algunos trabajadores respondan en forma positiva, aumentando su productividad. Sin embargo, otras personas podrían padecer males gastrointestinales, glandulares y cardiovasculares, o responder a la tensión comiendo demasiado o tomando medicamentos. Otras, tal vez se tornen impacientes, se sientan desligadas o se desesperen (Karasenh et al, 1997, citado en Atalaya, 2001). Otras más se pueden sentir agotadas.

Es decir, pueden tener una reacción concreta e intensa en forma de crisis emocional, presentar respuestas negativas o impersonales y perder parte de su amor propio o no tener motivación en cuanto logros (Cordes & Dougherty, 1993, citado en Atalaya, 2001) Finalmente, se ha demostrado que el agotamiento produce una serie de consecuencias de orden físico, emocional, interpersonal, de actitud y conductual.

Un hecho que casi nunca se toma en cuenta cuando se analizan los estresores en forma individual, es que el estrés es un fenómeno que se suma (Selye, 1956). El estrés va en aumento, pues cada nueva presión se suma al grado de estrés del individuo. Un estresor puede parecer poco importante, pero si se adiciona a un grado de estrés alto, puede ser peligroso para el individuo. *"Si se quiere evaluar la cantidad total de*

tensión en un individuo, tenemos que sumar sus tensiones de oportunidad, de restricciones y de demandas" (Atalaya, 2001).

Según Cooper & Payne (citado en Atalaya, 2001) existen tres categorías de fuentes potenciales de estrés: ambientales, organizacionales e individuales. Los factores ambientales de mayor incidencia en una organización son aquellos relacionados con las incertidumbres económicas, como los cambios en los mercados, las recesiones, que van acompañadas con despidos temporales, recortes salariales, semanas laborales más cortas, etc. Asimismo, se considera dentro de las ambientales a las incertidumbres políticas, que pueden acarrear cambios en el orden económico, y, a los cambios tecnológicos, pues al usar nueva tecnología, la mano de obra no calificada se ve afectada.

Son más abundantes los factores organizacionales, dentro de ellos se cita a las mayores exigencias en las tareas, presiones en función al rol, nivel de autonomía en el desempeño de sus labores, temperatura, ruido, participación en la toma de decisiones, tipos de liderazgo, fase del ciclo de vida (de la organización). Los factores individuales incidentales son: problemas familiares, mala situación económica, y otras inherentes a la personalidad del individuo.

El estrés se manifiesta de diferentes maneras, por ejemplo. Una persona sujeta a mucho estrés puede tener la presión sanguínea alta y úlceras, ser irritable, tener problemas para tomar decisiones rutinarias, perder el apetito, tener tendencia a sufrir accidentes, etc. Los síntomas se pueden catalogar dentro de tres categorías generales: Fisiológicos, psicológicos y de comportamiento (Robbins, 1991).

- a. *Síntomas Fisiológicos:* El estrés podría provocar cambios en el metabolismo aumentar el ritmo cardiaco, producir jaquecas e infartos.

- b. *Síntomas Psicológicos*: Se refieren a cambios en las actitudes y disposición de los individuos. Pueden producir insatisfacciones laborales el «efecto más sencillo y evidente del estrés» -no obstante- el estrés también se manifiesta en la tensión, ansiedad, irritabilidad, el aburrimiento y la postergación. La evidencia sugiere que los empleos que ofrecen poca variedad significación, autonomía, retroalimentación e identidad a sus ocupantes, crean estrés, y reducen la satisfacción y entrega al trabajo.
- c. *Síntomas de comportamiento*: Incluyen cambios de productividad, ausentismo y rotación laboral, cambios en los hábitos alimenticios, mayor consumo del alcohol o tabaco, habla acelerada, divagaciones y problemas en el sueño.

En general, el estrés, ocasiona un efecto negativo en las emociones, asimismo en el proceso de pensamiento y en la condición física. Si el estrés se vuelve excesivo, los trabajadores denotan comportamientos que perjudican el desempeño en el trabajo y su salud, e incluso deterioran su capacidad de hacer frente a situaciones ambientales poco favorables. Los síntomas y los efectos del estrés excesivo son muy variados y negativos de modo que es, importante que se mantenga a un nivel bastante bajo, para que los trabajadores puedan tolerarlo sin riesgo a trastornos o contraer enfermedades.

2.2.1.3.5. Las remuneraciones

Según Urquijo (1997, citado por Manzo, 2004), la remuneración, es el total de pagos que recibe un trabajador por la prestación de sus servicios, por lo que muchos autores consideran la remuneración como una contraprestación. Asimismo, se la define económicamente como la remuneración cierta, anticipativa a la producción, periódicamente recibida, establecida sobre una base contractual como debida por el trabajador, pendiente.

En el derecho laboral de Venezuela, la Ley Orgánica del Trabajo (1997), en el Artículo 133° se menciona que el salario es “...*la remuneración, provecho o ventaja, cualquiera fuese su denominación o método de cálculo, siempre que pueda evaluarse en efectivo, que corresponda al trabajador por la prestación de sus servicios...*”. Por otro lado, la palabra compensación significa equilibrar, deducir e implica intercambio.

Este significado adquiere validez cuando se enmarca en una relación empleado – empleador, dado que la compensación trata de equilibrar la relación existente entre el capital y el trabajo, otorgando este último una remuneración por las labores realizadas.

Por lo demás, define la compensación en términos organizacionales, como todas las formas de retribuciones financieras, servicios tangibles y beneficios que el empleado reciba como parte de una relación de empleo (Milkovich, 1996, citado por Manzo, 2004). En el caso peruano a las remuneraciones se las define como el pago de dinero registrados en los libros de planillas, que recibe el trabajador por prestar sus servicios a un empleador (Glosario MINTRA, 2016).

Sin embargo, para Juárez (2000), la compensación significa la retribución, la remuneración o la recompensa que la empresa otorga a sus empleados por su trabajo. Se usa para denotar la cantidad mensual en efectivo que los empleados reciben sobre la base de un mes de trabajo; dicho término comúnmente se le denomina sueldo y generalmente este elemento es la parte más significativa de los pagos, en efectivo y periódicos, que el empleado recibe, por lo que resulta fundamental que la empresa tenga elementos técnicos para determinar el nivel de sueldos de su personal.

También cabe mencionar que en el caso de estudio la remuneración se realiza por rendimiento logrado, es decir por el producto obtenido ya sea

en la cantera, en los hornos quemadores, en el ensaque del mineral o en el despacho del mismo, y por lo general se realizan los pagos semanalmente, con este tipo de remuneración se está reconociendo el desempeño que las personas, se premia la productividad, se estimula la eficiencia y se combate la ineficiencia o la ociosidad (Manzo, 2004)

En este sentido, la compensación (sueldos, salarios, etc.), es la retribución que los trabajadores reciben a cambio del cumplimiento de sus tareas. Mediante la compensación se busca la satisfacción del trabajador, despertar sus capacidades y su iniciativa, a fin de lograr su permanencia.

La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que, a su vez, ayuda a la organización a obtener, mantener y retener la fuerza de trabajo productiva. Cabe considerar por otra parte, que la compensación es vista de diferentes maneras por la sociedad, los accionistas, los empleados y los empleadores. La sociedad ve el pago como una medida de justicia (equidad entre hombres y mujeres). Para los accionistas posee un interés especial por la medida de participación que se le otorga al empleado en la empresa.

Para los empleados es un intercambio por su servicio, como una recompensa por un trabajo bien hecho; éstos reflejan sus habilidades personales o el retorno de la educación o entrenamiento que han adquirido. Los empleadores ven la compensación como una fuente de ventaja competitiva, como una posible influencia en las actitudes y comportamiento del trabajo del empleado y su comportamiento organizacional (Milkovich, 1996, citado por Manzo, 2004).

Es común utilizar el término de compensación para designar todo aquello que los trabajadores reciben a cambio de su trabajo en una determinada organización, es lo que reciben por su trabajo, la parte económica y más

importante está constituida por el sueldo y los beneficios, tanto en efectivo como en especies.

La otra parte significativa corresponde a la satisfacción que el empleado obtiene de manera directa, con la ejecución de su propio trabajo y de las condiciones laborales en que este se lleve a cabo (Juárez, 2000, citado por Manzo, 2004) Ahora bien, el salario juega un papel importante en el concepto de equidad interna puesto que esta se fundamenta en el precepto legal que establece que “a trabajo igual, desempeñado en puesto, jornada y condiciones de eficiencia también iguales, deben corresponder también un salario igual” y como consecuencia, “a mayor trabajo, debe corresponder también mayor salario”.

En otras palabras, el salario es utilizado para que el empleado mida el equilibrio que este percibe entre sus aportes a los fines de la empresa y lo que considera una compensación justa a esos aportes.

Ccahuana (2017), considera a la compensación, como el instrumento mediante el cual las organizaciones retribuyen, ya sea de manera directa o indirecta, las contribuciones de los empleados en el logro de los objetivos organizacionales.

Por ello, es que la compensación persigue una serie de fines concretos que le aseguran a la empresa contar con un nivel adecuado de recursos humanos capacitados para llevar a cabo las funciones necesarias que contribuyen a la consecución de sus objetivos sociales y económicos, ofreciendo productos y/o servicios a la comunidad y obteniendo beneficios para la actividad realizada.

También, las compensaciones constituyen parte de la estructura de los costos en que se incurre para producir; por ello, se considera en la gestión

financiera, productiva y de mercado. Su adecuado tratamiento, marca una estrategia competitiva organizacional.

Según Dolan & Shuler (1999, citado por Manzo, 2004), la importancia de la compensación se justifica con sus fines, los cuales son:

- Atraer posibles candidatos a un puesto de trabajo: permite asegurar que el sueldo sea suficiente, de forma que atraiga a las personas adecuadas, en el momento oportuno para los puestos de trabajo pertinentes.
- Retener a los buenos empleados: para lograr equidad y competitividad.
- Motivar a los empleados.
- Administrar los sueldos de conformidad con la normativa legal: las organizaciones deben conocer las disposiciones legales referidas a la compensación con el fin de evitar que sus programas de compensación las infrinjan.
- Facilitar el logro de los objetivos estratégicos de la organización: los sistemas de compensación deben ser congruentes con las estrategias formuladas.
- Lograr una ventaja competitiva mediante el control de los gastos de personal.

De acuerdo a lo postulado por Chiavenato (2002) el sistema de recompensas (salarios, beneficios, promociones, etc.) constituye uno de los factores básicos que inducen al individuo a trabajar en beneficio de la organización. Por consiguiente, este se aplica para reforzar las actividades humanas que:

- Amplíen la conciencia, la responsabilidad del individuo y del grupo.
- Amplíen la interdependencia con terceros y con el sistema, o con la organización total.

- Ayuden a consolidar el control del sistema o la organización total incidiendo sobre su propio destino.

Por otra parte, el salario pagado con relación al cargo ocupado constituye sólo una parte del paquete de compensaciones que las empresas suelen ofrecer a sus empleados. En general, la remuneración comprende muchas otras formas, además del pago en salario: una considerable parte de la remuneración total está constituida por los beneficios sociales; estos beneficios constituyen costos de mantenimiento de personal y capacitaciones. La remuneración indirecta, es decir, los beneficios sociales, es común para todos los empleados, independientemente del cargo ocupado, aunque algunas empresas difieran en ello para crear distintos planes según las jerarquías de los empleados (Chiavenato 2000).

Los beneficios sociales son aquellas facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones. La empresa puede financiarlos parcial o totalmente. Estos beneficios constituyen medios indispensables para el mantenimiento de la fuerza laboral dentro de un nivel satisfactorio de moral y productividad. Tipos de Beneficios. Los planes de beneficios están destinados a auxiliar al empleado en tres áreas de su vida (Chiavenato, 2000):

- ❖ *En el ejercicio del cargo*: bonificaciones, seguro de vida, premios por producción, etc.
- ❖ *Fuera del cargo, pero dentro de la empresa*: descanso, refrigerios, restaurante, transporte, etc.
- ❖ *Fuera de la empresa, en la comunidad*: recreación, actividades comunitarias.

Los beneficios sociales pueden clasificarse:

a) *En cuanto a sus exigencias, o Beneficios Legales*: exigidos por la legislación laboral vigente, por la seguridad social o por convenciones colectivas con sindicatos.

- Prima Anual.
- Vacaciones.
- Pensión.
- Seguro de Accidente de Trabajo.
- Auxilio por Enfermedad.
- Subsidio Familiar.
- Salario por Maternidad.
- Horas Extras.
- Recargo por Trabajo Nocturno, etc. o

b) *Beneficios Voluntarios*: concedidos por la liberalidad de la empresa, no son exigidos por la ley ni por negociación colectiva.

- Bonificaciones.
- Seguro de Vida Colectivo.
- Restaurante.
- Transporte.
- Préstamos.
- Asistencia Medico-Hospitalaria, diferenciada mediante convenio.
- Complementación de la pensión, etc.

2.2.1.3.6. La satisfacción laboral

En lo que concierne a satisfacción de los empleados, esta variable ha sido estudiada desde diversos enfoques, según Gargallo (2010) tales como la psicología (Argyle, 2001), la sociología (Hodson, 1985), la economía (Freeman, 1978) y la dirección de empresas (Hunt & Saul, 1975), y desde hace muchos años se ha convertido en un tema que ha merecido la atención de un gran número de investigadores en los últimos años

(Taboada & Fernández, 2001), además, por la reconocida importancia, es actualmente una de las principales prioridades organizacionales.

El término marca su origen a raíz de la publicación del libro titulado “Job Satisfaction” de Hoppock (1935) se fundamenta principalmente, en que la satisfacción es uno de los resultados más importantes del trabajo humano, además de existir una relación demostrada entre satisfacción y desempeño laboral (Gargallo, 2010).

La satisfacción laboral, concebida como el grado en que la persona siente complacencia por el desempeño de sus funciones, tiene, además, marcada incidencia en el bienestar personal e incluso en la satisfacción en la vida del empleado (Judge & Hulin, 1993). También, la satisfacción laboral ha sido reconocida como un importante componente del compromiso organizacional (Kovach, 1977) de modo que, a partir de la teoría especializada en dirección y gestión de recursos humanos, se postula que disponer de trabajadores satisfechos y motivados es un factor determinante del éxito empresarial caso contrario, la empresa no podrá alcanzar calidad competitiva, ni en el producto ni en el servicio al cliente. Ello justifica la importancia de su estudio, en conocer los factores que definen y determinan la satisfacción laboral en las organizaciones (Gargallo, 2010)

En teoría organizacional, se encuentran varias definiciones acerca de satisfacción laboral, todas tienen un elemento común. Así, se define la satisfacción laboral como: *“el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”* Muñoz (1990, pág. 76).

Desde una perspectiva personal se menciona que la satisfacción viene determinada por el propio trabajo que realiza el individuo cuando éste se proyecta directamente de forma gratificante hacia las necesidades del propio sujeto, a la vez, que se hace extensivo a las distintas facetas de la persona. Por el contrario, desde una perspectiva profesional: las relaciones personales, tanto en el centro del trabajo, como en el entorno, determinan la satisfacción/insatisfacción del individuo. Por tanto, la satisfacción no es sólo la expresión de una vivencia subjetiva. El trabajador, al vivir la experiencia de la auto-eficacia personal, se siente profesionalmente satisfecho (Padrón, 1995).

Otra definición de satisfacción laboral, señala que es *“un concepto integrador que engloba diferentes facetas específicas de satisfacción como el trabajo en sí, los compañeros de trabajo, el salario y los incentivos, el sistema de supervisión, las oportunidades de promoción, las condiciones ambientales de trabajo, etcétera”* (De la Poza, 1993, citado por Gargallo, 2010)

Pero la definición ofrecida por Locke (1976) como *“un estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia adquirida en el mismo”*, es una de las más clásicas. Posteriormente, Price & Muller (1986) identifican la satisfacción laboral con el grado en el que a los individuos les gusta su trabajo y Weinert (1985) añade no sólo su trabajo sino las consecuencias derivadas del mismo. Garmendia y Parra (1993) la asocia con el sentimiento de bienestar derivado de cubrir las necesidades de cierto nivel a través de los resultados (considerados aceptables) obtenidos como recompensa del trabajo realizado (Gargallo, 2010)

La importancia de la satisfacción laboral para las organizaciones, es que existe evidencia empírica de la relación positiva existente entre la variable señalada y los objetivos alcanzados, también con los resultados obtenidos

de la organización tales como la productividad (Hackman y Oldham, 1980, citado por Gargallo, 2010).

En realidad, todo incremento en la satisfacción laboral ocasiona, según evidencia encontrada en numerosos estudios, resultados tales como reducción del absentismo y menor rotación de personal, que a su vez tienen un efecto directo en la mejora de los resultados empresariales, medidos a través de indicadores como, productividad y beneficios obtenidos (Locke, 1976). Stephen (1999) ha comprobado la existencia de una relación negativa entre satisfacción laboral y estabilidad en la organización (incremento del absentismo y la rotación de personal), apoyo a sindicatos y roles conflictivos.

Cotton & Tuttle (1986) encontraron evidencias empíricas que demuestran que trabajadores laboralmente insatisfechos faltan al trabajo con mayor frecuencia, se retrasan y renuncian a sus empresas- para la que trabajan-, además, incurren en comportamientos organizativos inapropiados y ocasionan accidentes de trabajo. Lawler & Porter (1967) sostienen que la relación teórica descansa sobre la base de que el nivel de satisfacción individual produce un mayor o menor sentido de compromiso que, a su vez, afecta al esfuerzo y, posteriormente, al desempeño, generando un círculo desempeño-satisfacción-esfuerzo.

Estos autores postulan que un alto desempeño contribuye a lograr una alta satisfacción en el empleo, ya que conlleva mayores recompensas económicas, psicológicas y sociológicas. Por lo tanto, si el trabajador considera justas estas recompensas tiene una mayor satisfacción, porque percibe que está siendo recompensado en proporción a su esfuerzo realizado y a los resultados obtenidos.

Además, el efecto también puede ser recíproco, la satisfacción laboral, producto de un trabajo mentalmente desafiante, de recompensas justas,

de condiciones (de trabajo) apropiadas, de buenas relaciones con sus compañeros, etc. incide en su nivel de desempeño, mejora su productividad y su grado de satisfacción, reduciendo la rotación de personal (Robbins, 2004).

Locke (1976) fue uno de los pioneros, que consideraba que el nivel de satisfacción laboral es la sumatoria de una combinación de ciertos aspectos que el trabajador valora de su trabajo. El trabajador, clasifica estas dimensiones específicas, distinguiendo entre eventos o condiciones laborales y agentes de satisfacción laboral. Dentro de las condiciones laborales, considera los aspectos relativos a la satisfacción asociados al interés intrínseco del trabajo y a la variedad y la cantidad del mismo, considera las oportunidades de aprendizaje, las dificultades del mismo, las posibilidades de alcanzar el éxito, el control sobre los procedimientos, la retribución económica; las promociones, a partir de las oportunidades equitativas de formación; el reconocimiento por el desempeño a partir de elogios o críticas, la retribución extra salarial como las pensiones, la seguridad, los servicios médicos, las vacaciones, etc.; las condiciones de trabajo tales como el diseño del puesto de trabajo, la luz, el horario, los ruidos, etc.

Para Robbins (2004) la satisfacción en el trabajo está determinada por el atractivo de la tarea, las recompensas asociadas, las relaciones con los compañeros de trabajo y las condiciones laborales a las que los empleados están expuestos. Además, afirma que otros factores relacionados con la personalidad del empleado y con las características de la función que desempeña intervienen de igual manera en la percepción que el empleado tiene de su bienestar y complacencia en lo que hace, así en la medida en la que la personalidad concuerde con la vocación elegida, existirá una mayor posibilidad que tener trabajadores satisfechos.

Por otra parte, las cuatro medidas de satisfacción laboral utilizadas por Gazioğlu (2002, citado por Gargallo, 2010) son: la satisfacción con la influencia sobre el trabajo, con la retribución, con el sentido del logro y con respecto a los supervisores. Reiner & Zhao (1999) analizan el nivel de satisfacción laboral a través del estudio de diferencias clasificadas en dos categorías: las características personales de los empleados y las características propias del puesto de trabajo. Puchol (1997) menciona las relaciones interpersonales, la naturaleza y las condiciones físicas del trabajo, la promoción y las posibilidades de mejora, la retribución y la seguridad.

La consultora Hay Group (2002) hace hincapié en cuestiones relacionadas con el impacto en la sociedad y el interés del trabajo, entre otras cuestiones. Por su parte, O'Reilly et al. (1991) dicen que la satisfacción y el compromiso inicial de un empleado hacia su trabajo, están asociados con las características intrínsecas del trabajo, así como con las preferencias internas (Gargallo, 2010).

Como se puede apreciar, son numerosos los aspectos y los criterios a tener en cuenta, considerados por diferentes autores, con la finalidad de clasificar los factores que determinan la satisfacción laboral, en esta investigación se consideran aquellos referentes al contenido y al entorno laboral, que incluyen principalmente los aspectos nombrados por Locke (1976), los cuales recogen los aspectos relacionados con la ejecución de la tarea y los aspectos materiales y sociales relacionados con el entorno en el que se desarrolla la tarea o características extrínsecas, como son:

- Satisfacción con la retribución salarial y extra salarial en términos absolutos y la distribución de la misma en términos de equidad.
- Satisfacción con el ambiente de trabajo referente a las relaciones horizontales con otros departamentos y con los compañeros derivadas de

la competencia de los mismos, la comunicación o el apoyo y la amistad, el grado de comunicación organizacional.

- Satisfacción con la estabilidad en el empleo.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo, referentes al ambiente físico y al espacio en el lugar de trabajo, limpieza, horarios, ruidos, temperatura, etc.
- Satisfacción con la disponibilidad de feedback y el reconocimiento recibido por el desarrollo de las tareas, sus habilidades técnicas, etc., el estilo de dirección y liderazgo predominante en la empresa, liderazgo participativo y con las posibilidades de control, autonomía y participación del trabajador en la toma de decisiones en la organización sobre los procedimientos y las tareas.
- Satisfacción con las oportunidades de ascenso y promoción a partir de las posibilidades de formación u otros aspectos en los que se apoya la promoción.
- Satisfacción con la información, la comunicación y las relaciones humanas o administrativas con los superiores y el estilo de supervisión
- Satisfacción con los valores y estrategias de la empresa en general con el modo de gestionar el cambio, el respeto y la mejora de la sociedad, el medio ambiente, etc. (Meliá et al., 1990).

Por último, es importante apuntar que la importancia otorgada por el trabajador a cada elemento señalado, dependerá de la diferencia entre lo percibido y lo verdaderamente deseado.

2.2.2. Factores que influyen en el Compromiso Organizacional

Álvarez (2008) considera que los factores determinantes del compromiso organizacional se agrupan en tres: las características personales demográficas del trabajador, las condiciones laborales y las características particulares del puesto y la apreciación (en base a la

experiencia) que se tiene del ámbito laboral. Además señala que en relación a las características personales demográficas del trabajador, Álvarez (2008) muestra que existe correlación positiva entre edad y grado de compromiso y lo relaciona también significativamente con antigüedad de permanencia en la organización.

La autora manifiesta que, a mayor edad, al pasar los años, los individuos ven que se reducen sus posibilidades de empleo y que se incrementa el costo de abandonar la organización, los trabajadores de mayor edad se comprometen afectivamente con la empresa y, por ende, desarrollan mayores niveles de compromiso. No se han encontrado importante correlación entre sexo y compromiso. Álvarez (2008) al relacionar educación con compromiso encontraron una relación negativa, los que acreditan una mejor formación, un mejor nivel de educación, tienen por lo general mayores expectativas, que a veces una organización está imposibilitada de atender.

Respecto al estado civil y número de hijos Mathieu (1990) en su teoría de la inclusión parcial manifiesta que los que tienen mayor responsabilidad familiar experimentan un conflicto en su vida laboral y no laboral, que puede afectar su compromiso organizacional, por lo que una cultura de apoyo al trabajo y a la familia es significativamente importante en las relaciones laborales y generan compromiso afectivo, y menos intención de abandonar la organización, al reducirse el conflicto trabajo – familia.

Con relación a las características del puesto y condiciones laborales, Álvarez (2008) manifiesta que en la medida que los trabajadores tienen mayor autonomía, una labor variada y responsabilidad en una tarea determinada, tienden a estar más comprometidos, lo mismo sucede cuando pasan más horas en la organización, se acrecienta su compromiso.

El autor cree que las variables relacionadas a las características del puesto tienen mayor significancia que las mismas características que ostenta el trabajador, por lo que se tienen que diseñar mejor los puestos y manejar los temas organizacionales, manifestar que los trabajadores son lo principal en la dirección empresarial, involucrar a todos en la misión y visión de la organización, propiciar el desarrollo del trabajador como persona y empleado, ser equitativo y generar un clima de familia o comunidad, apoyando en todo momento a los trabajadores.

2.2.2.1. Empresa: Inversiones Mineras Los Ángeles

2.2.2.1.1 Caracterización de la organización. –

Desde los tiempos pre incas, en el Perú se han desarrollado actividades mineras de manera artesanal, lo mismo en la época del incanato, en la colonia se intensificó la minería, por la vigencia del pensamiento mercantilista que guío las actividades económicas, en el sentido que se creía que la riqueza de las naciones residía en mayor cantidad de minerales preciosos acumulados por un país. En general, el Perú ha sido y es un país eminentemente minero.

Recientemente, a partir de los años 80 del siglo pasado, la actividad minera artesanal se desarrolla, debido a la recesión ocurrida y la presencia de grupos armados subversivos, como Sendero Luminoso y el Movimiento Revolucionario Túpac Amaru; que generaron una fuerte migración, principalmente a zonas con filiación aurífera, luego, por los altos precios internacionales del oro se incrementó la actividad artesanal, la informal y la ilegal en yacimientos auríferos; pero también existe pequeña actividad en yacimientos no metálicos, de caliza y materiales de construcción y recientemente el cobre.

La minería artesanal en el Perú, se compone de minería formal y minería informal o ilegal, la empresa en estudio está dentro de la minería formal y

está constituida bajo la modalidad de Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL) a la minería artesanal se le puede definir como:

“Tipo más primario de minería, caracterizada por individuos ó grupos de individuos que explotan depósitos en pequeña escala con métodos manuales o equipos muy simples” y obviamente se han creado también las condiciones básicas para aspirar a la integración de la Minería artesanal/ informal en el sector de la economía formal” (Medina et al., 2007).

De acuerdo al Instituto Geológico Minero y Metalúrgico del Perú (INGEMMET) se puede clasificar a la minería artesanal dentro de los siguientes parámetros:

Tabla 1: Porcentaje del territorio nacional bajo concesión minera, por estrato.

Distribución	Áreas (Ha)	% del territorio nacional	% del total de concesiones
Territorio nacional	127 247 983.00		
Régimen general	18 549 668.50	14.58	70.08
Pequeño productor minero	3 633 437.90	2.86	13.73
Productor minero artesanal	4 287 257.58	3.37	16.20
Total Ha concesionadas a junio del 2013	26 470 363.98	20.80	100.00

Fuente: Instituto Geológico Minero y Metalúrgico del Perú (INGEMMET), junio del 2013.

La importancia de la minería artesanal es que constituye el 3.37% del territorio nacional y representaba el 16.20 % de las concesiones mineras (a junio del 2013) existían 12 366 titulares de estas concesiones mineras a junio del 2013.

Otra clasificación importante de acuerdo a ley, es la que se presenta a continuación:

Tabla 2: Clasificación de la minería en el Perú.

Estrato	Tamaño de Concesiones	Capacidad Productiva
Gran minería	Más de 2000 Ha	Más de 2000 TM/día
Mediana minería	Más de 2000 Ha	Hasta 5000 TM/día
Pequeña minería	Hasta 2000 Ha	Hasta 350 TM/día
Minería artesanal	Hasta 1000 Ha	Hasta 25 TM/día

Fuente: Ley 27651. Elaboración propia.

Por lo que se puede apreciar que son “Productores mineros artesanales” formales los que: En forma personal o como conjunto de personas naturales o jurídicas se dedican habitualmente y como medio de sustento a la explotación y/o beneficio directo de minerales, realizando sus actividades con métodos manuales y/o equipos básicos. Posean por cualquier título hasta un mil (1,000) has. Entre denuncios, petitorios u concesiones mineras; o hayan suscrito acuerdo o contratos con los titulares mineros según lo establece el reglamento de la Ley. Posean por cualquier título una capacidad instalada de producción y/o beneficio de hasta 25 TM/día; con excepción de los productores de materiales de construcción, arenas, gravas auríferas de placer, metales pesados

detríticos en los que el límite será una capacidad instalada de producción y/o beneficio de hasta doscientos (200) metros cúbicos/día.

Se estima en más de sesenta mil el número de familias directamente o indirectamente involucradas en la minería artesanal/ informal; en unos cincuenta mil, la cantidad de trabajadores mineros ejerciendo directamente la actividad y en trescientos mil, el total de las personas directamente o indirectamente dependientes de esta actividad. La minería artesanal aurífera es la más importante, dado que alrededor del 85% de los mineros artesanales/ informales se dedican a la extracción de dicho mineral, el cual generó en el año 2006 un volumen de producción estimado en 24 toneladas de oro, lo que representa aproximadamente el 10 % del total de la producción nacional y que en términos monetarios representa alrededor de 390 millones de dólares. Existe otro sector de minería artesanal/ informal explotando minerales no metálicos, materiales de construcción etc. (Instituto de ingenieros de minas del Perú, 2007)

La Empresa Inversiones Mineras Los Ángeles fue creada por el Ing. Iván Ríos Ortiz en el año 1996, la empresa se dedica a la extracción, producción y comercialización de minerales no metálicos, como es la piedra caliza y sus derivados que son el óxido e hidróxido de calcio en sus diversas presentaciones, el proceso de extracción se realiza de manera artesanal, aun no se trabaja con tecnología de punta, pero actualmente se cuenta con algunas máquinas que permiten que el producto final obtenga mayor valor agregado. La unidad minera se encuentra ubicada en el departamento de Ancash, provincia de Carhuaz, distrito de Amashca, actualmente la empresa cuenta con 24 trabajadores. La empresa fue constituida bajo la modalidad de Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, el titular gerente es el Ing° Iván Ríos Ortiz.

La minería artesanal en el Perú, es una actividad que involucra a más de 40 mil familias peruanas, provenientes de todos los rincones del país, ellos

han encontrado una gran oportunidad para salir de la pobreza y combatir el desempleo, forjando un futuro mejor con sus propias manos, ya que no es necesario mucha inversión, trabajan con tecnología sencilla, pero el trabajo si es intensivo, ya que aprovechan aquellos yacimientos que para la minería convencional han dejado de ser atractivos, estos yacimientos se encuentran en Madre de Dios, Puno y el sur medio.

Paralelamente, la minería informal, aunque no existen datos exactos, involucra entre 300 mil a 400 trabajadores (Cuadros, 2014)

2.2.2.1.2. La organización y su relación con la comunidad

Para que se puedan mantener las buenas relaciones laborales, se debe aclarar desde el inicio cual es la postura de cada uno de los integrantes de la empresa, así como de la comunidad donde se establece la unidad minera para que no existan malas interpretaciones acerca del rol de cada uno, esto influye en el compromiso laboral, ya que mediante el tipo de relación que los empleados tengan con la empresa definiera su nivel de compromiso laboral con ella.

Las buenas relaciones con los empleados y la comunidad influyen en la calidad de vida laboral de los trabajadores.

La calidad de vida laboral que fomente la empresa para sus trabajadores será de vital importancia para que se mantenga las buenas relaciones con los empleados, en esta variable no participa la comunidad donde se establece la unidad minera, pero si en el entorno de trabajo, donde de igual manera es necesario aclarar desde un inicio la actuación de la empresa y trabajadores.

2.2.2.1.3. Conflictos laborales en la organización

Cuando las condiciones de trabajo se empiezan a deteriorar, las consecuencias son el desencadenamiento de un conflicto de trabajo, según la OIT la conflictividad laboral puede medirse por el número de huelgas y cierres patronales que puedan suscitarse en una empresa, la solución de esto se lleva a cabo por medio de las negociaciones entre los empleados y empleadores. Dado que los terrenos en los que se encuentran los yacimientos mineros, la planta de producción y de despacho de los productos que explota la empresa en estudio, es propiedad de la familia del Ing. Iván Ríos desde el siglo pasado, y que además existe una buena relación con la comunidad, a quienes se les facilita tierras para sus sembríos y crianza de ganado, además de generar oportunidades laborales entre los comuneros, nunca han existido conflictos con la comunidad.

Además, en lo que respecta a conflictos laborales con los trabajadores, como huelgas o paros, estos nunca han existido, pues el sistema de compensaciones, establece condiciones precisas y claras, y es mutuamente ventajosa, siempre se han convenido y establecido los precios por producción de manera amigable y ligeramente superior al mercado; por ejemplo, CASANGER S.R.L., empresa líder de mercado de cal de la zona, tiene remuneraciones iguales o ligeramente inferiores a la empresa en estudio. Es necesario resaltar, que la actividad minera artesanal, es desarrollada por muchas pequeñas empresas y todas de manera artesanal en la zona, por lo que es de conocimiento general los precios de los productos, la situación del mercado y las remuneraciones en esta actividad muestran similitudes y condiciones similares, los trabajadores de la empresa, en lo que respecta a conflictos laborales, no han entrado en conflicto hasta el momento, con la empresa en estudio.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Definición de calidad de vida laboral

Es un poco complicado el planteamiento de una definición clara y concisa que se pueda dar de esta variable, ya que se tiene una variada gama de definiciones de calidad de vida laboral. En realidad, las definiciones encontradas se pueden agrupar de acuerdo a la valoración objetiva o subjetiva que se le dé a ella. Se torna complicado definir qué es la Calidad de Vida Laboral (CVL), ya que este concepto se encuentra íntimamente relacionado con diversos temas del ambiente laboral.

En razón de la existencia de diversos enfoques teóricos y otras áreas de estudio –como la Psicología Organizacional- desde la cual se puede definir este concepto, se explica la inexistencia de un consenso en cuanto a su definición, ya que se puede abordar el tema desde la óptica de diferentes puntos de vista. Pero atendiendo a la naturaleza objetiva o subjetiva de los factores y a su relación temporal, a efectos de ensayar una definición, hay que considerar que el objeto formal de la disciplina tiene cuatro perspectivas que de acuerdo a Segurado (2002) son:

- Factores antecedentes objetivos: CVL 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: CVL 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: CVL 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: CVL como experiencia subjetiva: se refiere a los distintos elementos componentes y estructura interna del bienestar laboral que experimenta el trabajador en su trabajo.

Entonces, se puede tener definiciones de CVL, de acuerdo al grado de valoración objetiva o subjetiva que se le dé a la variable; cuando en CVL se toma en cuenta el punto de vista del trabajador, se menciona aspectos como nivel de motivación, grado de satisfacción, sus propias experiencias vividas, el ambiente de trabajo; pero las definiciones varían cuando se considera a las organizaciones como centro del análisis, en este caso se considera factores como participación, condiciones laborales, toma de decisiones y aspectos estructurales de la organización.

Hay que considerar que todo lo mencionado se recoge en lo que se conoce como CVL, en lo que destaca la motivación hacia el cumplimiento de las tareas, la interacción de la vida laboral y la vida familiar y personal, las condiciones en que se realizan las tareas, la autonomía del trabajador en su respectivo puesto, las relaciones con los compañeros de labores, la percepción de bienestar físico, social y psicológico, la participación del trabajador en la formulación de planes y objetivos, las acciones encaminadas a desarrollar al trabajador como ser humano y la forma de gerencia de la organización y el medio ambiente en el cual se realiza el trabajo. De lo mencionado se puede señalar algunas definiciones.

Sun (1988, citado en Granados, 2011) señala que es un proceso dinámico y continuo para incrementar la libertad de los empleados en el puesto de trabajo mejorando la eficacia organizacional y el bienestar de los trabajadores a través de intervenciones de cambio organizacional planificadas, que incrementarán la productividad y la satisfacción. Robbins

(1989, citado en Granados, 2011) dice que la CVL es el proceso a través del cual una organización responde a las necesidades de sus empleados desarrollando los mecanismos que les permitan participar plenamente en la toma de decisiones de sus vidas laborales.

Fernández (1999, citado en Granados, 2011) lo define como el grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo.

Lau (2000) lo define como las condiciones y ambientes de trabajo favorables que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal. (De La Poza, 1998, citado en Granados, 2011) a su vez considera que la CVL haría referencia a un conjunto de estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y/o los puestos de trabajo, mediante la mejora de las habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad y autonomía a los niveles inferiores.

La calidad de vida laboral según Werther (2008) es el entorno, el ambiente, el aire que se respira dentro de la organización, quiere decir que hay empresas en las que se respira un ambiente bueno y otras que lo tienen malo. Por lo expuesto, se puede decir que la calidad de vida laboral es entre otras cosas, lo positivo, la felicidad, el éxito, la riqueza, la salud y la satisfacción concerniente a aspectos especiales de la existencia humana en este caso, en el trabajo, en el entorno laboral.

2.3.1.1. Componentes de la Calidad de Vida Profesional

Grimaldo (2010) señala que se el concepto de calidad de vida profesional, ha sido estudiado en su relación con el buen desempeño laboral y constituye en el momento actual, una de las variables más importantes orientadas a entender el comportamiento organizacional.

Desde esta perspectiva, algunos autores (García & González, 1995) plantean que la calidad de vida profesional constituye la experiencia de bienestar derivada del equilibrio que percibe el individuo entre las demandas o cargas de trabajo desafiante, intenso y complejo, y los recursos (psicológicos, organizacionales y relacionales) que se dispone para afrontar esas demandas.

En opinión de Cabezas (1998), la calidad de vida profesional se relaciona con el balance entre las demandas del trabajo y la capacidad percibida para afrontarlas, de manera que a lo largo de la vida se consiga un desarrollo óptimo en las esferas profesional, familiar y personal. En definitiva, los aspectos asociados con la calidad de vida profesional agrupan los diferentes factores capaces de generar fuentes adecuadas de gratificación y satisfacción en el quehacer profesional (Calderón et al., 2008, citado por Grimaldo, 2010).

Ahora bien, en las organizaciones, la calidad de vida profesional es un objetivo en sí mismo y, a su vez, un elemento imprescindible para la consecución del resto de los objetivos institucionales y personales. Respecto a las dimensiones de la calidad de vida profesional, no todos los autores coinciden en considerar los mismos factores (Fernández, Santa & Casado, 2007, citado por Grimaldo, 2010); sin embargo, la mayoría concuerda en organizar sus indicadores en tres grandes grupos, los cuales se presentan a continuación:

- a) *Cargas en el Trabajo o Demandas en el Trabajo*: Se considera la percepción que el trabajador tiene de las demandas del puesto de trabajo, que incluyen los indicadores de: la cantidad de trabajo, las prisas y agobios, presión que se recibe por la cantidad de trabajo o para mantener la calidad. De la misma manera, los conflictos con otras personas del trabajo, la falta de tiempo para la vida personal, la incomodidad física en el trabajo, la carga de responsabilidad y las interrupciones molestas, entre otros aspectos.
- b) *Motivación Intrínseca*: Motivación personal, debida a factores internos que determinan la necesidad y, por tanto, la conducta motivada dirigida a la satisfacción profesional. Aquí se consideran: el tipo de trabajo que realiza, la motivación que experimenta, la exigencia de capacitación, el apoyo familiar y las ganas de ser creativo. De la misma manera, la capacitación que recibe y el apoyo del equipo.
- c) *Apoyo Directivo*: Se refiere al soporte emocional que brindan los directivos a las personas que trabajan en la institución. Se consideran los siguientes aspectos: la posibilidad de expresar lo que se siente y necesita, la satisfacción con el sueldo, el reconocimiento del esfuerzo, la oportunidad de ser promocionado, el apoyo de los jefes o adjuntos y compañeros. Asimismo, se incluye la recepción de la información de los resultados del trabajo, la autonomía o libertad de decisión, la variedad de trabajo y la posibilidad de ser creativo, entre otros aspectos (Grimaldo, 2010)

Autores como Sánchez, Álvarez & Lorenzo (2003), plantean la existencia de otras dimensiones además de las antes mencionadas. Añaden las siguientes: incomodidades derivadas del trabajo, recursos ligados a este lugar, soporte social recibido y capacidad de realizar el mismo. (Grimaldo, 2010)

2.3.2. Compromiso Organizacional

2.3.2.1. Definición

Desde un punto de vista convencional, el compromiso organizativo se podría definir como “*la fuerza relativa de la identificación de un individuo con, e implicación en, una determinada organización*” (Mowday et al., 1982; p.27). Blau & Boal (1987), unos años más tarde, lo definían como un estado en el que un empleado se identifica con una organización y sus metas y quiere seguir formando parte de ella. En 1990, Allen & Meyer lo describían como un sentimiento de obligación de los empleados de permanecer en la organización (Dichos autores argumentaban que ese sentimiento resultaba de la interiorización de presiones normativas ejercidas sobre un individuo, antes o tras entrar en la organización).

Según Testa (2001) también puede ser visto como una respuesta emocional ante una evaluación positiva del entorno laboral por parte del empleado. Dicha respuesta debe ser considerada como una adhesión, concretamente cuando el individuo cree firmemente en los valores y las metas organizativas o bien, demuestra un fuerte deseo de permanencia (Scholarios & Marks, 2004).

En la investigación se conviene que la definición más acertada y a ser utilizada es la de Meyer & Herscovitch (2001) en el cual, tras recopilar una lista de definiciones de compromiso analizaron las similitudes y diferencias entre ellas y, basándose en las similitudes encontradas, elaboraron una definición de lo que consideraban la esencia del compromiso, que: “*es una actitud que puede tomar diferentes formas y que une al individuo con un curso de acción de relevancia para un objetivo particular*” (Meyer & Herscovitch, 2001, p. 310).

2.3.2.2. Componentes del Compromiso Organizacional

Si bien existen muchas concepciones sobre los componentes de compromiso organizacional, se considera que el enfoque de tres dimensiones que fue desarrollada por Meyer y Allen (1991) es una de las investigaciones que ha recibido mayor respaldo por la comunidad científica y, además, es la más utilizada y de lejos la que recibe más adeptos y aceptación; por lo tanto, se va a tomar en la investigación el enfoque tridimensional como referencia teórica.

Este modelo señala que existen tres dimensiones: compromiso afectivo, compromiso continuo y compromiso normativo. Se sobre entiende que estos componentes son diferentes entre ellos, por lo que se producen por causas diferentes y tienen diferentes efectos en la organización.

- a) Estos autores manifiestan que el compromiso afectivo se refiere a los lazos de carácter emocional que unen a los trabajadores con la empresa, con la organización. Estos lazos explican la unión emocional que el trabajador siente por la organización al recibir atenciones que satisfacen sus necesidades psicológicas, al percibir que sus expectativas han sido atendidas, por lo cual se sienten a gusto en la organización.

Pero el compromiso afectivo se logra también a raíz de que la organización atiende las necesidades de sus trabajadores, de acuerdo a Maslow (1943) las necesidades se agrupan en cinco categorías: Fisiológicas: estas necesidades están referidas a la subsistencia misma del hombre: Vivienda, alimentación, vestido; Necesidades de Seguridad: estabilidad laboral, seguros de salud y

trabajo, acceso a pensión de vejez, protección familiar; Sociales: como reconocimiento por su grupo social, sentido de pertenencia y aceptación por la sociedad; y necesidades de Estima: reconocimiento y autorrealización: desarrollo de su potencial intelectual y físico, sentido del logro y satisfacción personal por el trabajo realizado, más allá de las compensaciones.

Cuando se atienden estas necesidades, surge un sentimiento de orgullo por ser parte de una determinada organización. Se considera al compromiso afectivo como la unión emocional que los empleados tienen con su organización, caracterizada por su identificación e implicación con la organización, así como también por el deseo de permanecer en ella.

Esta concepción de compromiso, supone una aceptación e interiorización de las metas y valores organizativos y, enfatiza los sentimientos que una es la dimensión que mayor atención ha recibido (Meyer y Allen, 1997).

Este componente se basa en los sentimientos, las emociones se constituyen como elemento primordial, al respecto Chiavenato (2004) señala que las emociones son sentimientos intensos que se dirigen a alguien o a algo y que dichos sentimientos forman parte de un conjunto de experiencias que se van a acumulando y formando en un periodo más o menos prolongado.

Obviamente, para que surjan estos sentimientos y se vayan formando los lazos afectivos, es imprescindible que la permanencia de un trabajador sea por un periodo largo, no se pueden consolidar relaciones afectivas en periodos cortos, no puede surgir sentimientos de confianza y estima con el empleador en un lapso pequeño. La confianza por identificación se gana mediante experiencias

mutuamente satisfactorias en periodo prudencial, luego uno puede sustituir al otro en las transacciones, porque ya existe un lazo emocional (Robbins, 2004).

Cuando existen lazos de afecto y de identificación, surge la confianza recíproca, necesaria en todo proceso de consecución de metas, ya que paralelo a ello surge la seguridad de que ninguna de las partes tendrá un comportamiento oportunista y de aprovechamiento en determinadas situaciones que se presenten en el desarrollo de las actividades de la organización.

Para que los lazos se estrechen y de desarrolle mayor confianza, se debe propiciar que existan cinco elementos clave (Robbins, 2004): Integridad, referido a la honestidad y veracidad; Competencia, que son los conocimientos y habilidades técnicas del trabajador; Congruencia, se relaciona en qué tanto se puede depender de un individuo, qué tan previsible y criterioso sea al manejar situaciones; Lealtad, en el sentido de defender y estar presente en los momentos difíciles de las personas y la organización; franqueza, en el sentido que la verdad debe ser un pilar y factor clave y ético de convivencia, aun de que a veces puede estar en contra de los intereses de los involucrados.

Chiavenato (2004) refuerza esta afirmación, al señalar que el tema de la confianza permite que los trabajadores conozcan a fondo a sus compañeros y que esto genera un clima positivo y creativo y, plantea que existen varias modalidades de confianza: Confianza por disuasión, que parte del miedo a las represalias si es que se retira la confianza, para que tenga efecto hay que considerar que la aplicación de castigos es una medida viable y que las consecuencias sean determinadas de manera clara, comprensiva y su aplicación sea efectiva.

Confianza por conocimiento, basada en el manejo de información sobre algún trabajador, que hace que sea predecible el comportamiento del mismo, cuando se conoce y entiende bien a alguien es fácil pronosticar de manera inequívoca su conducta en determinadas situaciones.

Confianza por identificación, que sólo sucede cuando existe una real conexión emocional entre los involucrados en la organización.

Cuando una organización consigue que las emociones entre las partes sean expresadas de manera espontánea, natural y abierta, se habrá logrado desarrollar una cultura afectiva al interno.

Las evidencias empíricas obtenidas por Meyer & Allen (1991) confirman que la antigüedad laboral fortifica el compromiso afectivo, en el estudio se encontró también que la variable sexo de trabajador no es significativa, pero que el comportamiento afectivo sí se ve afectado por los contenidos de las tareas inherentes al cargo desempeñado, también por las experiencias laborales, en base a la experiencia se determinarán responsabilidades y participación en la toma de decisiones, consiguiendo así estrechar lazos de compromiso y mejorando el clima organizacional.

El compromiso afectivo entonces, es la sumatoria de emociones, sentimientos y valores que se obtienen desde el núcleo familiar, como célula principal de la sociedad, y que se constituye en la base de la formación como ser humano; se desprende que la organización debe elaborar políticas que mantengan un sano equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral del trabajador, para desarrollar emociones que favorezcan los sentimientos hacia la organización, que se les considere como un segundo hogar, lo que creará sentido

de pertenencia y lealtad con los compañeros, con el empleador, generando tranquilidad y felicidad y se tendrá luego un sentido de solidaridad con los compañeros, factor importante para alcanzar los objetivos organizacionales propuestos.

- b) El compromiso de continuidad, es el reconocimiento del trabajador de los costos financieros y psicológicos, que acarrea la decisión de “abandonar la organización” (por ejemplo: pocas alternativas de empleo, pérdida de ciertos beneficios, pérdida del tiempo y esfuerzo invertido en la organización). Si la percepción del trabajador es que sus oportunidades de conseguir un mejor empleo fuera de la organización son limitadas; se incrementa su apego a la empresa y viceversa.

En el actual mercado laboral nadie es imprescindible; nadie se tatúa la camiseta. La vieja y tradicional fidelidad del empleado por la empresa que lo emplea se está convirtiendo pieza de museo debido a los cambios en las organizaciones, que demandan dedicación y compromiso sin importar la temporalidad del trabajo y la ubicación del trabajador Chiavenato (2004). El mismo autor señala que ahora el compromiso de continuidad es el apego material del colaborador con su empresa.

Su estabilidad en la empresa entonces se torna circunstancial, hará su mejor desempeño en circunstancias en que ve peligrar sus ingresos y su permanencia, caso contrario se limitará a realizar el esfuerzo necesario para asegurar su continuidad en el puesto. Estos casos son visibles en las empresas públicas del Perú, en la medida que el trabajador es nombrado y por lo tanto su sueldo está garantizado y las leyes lo protejan y la organización lo tolere, el esfuerzo del trabajador es el mínimo.

Meyer & Allen (1991) señalan al respecto que en el cálculo del trabajador están presentes los elementos de inversión y alternativas; el trabajador invierte esfuerzos y sacrificios por desempeñarse en una determinada organización, pero también analiza las y está atento a las opciones y alternativas que se presenten para cambiar de empleador, está conceptualizado lo que sostienen estos autores en el llamado costo de oportunidad, que es el valor de la segunda mejor opción desechada.

El interés económico prima, pero también está el aprendizaje, o la acumulación necesaria de experiencia, el status social, y en la propia capacidad del trabajador, de las habilidades y competencias que tiene o carece el trabajador.

Meyer & Allen (1991) encontraron una relación positiva y significativa entre la valoración del status inherente al cargo y el componente de continuidad, las remuneraciones y la estabilidad económica que representa tener un empleo seguro.

a) Si bien podríamos caracterizar al compromiso afectivo como intrínseco –se atribuye a factores intrínsecos del empleado y al fuerte deseo personal de permanecer en la organización-, al continuo lo calificaríamos de extrínseco pues la gente permanece comprometida porque le supone ciertos beneficios a los que no está dispuesta a sacrificar.

Algunos autores (McGee, 1987; Somers, 1995) sugieren que el compromiso continuo debe estar subdividido en dos dimensiones: “sacrificio personal” asociado a dejar el trabajo y “oportunidades limitadas” para encontrar otros empleos. Por último, el compromiso normativo hace referencia al sentimiento de obligación de los empleados a permanecer en la organización. Según McDonald & Makin (2000) este compromiso está

influenciado por las normas sociales que indican hasta qué punto la gente se debe comprometer con la organización.

En resumen, son tres maneras diferentes de estar unido a una organización. Se podría decir que las personas permanecen comprometidas con la organización porque quieren (afectivo), porque lo necesitan (continuo) o porque sienten que deben hacerlo (normativo).

- c) El compromiso normativo es, en opinión de Meyer & Allen (1991), cuando la lealtad del trabajador con su organización toma vigor cuando éste se siente en deuda con ella por haberle dado la una oportunidad laboral o una recompensa que fue muy valorada por el trabajador. Hee (citado por Ramos, 2005. Pág. 56) argumenta que el compromiso normativo debe verse como la totalidad de las presiones normativas de tipo cultural o familiar, interiorizadas para actual de cierta forma compatible con las metas e intereses de la organización.

Para Goman (1992) la lealtad tiene dos dimensiones, un componente interno emotivo y otro externo o del comportamiento. Internamente la lealtad implica sentimientos de solidaridad, pero que externamente la lealtad se manifiesta en otro tipo de conductas y acciones, dado que las empresas en un entorno de rapidez de cambios, están imposibilitadas de garantizar permanencia asegurada a los trabajadores, los directivos sí pueden realizar acciones orientadas a demostrar el interés por el bienestar de sus trabajadores. A esto hay que sumarle la muy apropiada opinión de Arciniega (2002) quien sostiene que tanto el compromiso afectivo y el normativo son de naturaleza emocional, en el que se forma un fuerte sentimiento de obligación de permanencia en la organización en la que trabaja.

El autor menciona que –en el compromiso normativo- los trabajadores son incondicionales al momento de desarrollar algún proyecto, no con la misma alegría o entusiasmo que alguien con compromiso afectivo, pero si con la seguridad de que estará firme en todo momento. El compromiso normativo debe ser considerado como la obligación moral de hacer lo correcto por lealtad, no hacerlo traería un sentimiento de culpa, ya que el compromiso normativo es percibido por el trabajador como un deber de reciprocidad a la organización que le brindó algún tipo de oportunidad o algún apoyo para su mejora en determinado momento.

Meyer & Allen (1991) que definieron esta tridimensionalidad, argumentaron que una de las razones más importantes para distinguir entre las tres conceptualizaciones es que cada una de ellas tiene diferentes implicaciones para el comportamiento. En 2002, Meyer et al. lo corroboraron: el compromiso afectivo tiene una fuerte y positiva correlación con deseables comportamientos en el lugar de trabajo (bajo ausentismo, desempeño, comportamientos de ciudadanía...); el compromiso normativo tiene una relación más débil con estos comportamientos y, por último, el compromiso continuo no tiene relación con esos comportamientos.

No obstante, cuando se estudian de forma simultánea las tres dimensiones aparecen diferentes resultados (Bergman, 2006). Por ejemplo: a pesar de que el compromiso normativo se correlaciona de forma habitual con la rotación, no siempre le influye cuando no se tienen presente el compromiso afectivo y el continuo (Herscovitch & Meyer, 2002)

Es importante señalar que, a pesar de la popularidad y soporte al trabajo de Meyer y Allen, aún quedan algunas preguntas por resolver sobre su teoría sobre todo en cuanto a la relación que se da entre sus componentes. En palabras de Bergman (2006; p. 659): *“sin entender las relaciones existentes entre los componentes del compromiso organizativo es difícil desarrollar y refinar la teoría”*

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Formulación de hipótesis principales y derivadas

3.1.1. Hipótesis general. –

La calidad de vida laboral influye positiva y significativamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles. Carhuaz, año 2016.

3.1.2. Hipótesis específicas. –

He1. Existe relación positiva entre cargas de trabajo y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles. Carhuaz, año 2016.

He2. Existe relación directa entre motivación intrínseca y compromiso organizacional en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, año 2016.

He3. Existe relación directa entre apoyo directivo y compromiso organizacional en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, año 2016.

3.2. Variables y definición operacional

Tabla 3: Operacionalización de las variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos
V1 Calidad de vida laboral	Es el proceso por el que la organización responde a las necesidades de los empleados, estableciendo mecanismos que les permiten participar en las decisiones que diseñan su vida en el trabajo (Robbins, 1998)	Se mide mediante el test de CVP 35 de Cabezas (1998), el cual evalúa las dimensiones: cargas de trabajo, motivación intrínseca y apoyo directivo	Carga en el trabajo Motivaciones intrínsecas Apoyo directivo	Presión en el trabajo Conflictos en el trabajo Estrés laboral Capacitación recibida Apoyo de la familia y compañeros Reconocimiento, autonomía y apoyo de los jefes.	Cuestionario CVP 35 Método estadístico no paramétrico chi-cuadrado

<p>V2 Compromiso Organizacional</p>	<p>Es un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización (Robbins, 1998)</p>	<p>Se mide por el puntaje que obtuvieron los trabajadores en la escala revisada de Allen y Meyer (1993), en los componentes de la variable Compromiso Organizacional: afectivo, normativo y de continuidad.</p>	<p>Compromiso afectivo Compromiso normativo Compromiso de continuidad</p>	<p>Deseo Deber Necesidad</p>	<p>Cuestionario de Meyer y Allen de 18 preguntas Método estadístico no paramétrico chi-cuadrado</p>
--	---	---	---	--------------------------------------	---

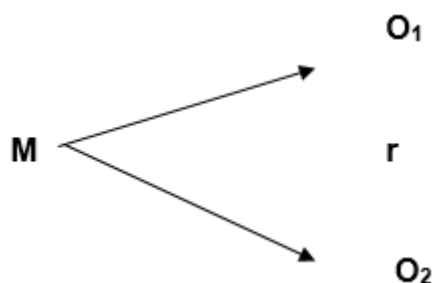
Fuente: Autores. Elaboración propia

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1. Diseño metodológico

En primer lugar, es una investigación no experimental, porque son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (Hernández et al, 2010) El enfoque es cuantitativo, porque usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base a la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías; además es una investigación transaccional o transversal, en estos diseños se recolectan datos en un solo momento, en tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández et al., 2010)

En resumen, el diseño de la presente investigación corresponde al diseño descriptivo correlacional, es correlacional en tanto porque "...asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población y tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular" (Hernández, 2010), y busca establecer la relación existente entre las dos variables de investigación, responde al siguiente esquema:



Dónde:

M = muestra

O₁= Variable 1

O₂= Variable 2

r = relación de las variables de estudio.

4.2. Diseño muestra

4.2.1. Población, muestra y muestreo

4.2.1.1. Población

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (Tamayo, 2011). La población de estudio estuvo considerada por todos los empleados y obreros de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles EIRL, del sector minería artesanal que se encuentra en el departamento de Ancash, provincia de Carhuaz, distrito de Amashca, en número de 24 trabajadores, según se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 4: Trabajadores por puestos en la Cia. Minera “Los Ángeles”

PUESTO	CANTIDAD DE TRABAJADORES
Gerente General	01
Asistenta contable	02
Administrador	01
Capataz	02
Hornero	04
Operario	12
Cocinera	01
Auxiliar de limpieza	01
TOTAL	24

Fuente: Empresa Inversiones Mineras Los Ángeles. Elaboración propia.

4.2.1.2. Muestra

Es un sub grupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de ésta (Hernández, 2010), en el caso de estudio se considera el tamaño de la muestra al total de la población, es decir, a los 24 trabajadores; en este caso se trató de una muestra censal. Ramírez (1997) considera que la muestra censal es aquella dónde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

4.2.1.3. Muestreo

El muestreo en este caso fue probabilístico. El muestreo probabilístico es una técnica de muestreo en virtud de la cual las muestras son recogidas en un proceso que brinda a todos los individuos de la población las mismas oportunidades de ser seleccionados (Hernández, 2010).

4.3. Técnicas de recolección de datos

4.3.1. Técnicas

En opinión de Rodríguez Peñuelas, (2008) las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas. En esta investigación se empleó la encuesta como técnica. La encuesta es una serie de preguntas formalizadas que se aplica a una muestra para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.

Díaz de Rada (2001), describe a la encuesta como la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados. Se ha utilizado la encuesta, porque se acomodaba a los intereses de la investigación, en la recopilación de la información para llegar a los resultados esperados.

4.3.2. Instrumentos

De acuerdo a Hernández (2010) un instrumento de medición es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente. El instrumento que materializa la técnica escogida fue el cuestionario.

Se aplicaron dos cuestionarios, uno relacionado a la Calidad de Vida Laboral, en este caso se usó el cuestionario CVP 35, cuestionario que ha sido validado en varios países y que consta de 35 preguntas con escalamiento tipo Likert, en las que las escalas de valuación son: NADA: valores 1 y 2; ALGO: valores 3, 4 y 5; BASTANTE: valores 6, 7 y 8; y MUCHO: valores 9 y 10.

Además, se empleó el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, que consta de 18 preguntas, del Componente Afectivo = 6 ítems; del Componente de Continuidad = 6 ítems, y del Componente Normativo = 6 ítems; con escalamiento tipo Likert, Los puntajes que se asignan son como sigue: 1= Totalmente en desacuerdo; 2= Moderadamente en desacuerdo; 3= Débilmente en desacuerdo; 4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 5= Débilmente de acuerdo; 6= Moderadamente de acuerdo y 7= Totalmente de acuerdo. Existen ítems inversos, cuyos puntajes hay que invertir, estos son: 1, 3, 10, 14, 15 y 18. Ambos cuestionarios son anónimos y el tiempo de aplicación es en promedio de 15 minutos los cuestionarios han sido validados y, por lo tanto, es pertinente su aplicación. Previo a la aplicación de los instrumentos, se realizó una charla a cada uno de los trabajadores de la empresa en investigación, con la finalidad de dar a conocer los objetivos de la investigación, absolver dudas respecto a los contenidos de los enunciados en los respectivos cuestionarios (de los indicadores de las variables de investigación) y la explicación del correcto llenado de los cuestionarios.

4.3.3. Procedimiento de la investigación

Para el uso de los datos recolectados se hizo uso de la Estadística Descriptiva:

Tablas de frecuencia: cuando la información presentada necesita ser desagregada en categorías o frecuencias.

Gráficos de variables cualitativas: que permiten presentar los datos de manera más visible. Permiten que en forma simple y rápida se puedan observar las características de los datos o las variables. De acuerdo con su presentación, los gráficos son diagramas superficiales.

La técnica de procesamiento de datos para contrastar la hipótesis fue el método estadístico no paramétrico chi-cuadrado para independencia de dos variables cualitativas, existen varios Tests de chi cuadrado que sirven para contestar distintas preguntas, pero estos tienen ciertas características comunes para relacionar dos variables cualitativas: Los datos consisten en frecuencias observadas (O), esto es, cuantos ítems o sujetos caen en cada categoría; Se calculan las frecuencias esperadas (E) bajo, esto es, las frecuencias que esperamos ver en cada categoría si la correspondiente hipótesis nula es correcta; se compara las frecuencias observadas con las esperadas por medio del test estadístico que es una medida de cuán cerca están las frecuencias observadas de las frecuencias esperadas bajo. Entonces, si la "distancia" es grande, se tiene la evidencia para rechazar.

El test de chi-cuadrado tiene supuestos que se deben de cumplir como: La prueba de chi cuadrado no asume distribución alguna para las observaciones, es decir es una prueba no paramétrica. Un supuesto básico al utilizar esta prueba consiste en que cada observación registrada en la tabla de contingencia es independiente de las demás. "Independencia" en este contexto significa que no más de una observación viene de cada unidad observacional.

La unidad más común es una persona. Si hay 24 personas en estudio, el número total de observaciones en la tabla de contingencia deberá ser 24.

Si la misma persona contribuye en más de una entrada en una tabla, la prueba de chi cuadrada no es apropiada.

El test de probabilidad exacta de Fisher; se utiliza para el análisis de tablas de contingencia cuando no se cumple el requisito del tamaño mínimo para aplicar el método de chi cuadrado, que exige que los valores esperados en cada celda de la tabla sean al menos 5. El test de probabilidad exacta de Fisher requiere el cálculo de las probabilidades individuales para las distintas maneras (combinaciones) en que pueden aparecer las frecuencias dentro de las celdas de la tabla de contingencia, manteniendo constantes las frecuencias marginales.

Para desarrollar estas pruebas estadísticas no paramétricas se usó el paquete estadístico para ciencias sociales de IBM (IBM SPSS) en su versión 23.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados

En este capítulo se presentan los principales resultados de la investigación, en los cuales se muestra la opinión de los encuestados sobre las preguntas del dominio de las variables investigadas y sus dimensiones; asimismo, se presenta los resultados obtenidos al contrastar las hipótesis.

Tabla 5: Dimensiones de Calidad de Vida laboral.

	Malo		Regular		Bueno		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016	4	16.7	15	62.5	5	20.8	24	100.0
Carga en el trabajo de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016	3	12.5	19	79.2	2	8.3	24	100.0
Motivaciones intrínsecas a los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016	4	16.7	18	75.0	2	8.3	24	100.0
Apoyo directivo a los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016	3	12.5	16	66.7	5	20.8	24	100.0

Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

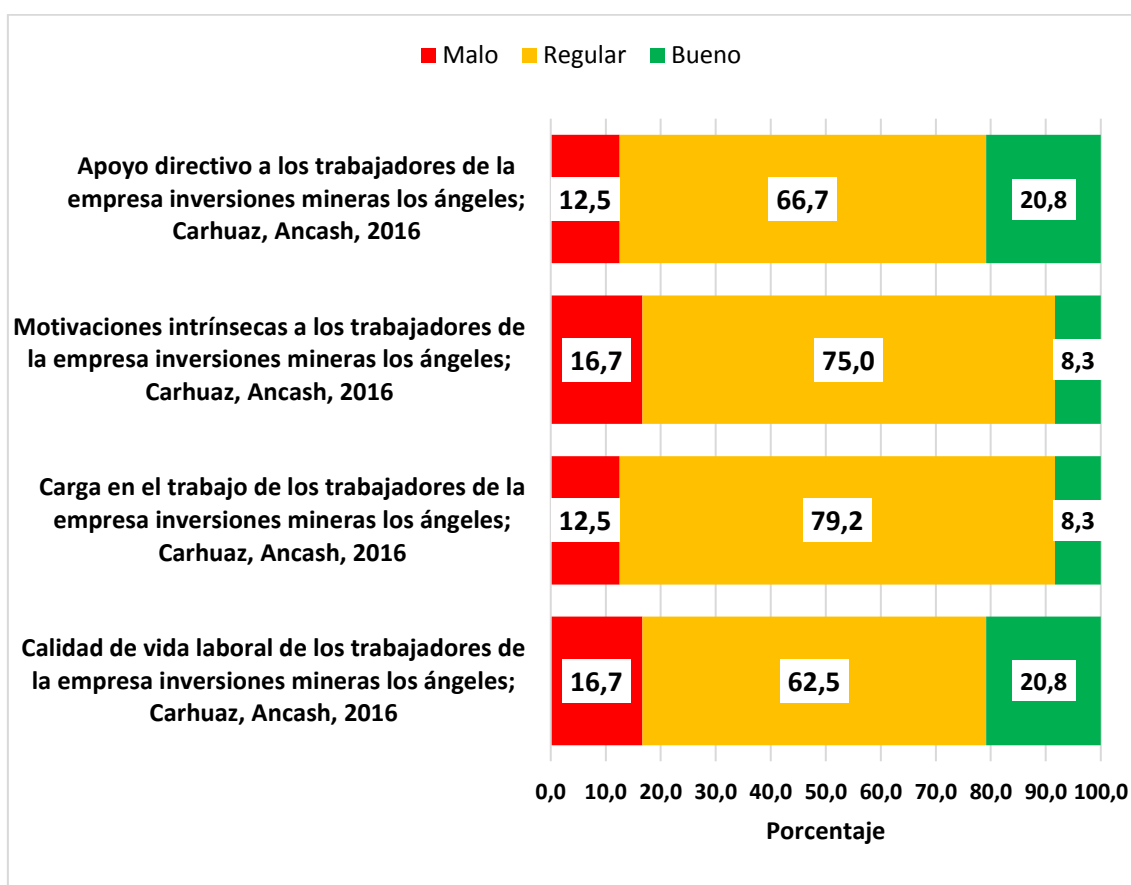


Figura 1: Dimensiones de Calidad de Vida laboral.

Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

En relación a la figura N° 01, el 12.5% de los encuestados califican como malo el apoyo directivo a los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; el 66.7% considera que es regular y el 20.8% restante señala que es bueno. Por otra parte, el 16.7% de los trabajadores encuestados consideran que las motivaciones intrínsecas de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles son malas; el 75 % lo considera regular y el 8.3% señalaron que son buenas. Respecto a la carga en el trabajo de los trabajadores de la misma empresa, el 12.5% señaló que es mala, el 79.2% lo considera como regular, y el 8.3% restante lo considera buena. En relación a Calidad de Vida laboral, el 16.7% de los trabajadores encuestados considera que es mala, el 62.5% lo considera regular y el 20.8% lo señala como buena.

Tabla 6: Dimensiones de Compromiso Organizacional.

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	n	%	n	%	n	%
Compromiso organizacional con los trabajadores de la empresa inversiones mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016	6	25.0	10	41.7	8	33.3	24	100.0
Componente afectivo de la organización con los trabajadores de la empresa inversiones mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016	4	16.7	13	54.2	7	29.2	24	100.0
Componente normativo de la organización con los trabajadores de la empresa inversiones mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016	5	20.8	13	54.2	6	25.0	24	100.0
Componente continuidad de la organización con los trabajadores de la empresa inversiones mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016	5	20.8	13	54.2	6	25.0	24	100.0

Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

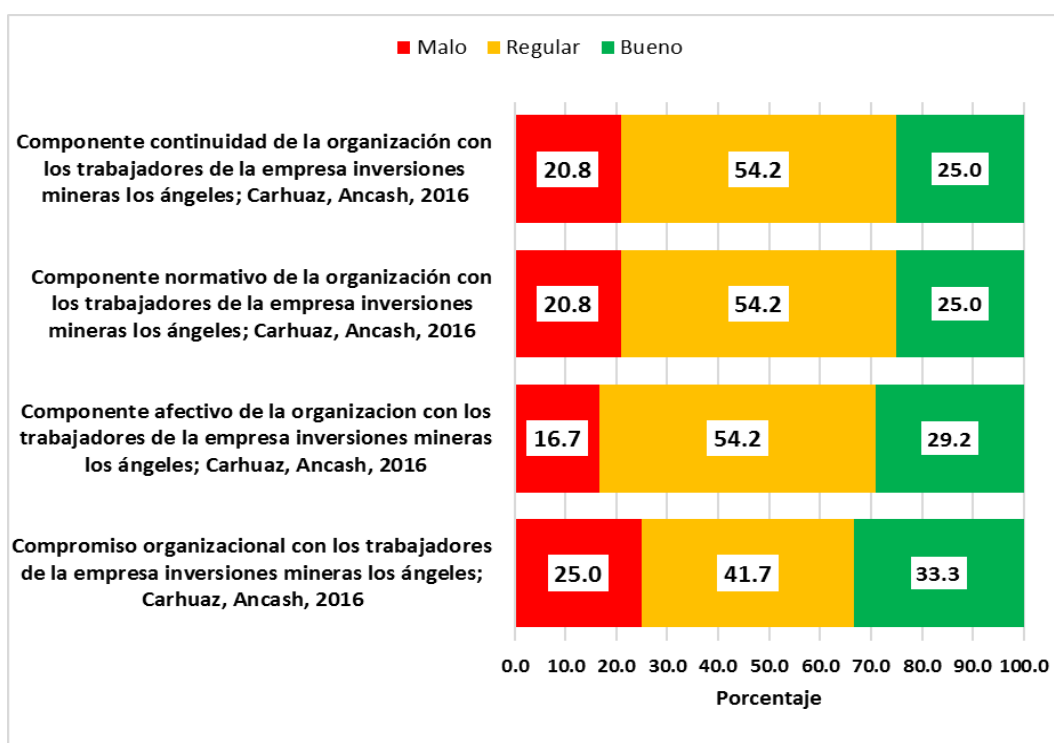


Figura 2: Dimensiones de Compromiso Organizacional

Fuente: Encuesta. Elaboración: Tatiana Ríos.

En relación a la figura N° 02, el 25.0% de los trabajadores encuestados calificaron de malo el Compromiso organizacional con los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles, el 41.7% considera que el compromiso es regular y el 33.3% restante lo calificó de bueno. Respecto al componente afectivo de la organización con los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles, el 16.7% de los trabajadores encuestados lo considera como malo; el 54.2% de ellos cree que es regular y el 29.2% lo considera bueno. Por otro lado, en lo concerniente al componente normativo de la organización con los trabajadores de la misma empresa; el 20.8% de ellos lo considera malo, el 54.2% lo cree regular y el 25% restante lo califica de bueno. En lo referente al componente continuidad de la organización con los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; el 20.8% lo califica de malo, el 54.2% lo considera regular y el 25% lo califica de bueno.

5.1.1. Resultados de la Variables, consideradas de manera independiente.

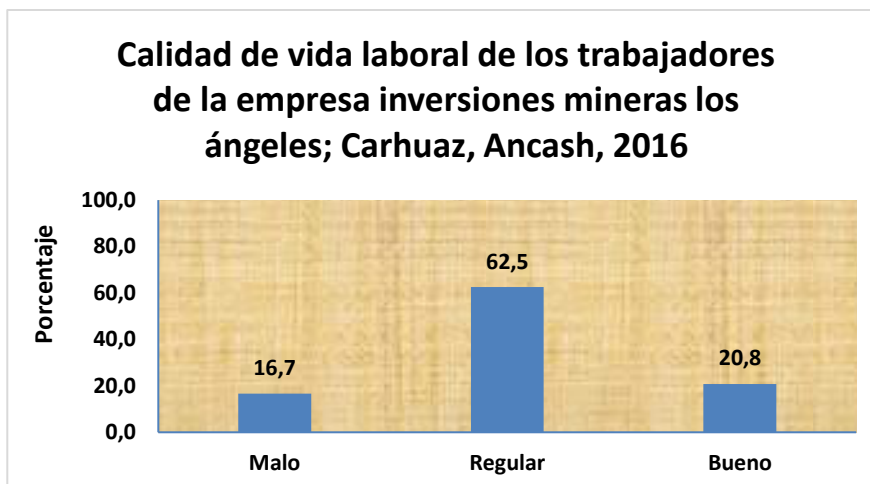


Figura 3: Calidad de Vida laboral de los trabajadores.

Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

El 62.5% de los trabajadores encuestados considera como regular la calidad de vida laboral en la empresa, el 16.7% lo considera mala y el 20.8% señaló que es buena.

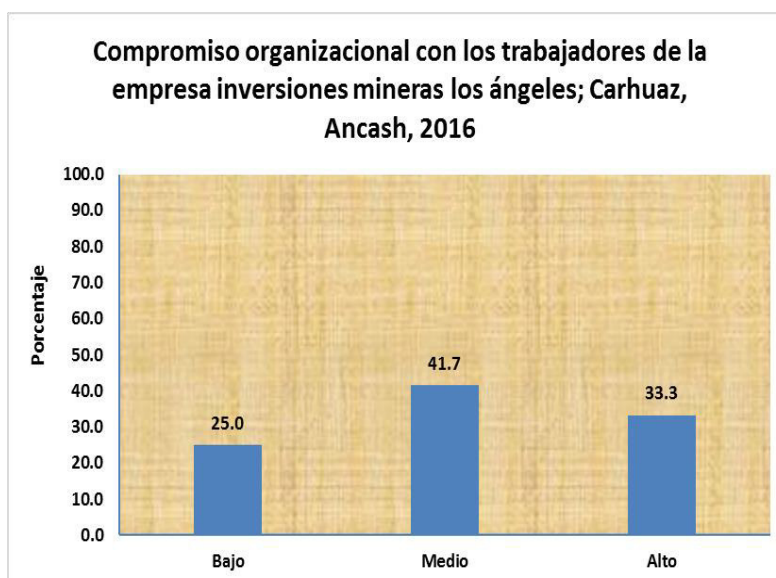


Figura 4: Compromiso laboral de los trabajadores de la empresa en estudio.

Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

En relación a la figura N° 04, el 25% de los trabajadores encuestados considera como bajo el compromiso organizacional de los trabajadores de

la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles, el 41.7% señala que el compromiso organizacional es medio y el 33.3% restante lo consideró como alto.

5.1.2. Resultados en atención a los objetivos e hipótesis

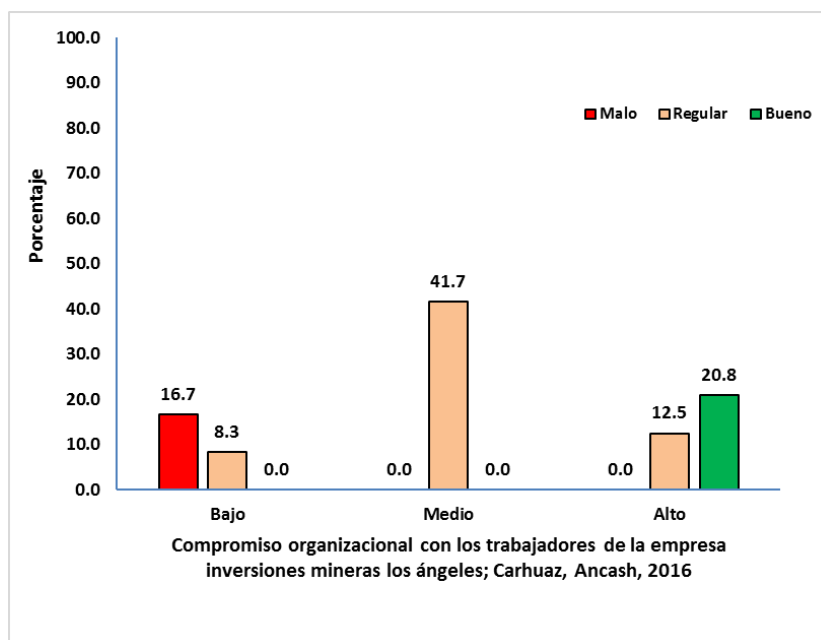


Figura 5: Compromiso laboral de los trabajadores de la empresa en estudio.

Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

Tabla 7: Pruebas de chi-cuadrado de Pearson.

		Calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016
Compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016	Chi-cuadrado	25.867
	gl	4
	Sig.	0.000

Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

En relación a la figura N° 05, se observa que el compromiso organizacional de los trabajadores es alto (12.5%), cuando la calidad de vida laboral es considerada como bueno (20.8%), el compromiso organizacional es medio, cuando la calidad de vida laboral es considerada como regular (41.7%); y el compromiso organizacional es bajo (8.3%) cuando la calidad de vida laboral es considerada como malo (16.7%).

En relación a la tabla N° 07, la prueba de chi cuadrado de Pearson, indica que, cómo la significancia es 0.000; menor que 0.5, existe una relación positiva y significativa entre calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los trabajadores con la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles.

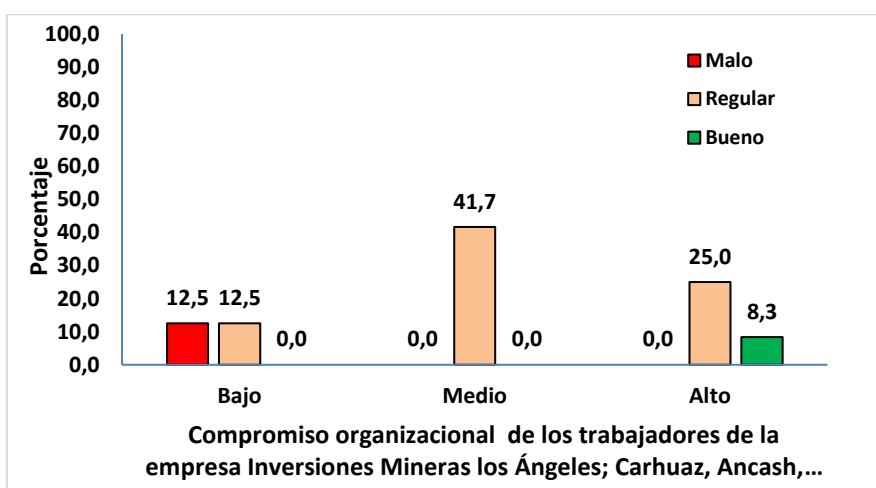


Figura 6: Compromiso laboral de los trabajadores de la empresa en estudio.

Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

Tabla 8: Pruebas de chi-cuadrado de Pearson

		Carga en el trabajo de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016
Compromiso organizacional con los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016	Chi-cuadrado	14.211
	gl	4
	Sig.	0.007

Fuente: Encuesta. Elaboración: Tatiana Ríos.

En relación a la figura N° 06, se observa que el compromiso organizacional de los trabajadores es alto (25.0%), cuando la carga de trabajo es considerada como bueno (8.3%), el compromiso organizacional es medio, cuando la carga laboral es considerada como regular (41.7%); y el compromiso organizacional es bajo (12.5%) cuando la carga laboral es considerada como malo (12.5%).

En relación a la tabla N° 08, la prueba de chi cuadrado de Pearson, indica que, cómo la significancia es 0.007, menor que 0.5; por lo tanto, existe una relación positiva y significativa entre carga laboral y compromiso organizacional de los trabajadores con la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles.

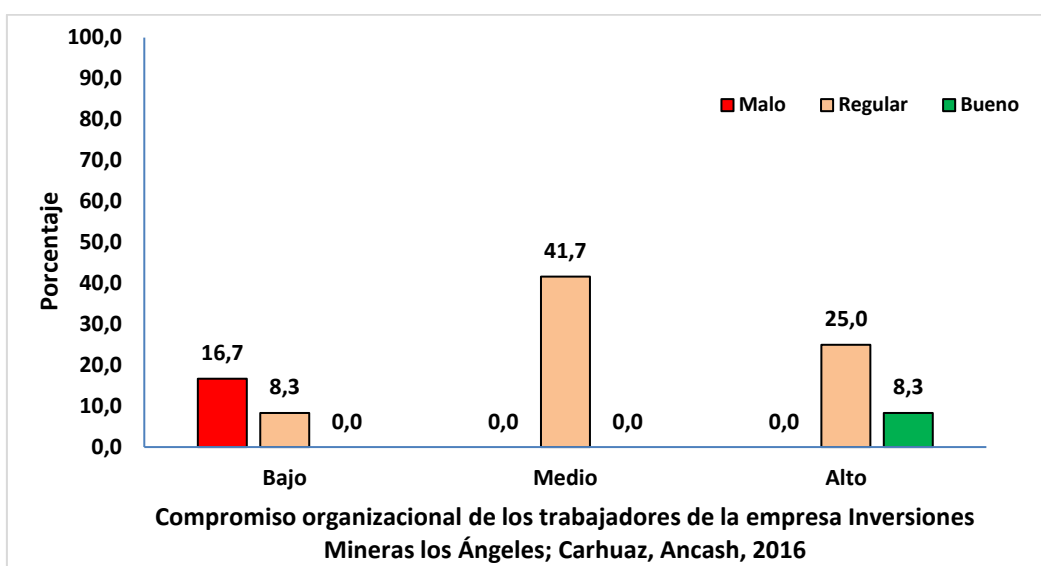


Figura 7: Compromiso laboral de los trabajadores de la empresa en estudio.

Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

Tabla 9: Pruebas de chi-cuadrado de Pearson

		Motivaciones intrínsecas a los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016
Compromiso organizacional con los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016	Chi-cuadrado	18.222
	gl	4
	Sig.	0.001

Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

En relación a la figura N° 07, se observa que el compromiso organizacional de los trabajadores es alto (25.0%), cuando las motivaciones intrínsecas son consideradas como bueno (8.3%), el compromiso organizacional es medio, cuando las motivaciones intrínsecas son consideradas como regular (41.7%); y el compromiso organizacional es bajo (8.3%) cuando la carga laboral es considerada como malo (16.7%).

En relación a la tabla N° 09, la prueba de chi cuadrado de Pearson, indica que, cómo la significancia es 0.001, menor que 0.5; por lo tanto, existe una relación positiva y significativa entre motivación intrínseca y compromiso organizacional de los trabajadores con la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles.

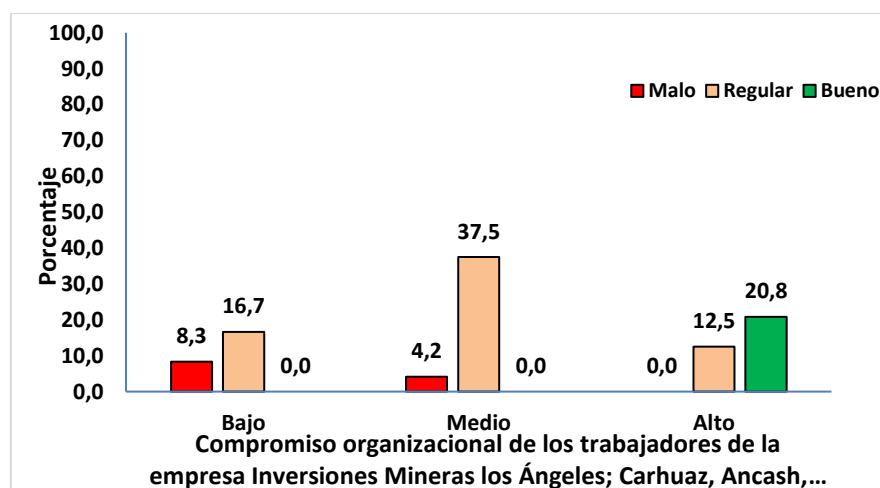


Figura 8: Compromiso laboral de los trabajadores de la empresa en estudio.

Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

Tabla 10: Pruebas de chi-cuadrado de Pearson

		Apoyo directivo a los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016
Compromiso organizacional con los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016	Chi-cuadrado	14.971
	Gl	4
	Sig.	0.005

Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

En relación a la figura N° 08, se observa que el compromiso organizacional de los trabajadores es alto (12.5%), cuando el apoyo directivo a los trabajadores es considerado como bueno (20.8%), el compromiso organizacional es medio (4.2%), cuando el apoyo directivo a

los trabajadores es considerado como regular (37.5%); y el compromiso organizacional es bajo (16.7%) cuando el apoyo directivo a los trabajadores es considerado como malo (8.3%).

En relación a la tabla N° 10, la prueba de chi cuadrado de Pearson, indica que, cómo la significancia es 0.005, menor que 0.5; por lo tanto, existe una relación positiva y significativa entre apoyo directivo a los trabajadores y compromiso organizacional de los trabajadores con la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles.

5.1.3. Contrastación de las hipótesis

5.1.3.1. Contrastación de la Hipótesis General

a) Planteamiento de las Hipótesis Estadísticas.

H₀: La calidad de vida laboral no influye positiva y significativamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles.

H₁: La calidad de vida laboral influye positiva y significativamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles.

b) Nivel de Significancia

Nivel de significancia =0.05

c) Muestra

Tabla 11: Calidad de vida laboral y compromiso organizacional.

$X^2=25.867$ $gl=4$ $P\text{-valor}=0.000$

Compromiso organizacional con los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016	Calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	4	16.7	2	8.3	0	0.0	6	25.0
Medio	0	0.0	10	41.7	0	0.0	10	41.7
Alto	0	0.0	3	12.5	5	20.8	8	33.3
Total	4	16.7	15	62.5	5	20.8	24	100.0

Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

d) Prueba Estadística

Para la contrastación se usó la prueba estadística no paramétrica chi cuadrada. El estadístico de prueba es la fórmula de la prueba chi cuadrado que se define de la siguiente manera:

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(n_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Dónde:

dónde,
$$E_{ij} = \frac{n_i C_j}{n}$$

Realizando los cálculos tenemos el siguiente valor:

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(n_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 25.867 \text{ Con 4 grados de libertad}$$

e) Áreas de distribución

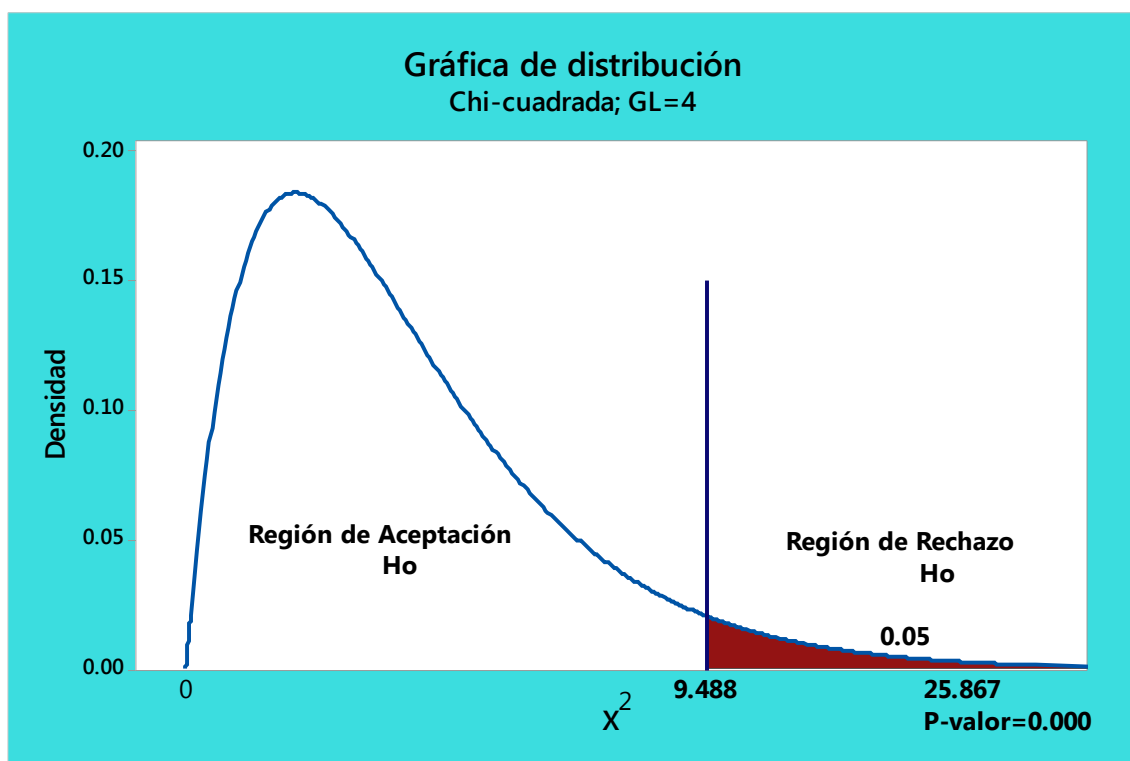


Figura 9: Áreas de distribución.

Fuente: Estadístico. Elaboración propia.

f) Decisión

Observando los resultados estadísticos, el valor de la chi cuadrada que es 25.867, está en la región de rechazo de la Hipótesis nula (H_0), es decir, la calidad de vida laboral influye positivamente en el grado de compromiso de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras, a una confianza de 95% y, por lo tanto, se cumple la hipótesis de investigación general. La significancia se determina, que como el valor de la chi cuadrada que es 25.867, y está considerablemente alejado de 9.488, el valor límite entre

ambas zonas: de rechazo y aceptación; entonces la relación es significativa.

5.1.3.2. Contrastación de las Hipótesis específicas.

5.1.3.2.1. Contrastación de la Hipótesis de Investigación Especifica N° 01

a) Planteamiento de las Hipótesis Estadísticas.

H₀: No existe relación positiva entre cargas de trabajo y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles.

H₁: Existe relación positiva entre cargas de trabajo y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles.

b) Nivel de Significancia

Nivel de significancia =0.05

c) Muestra

Tabla 12: Carga laboral en relación con compromiso organizacional

Compromiso organizacional con los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016	Carga laboral de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	4	16.7	2	8.3	0	0.0	6	25.0
Medio	0	0.0	10	41.7	0	0.0	10	41.7
Alto	0	0.0	3	12.5	5	20.8	8	33.3
Total	4	16.7	15	62.5	5	20.8	24	100.0

$X^2=14.211$ $gl=4$ $P\text{-valor}=0.007$

Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

d) Prueba Estadística

Para la contrastación se usó la prueba estadística no paramétrica chi cuadrada. El estadístico de prueba es la fórmula de la prueba chi cuadrado que se define de la siguiente manera:

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(n_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Dónde:

$$\text{donde, } E_{ij} = \frac{n_i C_j}{n}$$

Realizando los cálculos tenemos el siguiente valor:

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(n_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 14.211 \text{ Con 4 grados de libertad}$$

e) Gráfico de áreas de la distribución

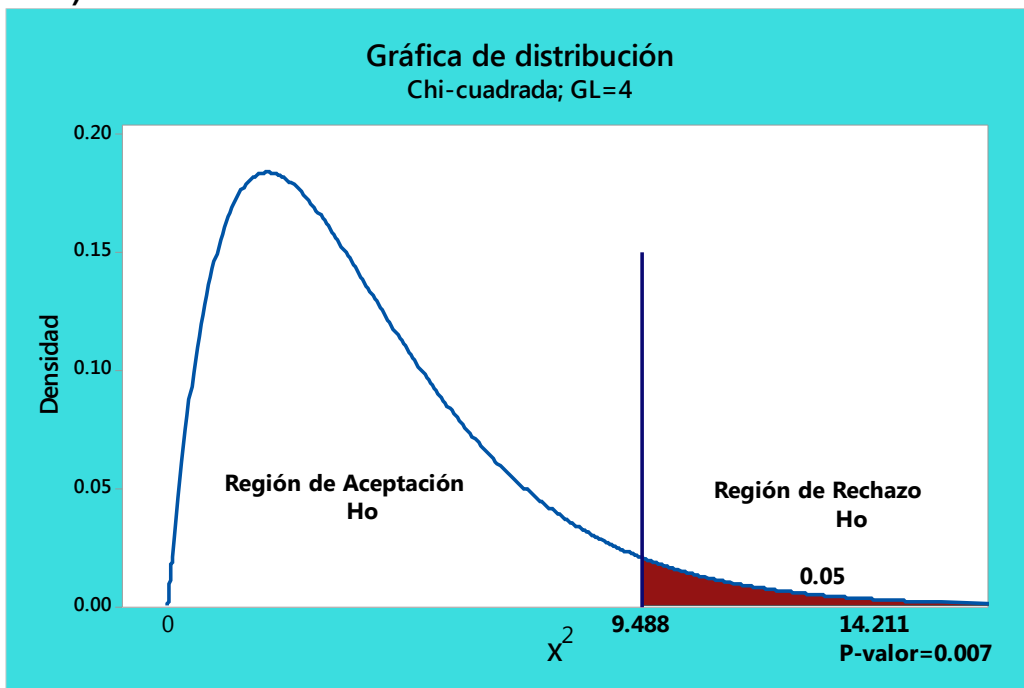


Figura 10: Áreas de distribución.

Fuente: Estadístico. Elaboración propia.

f) Decisión

Observando los resultados estadísticos, el valor de la chi cuadrada que es 14.211, que está en la región de rechazo de la Hipótesis nula (H_0), es decir, la carga en el trabajo influye positivamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras, a una confianza de 95% y se cumple la hipótesis de investigación específica N° 01.

5.1.3.2.2. Contrastación de la Hipótesis de Investigación Específica N° 02

a) Planteamiento de las Hipótesis Estadísticas.

H_0 : No existe relación directa entre motivación intrínseca y compromiso organizacional en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles.

H_1 : Existe relación directa entre motivación intrínseca y compromiso organizacional en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles.

b) Nivel de Significancia

Nivel de significancia =0.05

c) Muestra

Tabla 13: Motivación intrínseca y compromiso laboral.

Compromiso organizacional con los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016	Motivaciones intrínsecas de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016									
	Malo		Regular		Bueno		Total			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	4	16.7	2	8.3	0	0.0	6	25.0		
Medio	0	0.0	10	41.7	0	0.0	10	41.7		
Alto	0	0.0	6	25.0	2	8.3	8	33.3		
Total	4	16.7	18	75.0	2	8.3	24	100.0		

$X^2=18.222$ $gl=4$ $P\text{-valor}=0.001$

Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

d) Prueba Estadística

Para la contrastación se usó la prueba estadística no paramétrica chi cuadrada. El estadístico de prueba es la fórmula de la prueba chi cuadrado que se define de la siguiente manera:

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(n_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Dónde:

$$\text{donde, } E_{ij} = \frac{n_i C_j}{n}$$

Realizando los cálculos tenemos el siguiente valor:

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(n_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 18.222 \text{ Con 4 grados de libertad}$$

e) Gráfico de áreas de la distribución

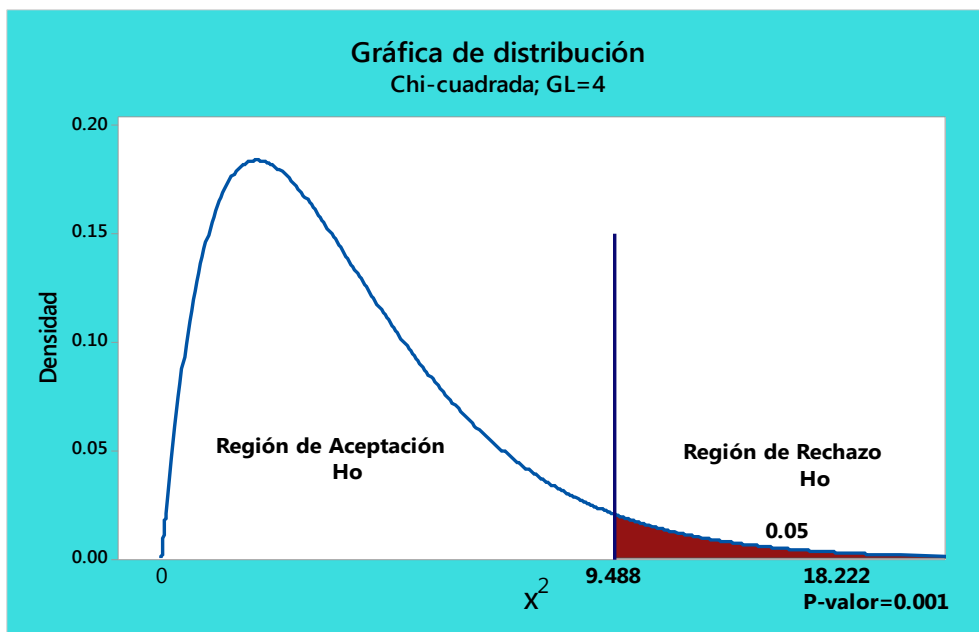


Figura 11: Áreas de distribución.

Fuente: Estadístico. Elaboración propia.

f) Decisión

Observando los resultados del estadístico el valor de la chi cuadrada que es 18.222, está en la región de rechazo de la Hipótesis nula (H_0), es decir, las motivaciones intrínsecas influyen en el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles, con una confianza de 95% y se cumple la hipótesis de investigación específica N° 02.

5.1.3.2.3. Contrastación de la Hipótesis de Investigación Especifica N° 03

a) Planteamiento de las Hipótesis Estadísticas.

H_0 : No existe relación directa entre apoyo directivo y compromiso organizacional en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, año 2016.

H_1 : Existe relación directa entre apoyo directivo y compromiso organizacional en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, año 2016.

b) Nivel de Significancia

Nivel de significancia =0.05

c) Muestra

Tabla 14: Apoyo directivo en relación con compromiso organizacional

Compromiso organizacional con los trabajadores de la empresa inversiones mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016	Apoyo directivo a los trabajadores de la empresa inversiones mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	2	8.3	4	16.7	0	0.0	6	25.0
Medio	1	4.2	9	37.5	0	0.0	10	41.7
Alto	0	0.0	3	12.5	5	20.8	8	33.3
Total	3	12.5	16	66.7	5	20.8	24	100.0

$X^2=14.971$ $gl=4$ $P\text{-valor}=0.005$

Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

d) Prueba Estadística

Para la contrastación se usó la prueba estadística no paramétrica chi cuadrada. El estadístico de prueba es la fórmula de la prueba chi cuadrado que se define de la siguiente manera:

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(n_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Dónde:

$$\text{donde, } E_{ij} = \frac{n_i C_j}{n}$$

Realizando los cálculos tenemos el siguiente valor:

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(n_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 14.971 \text{ Con 4 grados de libertad}$$

e) Gráfico de áreas de la distribución

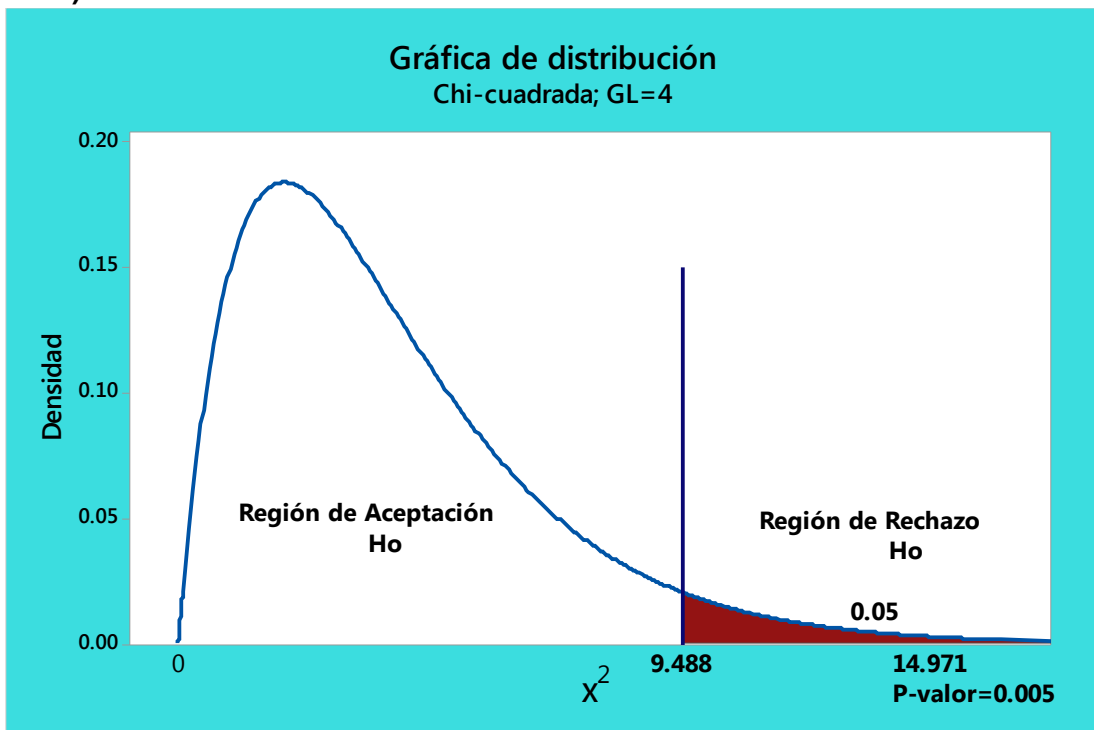


Figura 12: Áreas de distribución

Fuente: Estadístico. Elaboración propia.

f) Decisión

Observando los resultados del estadístico el valor de la chi cuadrada que es 14.971, está en la región de rechazo de la Hipótesis nula (H_0), es decir que el apoyo directivo influye positivamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles, a una confianza de 95% y se cumple de esta manera la hipótesis de investigación específica N° 03.

5.2. Discusión de resultados

Ha quedado demostrado, con un nivel de confianza del 95%, que existe relación positiva entre calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de Inversiones Mineras Los Ángeles, resulta obvio que, si mejora la calidad de vida laboral, entonces, el compromiso organizacional de los trabajadores va a ser mayor; además, de que esta relación es significativa; ya que el valor de la chi cuadrada (que es de 25.867), está considerablemente alejado de 9.488, el valor que limita con la zona de aceptación. Goleman (2012) señala que alcanzar el compromiso organizacional es sinónimo de asegurar gran parte del éxito de una empresa.

En esta línea de argumentación es imprescindible que la dirección dirija sus mejores esfuerzos a la mejora de la vida laboral en esta empresa investigada; pero se puede generalizar a través del pensamiento sistémico, que también en todas las empresas privadas y públicas, se debe mejorar la calidad de vida de los trabajadores, porque de acuerdo a lo que menciona Selman (2008), cuando una organización desea alcanzar sus metas, debe contar con el compromiso de todos sus colaboradores; por lo que el compromiso de los trabajadores es lo que primordialmente se tiene que conseguir, ya sea en el país, como en cualquier parte del

mundo. Esta tarea es aún más relevante en empresas artesanales, ya que como señalan las estadísticas, una de cada dos empresas nuevas creadas en el Perú muere al año de su creación; es que las empresas artesanales están siempre enfrentadas al riesgo de ser absorbidas y/o devoradas por las empresas de mayor tamaño, lo cual es una de las características del sistema neoliberal imperante en la economía nacional, en el cual las empresas menos competitivas desaparecen (Campodónico, 2016)

Los resultados obtenidos coinciden con el trabajo de Da Silva (2006), porque la autora tomando una muestra conformada por 1305 trabajadores y 121 sucursales bancarias de España, corroboró la influencia predictiva de la percepción de la calidad de vida laboral sobre el desempeño, evidenciando que la calidad de vida laboral añade ventajas para trabajadores y organizaciones, ya que un mejor desempeño trae beneficios para la organización.

Se han encontrado coincidencias también con la investigación de Espinoza (2012), ya en esta investigación, mediante una muestra aleatoria - no probabilística- de 49 colaboradores, se obtuvieron resultados que permitieron establecer que la calidad de vida en el trabajo influye positiva y significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de los institutos viales provinciales de la Región Ancash. Los resultados son muy parecidos a los obtenidos en esta investigación.

Asimismo, los resultados obtenidos son parcialmente similares a los resultados obtenidos por Zavala (2015) quien en su investigación Calidad de vida laboral y compromiso organizacional del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de San Román; tomando una muestra de 42 servidores públicos, y empleando el mismo instrumento empleado en esta investigación, es decir el CVP 35 (Escala de Vida profesional), los datos obtenidos fueron analizados estadísticamente con la prueba Tau- b de

Kendall, cuyos resultados evidencian que no existe relación significativa entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional; ni entre la motivación intrínseca y el compromiso organizacional, y el apoyo directivo con el compromiso organizacional.

Sin embargo, sí existen evidencias suficientes que confirman la correlación directa y significativa entre las cargas del trabajo y el compromiso organizacional. La conclusión, expresa que las dimensiones que componen la calidad de vida laboral en una institución pública, no influyen de manera relevante en el compromiso que el personal nombrado tiene hacia su institución, pues ellos otorgan mayor importancia a otros aspectos que determinan su compromiso, como el logro de la estabilidad laboral a través del nombramiento.

Pero también existen coincidencias con el trabajo titulado: Compromiso organizacional de los trabajadores de una Universidad Pública de provincias, es esta investigación los autores mediante el empleo de una muestra de 72 trabajadores y a través de análisis cruzado, concluyeron que existe relación positiva y significativa entre los factores de compromiso organizacional. Estos resultados son confiables porque han sido medidos por la ECS (Escala de Compromiso Organizacional) de Meyer & Allen (1991), que incluyen compromiso afectivo, de continuidad y compromiso normativo, lo mismo que en esta investigación, que se ha empleado esta misma escala (ECS).

Los resultados obtenidos en las dimensiones de calidad de vida laboral, señalan que, en la empresa en estudio se tiene margen para mejorar; los trabajadores encuestados señalaron que en un 62.5 %, perciben como regular la calidad de vida laboral en la empresa; el 16.7% lo percibe como malo y, es allí en lo que se tiene que incidir, mientras se tenga a trabajadores con una percepción negativa sobre calidad de vida, no se va a tener compromiso con la organización; en este aspecto y de acuerdo a

la tabla N° 03, se tiene que mejorar la motivaciones intrínsecas, en el componente de capacitaciones, de acuerdo a los resultados obtenidos, allí están los peores resultados de la empresa, los trabajadores también han manifestado que no tienen ganas de ser creativos.

La teoría existente respecto a esta variable, enfatiza lo importante que es mejorar la calidad de vida interna de una organización, pero para esto se debe desarrollar mecanismos que permitan la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, y obtener satisfacción personal en el desempeño del puesto de trabajo, hay que tener en cuenta lo enunciado por Robbins (1998) que los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción a los mismos.

En relación a la hipótesis específica N°01: Existe relación positiva entre cargas de trabajo y Compromiso Organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles, en la figura N° 10 se muestra que el valor de la chi cuadrada que es 14.211, que está en la región de rechazo de la Hipótesis nula (H_0), es decir la carga en el trabajo influye positivamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras, a una confianza de 95% y se cumple la hipótesis de investigación específica N° 01.

Es decir, que buenas o apropiadas cargas de trabajo dan como resultado mayor compromiso organizacional, lo que significa que los trabajadores crean firmemente en los valores y las metas organizativas o bien, demuestren un fuerte deseo de permanencia (Scholarios & Marks, 2004). El compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa en estudio, es medio, tal como se muestra en la figura N° 04, en la cual se aprecia que el 41.7% de los encuestados consideraron como regular su

compromiso con la empresa, y que el 33.3% de los encuestados consideran alto su nivel de compromiso organizacional, pero la situación no es la ideal, ya que se tiene un 25% de trabajadores que señalan tener un bajo compromiso organizacional con la empresa. Trabajando la variable calidad de vida laboral el compromiso organizacional será más alto.

En relación a la hipótesis específica N° 02: Existe relación directa entre motivación intrínseca y Compromiso Organizacional en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles, observando los resultados estadísticos el valor de la chi cuadrada que es 18.222 (Figura N° 11), este valor está en la región de rechazo de la Hipótesis nula (H_0), es decir, que las motivaciones intrínsecas tienen una relación directa con el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles, con una confianza de 95% y se cumple de esta manera la hipótesis de investigación específica N° 02.

Si bien todos los componentes de motivación intrínseca no han sido bien calificados, existe una opinión homogénea en temas como claridad en las tareas, motivación para realizar las tareas, y apoyo de la familia al trabajador, quedando pendiente el tema de las capacitaciones al personal, para incrementar la percepción sobre una mejor calidad de vida.

Que los trabajadores estén motivados en la realización de su trabajo, implica que el estrés en la empresa en estudio no es un problema, si bien existen situaciones de estrés leves, estas se dan siempre se forma normal y diariamente, pero no determinan situaciones preocupantes en la calidad de vida laboral, al respecto Davis & Newstrom (1991) consideran que el estrés laboral se origina en circunstancias en que los trabajadores muestran agotamiento emocional y apatía ante su trabajo, sintiéndose incapaces de alcanzar sus metas.

El estrés en el trabajo hace que el trabajador comience a quejarse ante cualquier motivo, a no reconocer sus propios errores y atribuirlos a sus compañeros, el estado de una permanente irritabilidad es una de las consecuencias observables del estrés laboral que se presenta con mayor frecuencia. Los resultados encontrados señalan que los trabajadores de la empresa estudiada se encuentran motivados y no muestran señales de apatía.

En lo que respecta a la hipótesis específica N° 03: Existe relación directa entre apoyo directivo y compromiso organizacional en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, año 2016, los resultados estadísticos el valor de la chi cuadrada que es 14.971, está en la región de rechazo de la Hipótesis nula (H_0), tal como se muestra en la figura N° 12; es decir que el apoyo directivo influye positivamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles, a una confianza de 95% y se cumple de esta manera la hipótesis de investigación específica N° 03.

Los resultados de la investigación son claros en este aspecto, una de las fortalezas de la gestión es que los trabajadores consideran que tienen la posibilidad de expresar lo que piensan y sienten y necesitan, y que reciben permanentemente información sobre los resultados de las tareas ejecutadas, cuando los trabajadores pueden expresar sus opiniones, se sienten tomados en cuenta en la gestión y su compromiso es mayor, esta satisfacción laboral concebida como el grado en que la persona siente complacencia por el desempeño de sus funciones, tiene, además, marcada incidencia en el bienestar personal e incluso en la satisfacción en la vida del empleado (Judge & Hulin, 1993).

Pero también, la satisfacción laboral ha sido reconocida como un importante componente del compromiso organizacional (Kovach, 1977) de modo que, a partir de la teoría especializada en dirección y gestión de

recursos humanos, se postula que disponer de trabajadores satisfechos y motivados es un factor determinante del éxito empresarial caso contrario, la empresa no podrá alcanzar calidad competitiva, ni en el producto ni en el servicio al cliente.

Los resultados obtenidos han permitido contrastar todas las hipótesis planteadas, pero, a la vez, dejan camino sobre profundizar el estudio de otros aspectos, una de las percepciones de los trabajadores de la empresa en estudio ha sido que los trabajadores no encuentran variedad en sus tareas, es que la especialización del trabajo, y los mejores rendimientos obtenidos mediante la repetición de determinadas tareas, hacen que estas tareas se ejecuten con mayor calidad y en el menor tiempo, pero, a la vez, esto hace monótono al trabajo y reduce la posibilidad de ser creativo en determinada labor, una opción es la rotación progresiva de puestos, a fin de combatir el aburrimiento en las tareas, mejorar la creatividad y preparar a los trabajadores en mayores actividades, complementarias muchas veces al puesto habitual de trabajo.

Estos resultados obtenidos se pueden aplicar a otras empresas mineras artesanales, en la zona existen muchas empresas de este tipo, la posibilidad de réplica de las recomendaciones que son producto de esta investigación, pueden ser aprovechadas por directivos de otras empresas artesanales y de esta manera mejorar en conjunto en los resultados, cumplir objetivos organizacionales, ser más competitivas y contribuir en la creación de empleo en la localidad de influencia de sus actividades.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES.

1. Ha quedado establecido que existe relación positiva y significativa entre calidad de vida laboral y compromiso organizacional, en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles, Carhuaz, año 2016. Mediante el valor del chi cuadrado de 21.867, todo esto con una confianza del 95%, esto ha sido posible por el empleo de test validados y confiables en la investigación, como son el CVP 35 y el test de compromiso organizacional de Meyer & Allen.
2. Se ha logrado determinar la existencia de relación directa entre cargas de trabajo y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles, esto también con un nivel de confianza del 95%. De esta manera se ha cumplido con el primer objetivo específico de investigación.
3. Queda establecida la existencia de relación directa entre motivación intrínseca y compromiso organizacional en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles, con un nivel de significancia de 0.05 y un valor de chi cuadrado de 18.222 y una confianza del 95%. Se ha cumplido con el segundo objetivo específico de investigación de este modo.
4. Respecto al tercer objetivo específico de investigación, se ha determinado que existe relación directa entre apoyo directivo y compromiso organizacional en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, año 2016, con una confianza del 95%.

6.2. RECOMENDACIONES.

- 1.** Se recomienda a la gerencia de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles, mejorar la calidad de vida laboral en su empresa, mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal, a fin de lograr que los trabajadores tengan un mayor compromiso con la organización, y que de esta manera se puedan alcanzar las metas organizacionales en menor tiempo; dado que ha quedado establecida la relación directa y significativa existente entre ambas variables de investigación.
- 2.** Los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles, deben señalar de manera directa y sin temor sus principales inquietudes y demandas en los temas concernientes a la mejora de la vida laboral en la empresa, toda cuenta que existe un ambiente en el cual los trabajadores pueden expresar libremente lo que piensan y necesitan.
- 3.** La gerencia debe mejorar la carga laboral, haciéndola más adecuada, asimismo reforzar las capacitaciones, estableciendo un calendario de capacitaciones, tendientes a desarrollar habilidades en los trabajadores, en función a sus puestos.
- 4.** Se recomienda a la comunidad científica en general y, a los profesionales en Gestión de Recursos Humanos en particular, profundizar en el estudio de ambas variables, ya que se ha logrado determinar la real importancia de las variables investigadas en la competitividad de las empresas, sobre todo en las empresas privadas.

5. Se recomienda al gerente de la empresa minera implementar documentos de gestión, tales como: plan de capacitación anual orientado a los trabajadores y un plan de promociones e incentivos (no monetarios) a los trabajadores y, programas recreativos para los trabajadores y sus familias, esto con la finalidad de mejorar el compromiso laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Allen, N.J. y Meyer, J.P. (1990): "*The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization*", Journal of Occupational Psychology, Vol. 63, No. 1, pp. 1-18.
- Álvarez, G. (2008) *Determinantes del compromiso organizacional. ¿Están los trabajadores a tiempo parcial menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo?*, Cuadernos de Estudios Empresariales, volumen 18, p. 73-88
- Arciniega L. (2002). *Compromiso organizacional en México: ¿Qué es lo que hace que la gente se ponga la camiseta?* México: ITAM Prensa.
- Bergman, M.E. (2006): "*The relationship between affective and normative commitment: review and research agenda*", Journal of Organizational Behavior, Vol. 27, No. 5, pp. 645-663.
- Blau, G.J. & K.R. Boal (1987): "*Conceptualizing how job involvement and organizational commitment affect turnover and absenteeism*". Nueva York: Academy of Management Review, abril, p. 290
- Ccahuana, C. (2007): Importancia de la Remuneración. UNSA, Arequipa. Perú.
- Chiavenato, I. (2004): *Comportamiento Organizacional*. México DF: Thomson
- Chiavenato, I., (2000): *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw – Hill.
- Chiavenato, I., (2002): *La Gestión de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw-Hill.
- Cohen, A. (2009): "*A value based perspective on commitment in the workplace: An examination of Schwartz's basic human values theory among bank employee's in Israel.*" International Journal of Intercultural Relations, vol.33, pp. 332-345.
- Da Silva, M. (2006): *Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organización*. Tesis doctoral de la Universidad de Barcelona España.
- Díaz de Rada, V. (2001): *Análisis de datos de encuesta*. Madrid: UOC.

- Dolan, S. & Co. (1999): *La gestión de los recursos humanos* Madrid: McGraw-Hill.
- Espinoza, E. (2012): *La calidad de vida en el trabajo y el desempeño laboral*, Tesis de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.
- Flores, R. N. (2008): *Calidad de vida laboral en empleo protegido: evaluación de la salud y de los riesgos psicosociales* Madrid: Consejo Económico y Social.
- Goman C. (1992). *An Examination of Adams "Theory of Inequity"* en *Administrative. Academy of Management Journal*. August 1992, pp. 37-39.
- Gonçalves, J. (1999): *Interculturalidad*, Portugal: Universidad de Algarve. *Revista educación*, vol. 1. 99, 113.
- Granados, P. I. (2011): *Calidad de Vida Laboral, historia, dimensiones y beneficios*. Lima: Revista IPSI. Facultad de Psicología de la Universidad Mayor de San Marcos.
- Grimaldo, M M. (2010): *Calidad de vida profesional en estudiantes de Ciencias de la Salud*. Lima: Instituto de Investigación de la Escuela de Psicología. Universidad de San Martín de Porres.
- Hall, R. (1983) *Organizaciones. Estructura y proceso*. Madrid: Prentice Hall Internacional.
- Hall, R. (1996) *Organizaciones. Estructuras procesos y resultados*. México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Hernández, S.R.; Fernández, C. C. & Baptista, L. P. (2010) *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Herranz, B. J. (2004): *La Calidad de vida, El trabajo y la Salud de los Profesores Universitarios*, Tesis doctoral de la Universidad de Alicante. España.
- Hodgetts, R. M. & Altman, S. (1985): *Comportamiento en las organizaciones*. México: Interamericana S.A
- Hoppock, R. (1935): *Job Satisfaction*. New York: Arno Press.

- House, R. J., & Mitchell, T. R. (1974): *Path goal theory of leadership*. San Francisco: Journal of Contemporary Business, 3, 81-97.
- Instituto de ingenieros de minas del Perú. (2007): Estudio de investigación de la minería ilegal en el Perú, Repercusiones para el sector minero y el País: XXVII Convención minera.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1985): *Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial*. México: Trillas.
- Locke, E. A. (1976): "The nature and consequences of job satisfaction" Chicago: M.D. Dunnette: Handbook of Industrial and Organizational Psychology, pp. 1.297-1.349. Rand McNally College Publishing Co.
- Loli, A. & Cuba, E. (2007): *Autoestima y compromiso organizacional en trabajadores de una universidad pública de provincias* Lima: Revista de Investigación en Psicología, Vol. 10 - No. 1.
- Loli, A., & Cuba, E. (2007): *Autoestima y compromiso organizacional en trabajadores de una universidad pública de provincias*. Lima: Revista IIPSI, 10, 103-108.
- Manzo, E. Z. R., & Moncallo, P. N. M. (2004): *Remuneración salarial recibida, beneficios recibidos y aspirados relacionados con la calidad de vida laboral percibida*. Tesis de la Universidad Andrés Bello. Caracas. Venezuela.
- Márquez, P. M. (s/f) *Satisfacción Laboral*. Lima: Asociación de Egresados y Graduados PUCP. Boletín electrónico AEG – Artículos de interés.
- Maslow, A. (2013): *A Theory of Human Motivation*. New York: Martino Fine Books.
- Mathieu, J. y Zajac, D. (1990): *A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequents of organizational commitment*, Psychological Bulletin, No. 108
- McDonald, D.J. y Makin, P.J. (2000): "The psychological contract, organizational commitment and job satisfaction of temporary staff", Leadership & Organization Development Journal, Vol. 21, No. 2, pp. 84-91.

- McGee, G.W. y Ford, R.C. (1987): "*Two (or more?) dimensions of organizational commitment: reexamination of the affective and continuance commitment scales*", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 72, No. 4, pp. 638-642.
- Medina, C.; Arévalo, J. & Quea, F. (2007) *Minería ilegal en el Perú*. Lima: Instituto de Ingenieros de Minas del Perú.
- Mejía, S. L., (2014): *Actores motivacionales presentes en docentes de una institución educativa pública del sector norte de la dorada, y su relación con el clima laboral*. Tesis de la Universidad de Manizales Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Colombia.
- Meliá, J. L., Pradilla, J. F., Martí, N., Sancerni, M. D., Oliver, A., & Tomás J. M. (1990): "*Estructura factorial, fiabilidad y validez del Cuestionario de Satisfacción S21/26: Un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional*", *Revista de Psicología Universitas Tarraconensis*, 12(1/2), 25-39.
- Meyer, J.P. y Allen, N.J. (1991): "*A three-component conceptualization of organizational commitment*" *Washington: Human Resource Management Review*, Vol. 1, pp. 61-89.
- Meyer, J.P. y Allen, N.J. (1997): *Commitment in the workplace: Theory, research and application*, California: Newbury Park, Sage.
- Meyer, J.P. y Herscovitch, L. (2001): "*Commitment in the workplace: Toward a general model*", *Washington: Human Resource Management Review*, Vol. 11, pp.299-326.
- Mowday, R.T.; Porter, L. & Dubin, R. (1984) *Employee Organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. Nueva York: Academic press.
- Organización Internacional del Trabajo, (1998) *Introducción al estudio del trabajo*. Ginebra. Suiza: OIT Press.
- Organización Internacional del Trabajo, (2008) *Guía Sobre Las Normas Internacionales Del Trabajo*. Turin. Italia: Centro Internacional de Formación de la OIT.

- Pérez, T. R. A. (2014): *Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas*. Tesis de Licenciada en Psicología con mención en Psicología Social, de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Prieto, B. J. G. (2012): *La calidad de vida laboral de negociadores y mediadores de conflictos de España y Paraguay*, Tesis doctoral de la Universidad de Salamanca, España.
- Ramos A. (2005). *El Compromiso Organizacional y su relación con el desempeño docente de los Profesores del Programa Universitario de Inglés de la Universidad de Colima*. Tesis para optar el grado de Maestría en Pedagogía. Universidad de Colima, México.
- Robbins, S. P. (1991) *Comportamiento organizacional*. México DF: Prentice-Hall.
- Robbins, S. P. (1998) *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. P. (2004) *Comportamiento organizacional*. México DF: Pearson.
- Rodríguez, P. M.A. (2008) *Métodos de Investigación*. México: Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Ruiz de Alba, R. J L. (2013): *El Compromiso Organizacional: Un valor personal y empresarial en el Marketing interno*. Málaga. España: Revista de Estudios Empresariales. Segunda época. Número: 1 (2013). Páginas: 67 – 86.
- Scholarios, D. y Marks, A. (2004): “*Work-life balance and the software worker*”, Washington: Human Resource Management Journal, Vol. 14, No. 2, pp. 54-74.
- Segurado, T. A. & Agulló, T. E. (2002): *Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social* Oviedo. España: Psicothema, Vol. 14 – No.4.
- Seiler, L. H. & Summers, G. F. (1979): *Corporate Involvement in community affairs*. The Sociological quarterly 20, N°3.
- Selman, J. (2008): *Liderazgo* Buenos Aires. Argentina: Pearson.
- Somers, M. (1995): “*Organizational commitment, turnover and absenteeism: an examination of direct and indirect effects*”, Journal of Organizational Behavior, Vol. 16, pp. 49-58.

Testa, M.R. (2001): "*Organizational commitment, job satisfaction, and effort in the service environment*", *The Journal of Psychology*, Vol. 135, No. 2, pp. 226-236.

Urquijo, J. (1997): *La Administración de Sueldos y Salarios*. Venezuela:

Werther, W., & Davis, K. (2008) *Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las empresas*. México: McGraw Hill Interamericana.

Zavala, C. R J., & Córdova, C. L E. (2015): *Calidad de vida laboral y compromiso organizacional del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de San Román*. Tesis de la Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú.

DIRECCIONES ELECTRÓNICAS:

Atalaya, P. M. (2001): *El estrés laboral y su influencia en el trabajo*. Obtenido de: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol4_2/a06.pdf

Campodónico, H. (2016): *¿Sólo las MYPES salvarán al Perú?* Obtenido de: <http://larepublica.pe/imprensa/opinion/732722-solo-las-mypes-salvaran-al-peru>

Gargallo, C. A F. (2010): *La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas*. Obtenido de: [LaSatisfaccionLaboralYSusDeterminantesEnLasCooperativas2774951%20\(1\).pdf](http://LaSatisfaccionLaboralYSusDeterminantesEnLasCooperativas2774951%20(1).pdf)

Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (2016): *Situación del mercado laboral en Lima metropolitana y El Callao*. Obtenido de: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe-tecnico-n09_mercado-laboral_jun-jul-ago2015.pdf

Ley N° 29783 (2011): *Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de: <http://www.sunafil.gob.pe/portal/images/docs/normatividad/LEYDESEGURIDADYSALENTRABAJO-29783.pdf>

Ministerio de Economía y Finanzas. (2016) *Principales indicadores macroeconómicos*. Obtenido de:

http://www.mef.gob.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=131:indicadoreseconomicos&catid=61:conceptos-basicos&Itemid=101106&lang=es

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2016): *Las condiciones de trabajo y sus efectos en la satisfacción laboral de los asalariados privados de Lima Metropolitana*. Obtenido de

www.mintra.gob.pe/mostrarContenido.php?id=90&tip=86

APÉNDICE

Matriz de coherencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis
<i>Problema general</i>	<i>Objetivo general</i>	<i>Hipótesis general</i>
<p>¿Cuál es la relación que existe entre calidad de vida laboral y Compromiso Organizacional en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre calidad de vida laboral y Compromiso Organizacional en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, año 2016.</p>	<p>La calidad de vida laboral influye positiva y significativamente en el Compromiso Organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles. Carhuaz, año 2016.</p>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas
<p>¿Cuál es la relación existente entre cargas en el trabajo y Compromiso Organizacional en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016?</p>	<p>Establecer la relación existente entre cargas en el trabajo y Compromiso Organizacional en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, año 2016.</p>	<p>Existe relación positiva entre cargas de trabajo y Compromiso Organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles. Carhuaz, año 2016.</p>
<p>¿Cuál es la relación existente entre motivación intrínseca y Compromiso Organizacional en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016?</p>	<p>Determinar la relación existente entre motivación intrínseca y Compromiso Organizacional en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, año 2016.</p>	<p>Existe relación directa entre motivación intrínseca y Compromiso Organizacional en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, año 2016.</p>
<p>¿Cuál es la relación existente entre apoyo directivo y Compromiso Organizacional en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016?</p>	<p>Determinar la relación existente entre apoyo directivo y Compromiso Organizacional en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, año 2016.</p>	<p>Existe relación directa entre apoyo directivo y Compromiso Organizacional en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, año 2016.</p>

ANEXOS



CUESTIONARIO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL

INSTRUCCIONES GENERALES

Usted debe colocar en los casilleros correspondientes los valores del 1 al 10; según su percepción. La encuesta es anónima y no hay respuestas buenas o malas; por lo que se le pide responder con absoluta franqueza, los fines de la encuesta es de investigación.

VALORES:

NADA: valores 1 y 2;

ALGO: valores 3, 4 y 5;

BASTANTE: valores 6, 7 y 8;

MUCHO: valores 9 y 10.

PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
CARGA EN EL TRABAJO										
1. Cantidad de trabajo que tengo										
2. Prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo										
3. Presión que recibo para mantener la cantidad de mi trabajo										
4. Presión recibida para mantener la calidad de mi trabajo										
5. Conflictos con otras personas de mi trabajo										
6. Falta de tiempo para mi vida personal										
7. Incomodidad física en el trabajo										
8. Carga de responsabilidad										
9. Interrupciones molestas										
10. Estrés (esfuerzo emocional)										
11. Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud										
12. Me desconecto al acabar la jornada laboral										
MOTIVACIONES INTRÍNSECAS										
13. Satisfacción con el tipo de trabajo										
14. Motivación que experimento (ganas de esforzarme)										
15. Capacitación necesaria para hacer mi trabajo										
16. Apoyo de mi familia										
17. Ganas de ser creativo										



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTIN DE PORRES

Facultad de
Ciencias Administrativas
y Recursos Humanos

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIONES GENERALES

El presente cuestionario es anónimo, confidencial y tiene como objetivo medir el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa.

Usted debe expresar su acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones que les serían presentadas, usando la escala de 7 puntos ofrecida a continuación:

- 1= Totalmente en desacuerdo
- 2= Moderadamente en desacuerdo
- 3= Débilmente en desacuerdo
- 4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 5= Débilmente de acuerdo
- 6= Moderadamente de acuerdo
- 7= Totalmente de acuerdo

Ejemplo

Si usted se siente altamente identificado con su organización y no está dispuesto a dejarla, en este caso colocaría el número 7 en el recuadro al inicio de la pregunta siguiente.

Si recibiera una oferta para un mejor trabajo en otra parte, sentiría que no es correcto dejar mi organización.

Para contestar indique la opción que mejor indique su opinión.

1) Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.

2) Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.

3) Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.

4) Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.

5) Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.

6) Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.

7) Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.

8) Esta organización merece mi lealtad.

9) Realmente siento los problemas de mi organización como propios.

10) No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.

11) No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.

12) Esta organización significa mucho para mí.

13) Le debo muchísimo a mi organización.

14) No me siento como “parte de la familia” en mi organización.

15) No me siento parte de mi organización.

16) Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.

17) Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.

18) No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización.

Gracias por su colaboración.