

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN  
LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE CALL  
CENTER, LIMA 2024**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:**

**GESTIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER**

**GLENDIA MAGDA BUSTAMANTE PAREDES**

**LIMA – PERÚ**

**2025**

**CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN  
LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE CALL  
CENTER, LIMA 2024**

**ASESOR**

JUAN MARCOS VILCHEZ CANCHARI

ORCID: ORCID: 0000-0002-7758-7589

**BACHILLER (ES)**

GLENDAMAGDA BUSTAMANTE PAREDES

ORCID: 0009-0000-4932-2076

## **MIEMBROS DEL JURADO**

Dr. ROBERTO MARTIN GAMARRA LOPEZ  
Presidente

Dr. JUAN JULIO ROJAS ELERA  
Secretario

Dr. ELIEZER RODRIGUEZ RAMIREZ  
Vocal

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**  
**GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDEDURISMO**

## **DEDICATORIA**

A quienes, con su inquebrantable apoyo y aguda perspicacia, han sido faros de orientación en cada etapa de este proceso. Esta tesis es el reflejo de su influencia y dedicación, elementos esenciales en la consecución de este logro académico.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi querida e invaluable familia, por motivarme a seguir avanzando, por su paciencia y paciencia.

## ÍNDICE

PORTADA	i
TÍTULO	ii
ASESOR Y TESISISTA	iii
MIEMBROS DEL JURADO	iv
LINEA DE INVESTIGACIÓN	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE	viii
INFORME ANTIPLAGIO	ix
<i>RESUMEN</i>	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.1.1 Formulación del problema	1
1.1.2 Problema general	3
1.1.3 Problemas específicos	3
1.2 Objetivos de la investigación	3
1.2.1 Objetivo general	3
1.2.2. Objetivos específicos	3
1.3. Justificación e importancia de la investigación	4
1.3.1. Justificación	4
1.3.2. Importancia	4
1.4. Limitaciones en la Investigación	4
1.5. Delimitación del área de Investigación	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.5.1. Temporal	4
1.5.2. Espacial	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO	5
2.1. Antecedentes de la investigación	5
2.2. Bases teóricas	9
2.2.1. Conceptos de variables	9

2.3. Marco conceptual	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.4. Formulación de la hipótesis	17
2.4.1 Hipótesis general	17
2.4.2 Hipótesis específicas	18
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	19
3.1. Diseño metodológico	19
3.1.1. Tipo de investigación	19
3.1.2. Nivel de investigación	19
3.1.3. Diseño	19
3.1.4. Método	20
3.2. Población y muestra	20
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.3.1. Técnicas	21
3.3.2. Instrumentos	21
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información	22
3.5. Aspectos éticos	23
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	24
4.1. Perfil de los participantes	24
4.2. Estadística descriptiva	27
4.3. Estadística inferencial	33
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	36
5.1. Discusión	36
5.2. Conclusiones	39
5.3. Recomendaciones	40
FUENTES DE INFORMACIÓN	41
Referencias Bibliográficas	41
ANEXOS	47



**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA  
ESCUELA DE POSGRADO**

**INFORME DE VERIFICACIÓN DE SOFTWARE ANTIPLAGIO**

**FECHA: 28.05.2025**

**NOMBRE DEL AUTOR (A) /**

- **GLENDA MAGDA BUSTAMANTE PAREDES**

**ASESOR:**

- **DR. JUAN MARCOS VILCHEZ CANCHARI**

**TIPO DE PROINVESTIGACIÓN:**

- PROYECTO ( )
- TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ( X )
- TESIS ( )
- TRABAJO ACADÉMICO ( )
- ARTICULO CIENTIFICO ( )
- OTROS ( )

INFORMO SER PROPIETARIO (A) DE LA INVESTIGACIÓN VERIFICADA POR EL SOFTWARE ANTIPLAGIO TURNITIN, EL MISMO TIENE EL SIGUIENTE TÍTULO:

**"CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE CALL CENTER, LIMA 2024"**

**CULMINADA LA VERIFICACIÓN SE OBTUVO EL SIGUIENTE PORCENTAJE: 12%**

**Conformidad Autor:**

Nombre: Glenda Magda Bustamante Paredes

DNI: 09629586

Huella:

**Conformidad Asesor:**

Nombre: Juan Marcos Vilchez Canchari

DNI: 44597815

**12%**  
INDICE DE SIMILITUD

**12%**  
FUENTES DE INTERNET

**9%**  
PUBLICACIONES

**8%**  
TRABAJS DEL  
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista</b> Trabajo del estudiante	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.upsjb.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>docs.google.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Peruana de Las Americas</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.upn.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

## RESUMEN

Las empresas diariamente enfrentan entornos cada vez más dinámicos y competitivos teniendo como base la priorización e incremento de la productividad teniendo donde los colaboradores deben sentirse reconocidos en base a sus logros y oportunidades en base al crecimiento de estos al interior de las instituciones fortaleciendo de esta manera su desempeño laboral. Esta indagación tiene como objetivo determinar la vinculación de la CVL y satisfacción laboral en los trabajadores de una compañía de Call Center, Lima 2024. Se realizó un estudio cuantificación, de método hipotético deductivo, transaccional, no experimental, de alcance descriptivo relacional, con una muestra de 92 empleados, teniendo como técnica a la encuesta y el instrumento al cuestionario de 34 preguntas en escala del 1 al 5. Resultados: la CVL fue buena en 74%, regular en 21% y mala en 5%; la satisfacción laboral fue buena en 75%, regular en 21% y mala en 4%. La correlación de la CVL con la satisfacción laboral fue de 0,918; de los aspectos objetivos con la satisfacción del trabajo fue de 0,745; y, los aspectos subjetivos con la satisfacción del trabajo fueron de 0,906. Concluyendo que, existe relación positiva muy alta entre CVL y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Call Center, Lima 2024.

**Palabras clave:** Calidad de Vida Laborar (CVL), Satisfacción laboral, Call Center.

## **ABSTRACT**

Companies daily face increasingly dynamic and competitive environments based on prioritization and increase in productivity, where employees must feel recognized based on their achievements and opportunities based on their growth within the institutions, thus strengthening them. way their work performance. This investigation aims to determine the link between CVL and job satisfaction in the workers of a Call Center company, Lima 2024. A quantification study was carried out, with a hypothetical deductive, transactional, non-experimental method, with a relational descriptive scope, with a sample of 92 employees, using the survey as a technique and the instrument as a questionnaire with 34 questions on a scale from 1 to 5. Results: the CVL was good in 74%, regular in 21% and bad in 5%; Job satisfaction was good in 75%, average in 21% and bad in 4%. The correlation of QWL with job satisfaction was 0.918; of the objective aspects with job satisfaction was 0.745; and the subjective aspects with job satisfaction were 0.906. Concluding that, there is a very high positive relationship between CVL and job satisfaction in the workers of a Call Center company, Lima 2024.

**Keywords:** Quality of work life, Job satisfaction, Call Center.

## INTRODUCCIÓN

El estudio realizado se vincula de manera directa con la problemática al interior del Contac Center, realidad que se aprecia de manera constante a nivel de las empresas debido al avance tecnológico e incremento de la competencia, siendo generador de estrategias innovadoras que permitan que los trabajadores se sientan satisfechos al interior conservando de esta manera la continuidad del trabajador, el presente trabajo por lo tanto hace referencia a la Calidad de Vida Laboral, conocida por sus siglas "CVL" que representa un factor determinante de la satisfacción laboral de sus colaboradores, de manera que de acuerdo con los objetivos del estudio se buscará encontrar la correlación entre ambas variables para su posterior análisis, para ello, ha sido indispensable poder recurrir a fuentes fidedignas especializadas sobre el tema en cuestión para poder nutrir el documento con información coherente y actual sobre el tema y ampliarlo con las nociones del investigador.

El propósito de este estudio fue encontrar la interrelación de la CVL y satisfacción laboral de los asesores del sector de atención al usuario de un Contact Center de Lima, para recabar información, opiniones y experiencias de cada uno de los individuos en base a lo que cada uno vive día a día en su centro de labores, con el objetivo de que luego del recojo de la información se puedan realizar los respectivos cálculos estadísticos para verificar si existe o no relación entre las variables, es decir, comprobar el nivel de vínculo que pueden tener y hasta qué punto una puede influir en la otra, ya sea de manera positiva o negativa. Teniendo como base el uso de cuestionarios validados y como técnica la encuesta, presentando interrogantes con alternativas según escala Likert.

Según Castaño Castrillón y Páez Cala (2020), hasta la actualidad las empresas muestran mayor preocupación por el ofrecimiento de óptimas condiciones laborales para sus colaboradores, más aún en el sector de Contact Center, que es un rubro bastante agitado y ajetreado, que para poder desempeñar sus funciones de manera idónea es de vital importancia que

puedan percibir una buena calidad de vida en su trabajo y tener miras así hacia la satisfacción paulatina que surge de la CVL.

En el Perú, las excesivas contrataciones por necesidad de servicio y con horarios rotativos y bajas compensaciones han ocasionado que la gran parte de los trabajadores no estén contentos (satisfechos) en su trabajo, a causa de que los call Center buscan netamente productividad y el trabajo es bajo presión (Cueva-Pila et al., 2022). Por ello, se busca analizar esta problemática latente que ya viene suscitándose los últimos años.

Por los motivos antes citados, este estudio comprende un conjunto de 4 capítulos en todo el documento que se dividieron de esta forma: el capítulo I: correspondió al planteamiento del problema que implicó la descripción problemática, la formulación de problemas, objetivos, justificación, limitaciones y delimitación. El capítulo II: correspondió al marco teórico con los antecedentes, el apartado conceptual, de terminología básica y las hipótesis. El capítulo III: correspondió a la metodología que se basó en el detalle respecto al método de investigación usado del lado del proceso y análisis de información. Y, el capítulo IV: correspondió a los aspectos administrativos con el cronograma y el presupuesto de la tesis.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

#### **1.1.1 Formulación del problema**

En el mundo, la automatización y la inteligencia artificial están transformando la industria de los centros de atención telefónica (Call Center), lo que ha generado la pérdida de algunos puestos de trabajo y la necesidad de que los trabajadores adquieran nuevas habilidades, este tipo de industria dentro del marco de la globalización permite la deslocalización de los Call Center hacia países con menores costos laborales ha generado competencia por los puestos de trabajo y ha presionado a la baja los salarios (Burke, 2021).

La deshumanización en los contextos laborales se ha convertido en uno de los principales problemas durante las jornadas de trabajo disminuyendo la competitividad, la productividad así como la posición en el mercado, la gestión empresarial se convierte por lo tanto a nivel mundial en un proceso orientado a la mejora y permanencia de los colaboradores al interior de la empresa, si bien es cierto las estructuras son importantes en los nuevos modelos de gestión empresarial la satisfacción de los colaboradores también se convierte en necesaria (Cruz, 2017). Si bien hay una mayor conciencia sobre los derechos laborales y favorece en general la difusión de la realidad de las personas del sector de telecomunicaciones con el surgimiento de movimientos que procuran mejorar las condiciones laborales y asegurar un mayor respeto por los derechos de los empleados en los Call Center existiendo países que manejan leyes específicas en beneficio de salvaguardar los derechos de este grupo laborar (Castellano y López, 2021). En Sudamérica, Argentina tiene la Ley de Teletrabajo (Ley 27.255) que establece normas mínimas para el teletrabajo, incluyendo disposiciones sobre jornada laboral, compensación, salud y seguridad, y derecho a la desconexión, Brasil la Ley de Tercerización (Ley 13.420) que Regula la tercerización de servicios, incluyendo la

tercerización de actividades en Call Centers. Establece requisitos mínimos para la contratación y subcontratación de trabajadores, así como para la protección de sus derechos laborales, Colombia en base a la legislación número 100 de 1993 que norma el proceso de bienestar social en Colombia, incluyendo la cobertura de salud, pensión y riesgos laborales para todos los trabajadores, incluyendo aquellos que trabajan en Call Centers (Castaño Castrillón y Páez Cala, 2020). El Perú respecto al aumento de la precariedad laboral, se ha observado un incremento en la contratación de trabajadores temporales y a tiempo parcial, con menores beneficios laborales y salarios más bajos, esto ha generado inestabilidad e insatisfacción entre los empleados (Cueva-Pila et al., 2022). Sumado a que las empresas en general tienden cada vez más a buscar más eficiencias y lograr más productividad con menos recursos, presionando al cumplimiento de métricas y objetivos exigentes, lo que ha ocasionado estrés, agotamiento y burnout entre los trabajadores. Ya que, la realidad que enfrenta en nuestro país un colaborador de empresas del Call Center entre otras son que las oportunidades de desarrollo profesional y ascenso dentro de las empresas son limitadas (Arrieta Díaz, 2024). Lo que genera desmotivación y frustración entre los empleados, afrontando en su día a día un alto riesgo a nivel de violencia verbal por parte de los clientes usuarios finales, lo que afecta su salud mental y bienestar emocional, sumado a la sensación de deshumanización producto de la tendencia que se vuelve más acelerada de realizar transformación digital en las interacciones de atención y ventas implementa auto atención y ambientes virtuales de gestión que se enfrenta a la atenciones personalizadas (International Labour Organization, 2021).

A nivel local, en la ciudad de Lima, distrito de Lima Cercado se encuentra ubicada la empresa de Call Center materia de la presente investigación que de acuerdo con una evaluación interna determina contar con un índice de satisfacción de los colaboradores del 83% de un objetivo de 80% a nivel compañía, teniendo como dimensión de menor puntaje la satisfacción de las

opciones de línea de carrera con 78% y la valoración del Liderazgo con 81%, (Encuesta Engagement 2023). Las empresas dedicadas al Contacto telefónico enfrentan problemas generados por el estrés así como el hecho de muchas veces no contar con días feriados no festivos, por estas al servicio del mercado, teniendo como principales colaboradores a la población joven, por lo cual la fidelidad y compromiso se dejan de lado al verse expuestos a situaciones laborales que no van de la mano con las normas del ministerio de trabajo (Piedra,2020).

### **1.1.2 Problema general**

¿Cuál es la relación entre CVL y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Call Center, Lima 2024?

### **1.1.3 Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre las condiciones objetivas y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Call Center, Lima 2024?

¿Cuál es la relación entre las condiciones subjetivas y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Call Center, Lima 2024?

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre CVL y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Call Center, Lima 2024.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

Identificar la relación entre las condiciones objetivas y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Call Center, Lima 2024. Identificar la relación entre las condiciones subjetivas y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Call Center, Lima 2024.

### **1.3. Justificación e importancia de la investigación**

1.3.1. Justificación El proyecto se sustenta a nivel teórico debido a que, se basará en un análisis de la información disponible para fundamentar y enfatizar entorno a la naturaleza de las variables a estudiar que serán la CVL y la satisfacción laboral. Asimismo, la justificación a nivel práctico señala que los hallazgos de este estudio aportarán conocimiento que ayudarán específicamente a los trabajadores de una empresa de Call Center con la finalidad de que puedan desarrollar estrategias que aborden la problemática identificada, buscando en todo momento el cuidar la integridad, la vitalidad y la tranquilidad de los colaboradores, fomentando que este ofrezca una atención óptima al usuario, es decir, que se entregue una atención de calidad. Además, en cuanto al nivel económico, esto será útil para que los jefes puedan tomar decisiones, como por ejemplo en la planificación y ejecución de proyectos o para formular nuevas interrogantes de estudio que conduzcan a resultados significativos en el futuro cercano hacia nuevos escenarios que atraviesen por contextos similares. A nivel metodológico, esta investigación brindará instrumentos de recopilación de información confiable, sirviendo de aporte a otros estudios en especial nacionales.

#### **1.3.2. Importancia**

Esta investigación examina las necesidades, preocupaciones y opiniones de los empleados de un centro de llamadas, enfocándose básicamente la vivencia de calidad de los empleados, teniendo en cuenta las condiciones objetivas y subjetivas, así como la satisfacción laboral entorno a la motivación intrínseca y extrínseca.

### **1.4. Limitaciones en la Investigación**

La principal limitante fue contar con la autorización de la empresa para poder ejecutar el proyecto de tesis, como también el tiempo que dispongan los trabajadores debido a que como servidores de atención al usuario su presencia es muy demandada.

#### **1.5.1. Temporal**

Se dará de mayo a julio del 2024.

En una entidad del rubro de telecomunicaciones de Lima.

## CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### Internacionales

**Torres et al. (2021)**, hicieron una indagación en Ecuador. **Objetivo:** analizar la calidad de vida respecto a la satisfacción laboral. **Metodología:** estudio descriptivo, cuantitativo, correlacional, transaccional, instrumentos la escala de satisfacción y CVP-35. **Población:** 136 personas. **Resultados:** el 63% hombre, 37% mujeres, el rango de edad fue entre 18 a 50 años. Al evaluar satisfacción 51% se encontró satisfecho, 21% moderadamente satisfecho, 12% muy satisfecho, 6% moderadamente insatisfecho, 5% insatisfecho, en relación con calidad de vida 65% mucha calidad, 24% bastante, 11% algo, 1% nada. **Conclusiones:** los aspectos concernientes a la CVL impactan directamente y de forma positiva en la satisfacción.

**García Campos (2020)**, realizó su investigación en México. **Objetivo:** verificar el nexo que tiene la calidad de vida del trabajo con la satisfacción de los empleados. **Metodología:** cuantificación, transaccional, de descripción y correlación, con la técnica de la encuesta compuesta por 69 preguntas para una variable y 26 para su otra variable. **Población:** 300 empleados, de ellos, la muestra fueron 101. **Resultados:** el 76.75% de encuestados señaló que, si tiene una buena calidad de vida, también, la correlación de Pearson entre las variables es de 0,888 con una significación de 0,000. **Conclusiones:** la calidad de vida que perciben los trabajadores incide directa y positivamente en la satisfacción laboral, entonces, mientras que la persona se va sintiendo más contenta en su ambiente de labores, mayor calidad de vida este tendrá.

**Chiang Vega et al. (2020)**, realizó una investigación en Chile. **Objetivo:** encontrar el nexo existente que tiene la variable estrés, CVL y la satisfacción de los empleados. **Metodología:** empírica, de descripción y correlación, con el instrumento del cuestionario de 71 ítems en escala del 1-4. **Población:** 184 individuos, que fueron clasificadas en 5 partes.

**Resultados:** la correlación que hubo entre el apoyo social con la satisfacción fue de 0,556; entre el control del trabajo con la satisfacción fue de 0,375; entre las demandas de tipo psicológico con la satisfacción fue de -0,048; entre la autoridad para toma de decisiones con la satisfacción fue de 0,325. **Conclusiones:** exista relación positiva entre la percepción buena del trabajo (CVL) con la satisfacción que sienta el empleado en su trabajo con ello.

**Montoya-Cáceres et al. (2020)**, realizaron su investigación en Chile. **Objetivo:** buscar el vínculo que tienen las variables de investigación. **Metodología:** realizaron un estudio correlacional, descriptivo, cuantitativo, de corte transversal, además, manejó el instrumento de CVT- GOHISALO y S20/23. **Población y muestra:** 71 individuos. **Resultados:** el índice de relación de la CVL y la satisfacción fue de 0,508. **Conclusiones:** la CV se relaciona positivamente con la satisfacción, así mismo sucede con las dimensiones de estudio.

**Aruldoss et al. (2020)**, realizaron su tesis en la India. **Objetivo:** determinar la asociación entre la calidad de vida y el equilibrio entre la vida laboral y personal. **Metodología:** realizaron un trabajo de relación, de corte transversal, no experimental, descriptivo, utilizando instrumentos cuestionarios debidamente validados. **Población y muestra:** 445 participantes. **Resultados:** el coeficiente de correlación que tuvo la CVL con la satisfacción fue de 0,522 con un nivel de significancia de 0,000; entre el estrés y la satisfacción fue de 0,104; y entre el compromiso y la satisfacción fue de 0,434. **Conclusiones:** existe relación entre las variables de estudio de manera directa con la calidad de vida de los colaboradores.

## **Nacionales**

**Revatta Castillo (2023)**, realizó su investigación en Lima. **Objetivo:** mostrar el nexo que tiene la calidad de vida en el centro laboral con la satisfacción. **Metodología:** de enfoque cuantitativo, de tipo observacional,

correlacional y prospectivo, se aplicó un instrumento de 35 preguntas para la primera variable y de 23 preguntas para la segunda variable. **Población:** 250 personas, muestra 129. **Resultados:** el 94% indicó que la calidad de vida en su trabajo fue de nivel regular y el 6% que era bueno, la satisfacción fue media en 71%, alta para el 28% y baja para el 1%; el coeficiente correlacional de las variables fue de 0,165 con un p valor de 0,165. **Conclusiones:** la calidad de vida que tienen los trabajadores no tiene relación con la satisfacción.

**Saenz (2023)**, en Chimbote realizó un estudio con el Objetivo: determinar la calidad de vida y la satisfacción de los individuos de las municipalidades de Ancash. **Metodología:** descriptiva, cuantitativa, de diseño sin experimentación, de correlación, con instrumentos validados internacionalmente. **Población:** 75 trabajadores. **Resultados:** el 10.7% tuvo una calidad de vida alta, el 30.75 bajo y el 58.7% medio, el nivel de satisfacción fue bajo para el 63% y medio para el 37%. Respecto al coeficiente de relación entre la CVL y la satisfacción fue de 0,532; entre la CVL y la significancia de la tarea fue de 0,612; entre la CVL y las condiciones del trabajo fueron de 0,714; entre la CVL y el reconocimiento de la persona fue de 0,689; y, entre la CVL y los beneficios monetarios fue de 0,423. **Conclusiones:** existe una correspondencia positiva entre la variable calidad y satisfacción, siendo de la misma manera con las diferentes dimensiones en los trabajadores municipales.

**Ramírez Chávarry (2022)**, realizó un estudio en Huacho. **Objetivo:** identificar la vinculación que tiene la CVL respecto a la satisfacción de los colaboradores. **Metodología:** aplicada, no experimental, relacional, cuantitativo, con una encuesta de 10 preguntas para la CVL y 14 para la satisfacción en escala del 1-5. **Población:** 41 personas. **Resultados:** el 9.8% señaló tener una calidad de vida promedio, el 36.6% inadecuado y el 53.7% adecuado, y, solo el 4,9% tuvo una satisfacción en un nivel alto, el 53.7% regular y del 41.5% baja. En cuanto al coeficiente de Spearman de la CVL con

la satisfacción fue de 0,847; para condiciones objetivas y la satisfacción es 0,858, así mismo condiciones subjetivas y satisfacción 0,805. **Conclusiones:** la CVL se relaciona de manera positiva y directa con la satisfacción.

**Sumarsi y Risal (2022)**, realizaron su investigación en Indonesia. **Objetivo:** evidenciar la vinculación entre competencia y CVL en el comportamiento organizacional mediante el compromiso. **Metodología:** realizaron un estudio correlacional, no experimental, descriptivo, cuantitativo, de corte transversal, y como instrumento la encuesta en el formato de Google Forms. **Población:** 106 participantes, muestra 104. **Resultados:** el valor de la regresión Anova entre las dimensiones CV y compromiso fue de 0.000, con una relación de Spearman de 0,540. **Conclusiones:** las variables de estudio se relacionan de manera positiva, de la misma forma la calidad de vida se vincula de manera positiva con el comportamiento organizacional.

**Llacuash Cruz (2021)**, desarrolló su investigación en Lima. **Objetivo:** encontrar la correspondencia entre la satisfacción laboral y la CVL de los trabajadores de la organización en estudio. **Metodología:** estudio descriptivo, cuantitativo, de relación, transversal, como instrumento un cuestionario validado MSQ. **Población:** 58 trabajadores. **Resultados:** la correlación de Pearson de la calidad y la satisfacción fue de 0,782; entre la calidad y la significancia de la tarea fue de 0,630; entre la calidad y las condiciones laborales fue de 0,613; entre la calidad y el reconocimiento fue de 0,476; y, entre la calidad de las ventajas monetarias fue de 0,474. **Conclusiones:** la calidad de vida guarda un nexo fuerte con la satisfacción; y las dimensiones de la CVL tuvieron relación moderada con la satisfacción en el trabajo.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Conceptos de variables**

#### **A) Concepto de la variable Calidad de Vida Laboral**

La CVL tiene una definición extensa, enigmática y variada que se ve influenciado o coloreado por consideraciones políticas y filosóficas, que establecen las propuestas y acciones realizadas pensadas para potenciar el nivel de vida en el trabajo. En un ámbito globalizado las empresas podrían invertir en brindar beneficios, así como planes diversos dependiendo del tipo de industria cada vez más enfocados en obtener un ambiente laboral que brinde satisfacción a sus colaboradores (Patlán Pérez, 2023).

La CVL gira en torno a un procedimiento ordenado, con fases que parten desde la base de orígenes de la empresas o instituciones públicas privadas, área geográfica de desempeño de la empresa, definición del perfil del personal a contratar, selección, capacitación, ambiente donde se desempeña las labores asignadas. En base a estos puntos antes definidos es que la acción laboral estará establecida y ayudará de forma positiva al crecimiento profesional (Frias y Acuña, 2020).

#### **Importancia de la CVL**

La CVL es relevante y es crucial porque sirve como el vínculo entre las entidades y sus empleados. Podemos afirmar que el rendimiento individual de cada individuo tiene un impacto directo en el logro de las metas de la compañía. Además, la labor tiene que ofrecer oportunidades para que el empleado se forme como persona, tanto en su papel de ciudadano, cónyuge o como padre/madre. Es fundamental que el entorno laboral no actúe como una fuente de estrés ni perjudique la salud y bienestar del trabajador (Mesén Fonseca, s.f.).

Pues, es de vital relevancia porque para poder obtenerla lo que hace una persona es hacer una evaluación tanto de los aspectos objetivos como subjetivos que experimenta con miras a determinar si verdaderamente se

encuentra satisfecho en las condiciones donde realiza su trabajo (Rojas-Torres et al., 2021).

### **B) Concepto de la variable satisfacción laboral**

Hace referencia al punto en que los colaboradores se sienten complacidos, felices o regocijo con su trabajo y su ambiente laboral. La satisfacción en el trabajo no solo conlleva al salario o los aspectos físicos de la labor, sino también a factores psicológicos y sociales. Estos pueden incluir el sentido de propósito, el reconocimiento por parte de los superiores, el entorno, ambiente laboral, la comunicación con los demás, las oportunidades de desarrollo personal y profesional, entre otros (Cabanilla Guerra et al., 2022). De forma que, una alta satisfacción laboral conlleva a una mejor productividad, compromiso con la organización y retención de empleados. Por otro lado, una baja satisfacción laboral puede resultar en ausentismo, rotación de personal y un ambiente laboral negativo. En otras palabras, la satisfacción laboral es una definición multidisciplinaria que abarca aspectos tanto objetivos como subjetivos del trabajo y que cuentan con un impacto fuerte sobre la tranquilidad y el rendimiento de los empleados (Saavedra Meléndez y Delgado Bardales, 2020).

La contribución entorno al análisis de la satisfacción laboral desde una perspectiva específica se refiere a la medida en la cual las personas perciban felicidad, dicha o paz con su trabajo y su ambiente laboral. Podemos destacar que ciertos factores organizacionales, como el liderazgo, la cultura empresarial, el diseño del trabajo o las normativas de RR.HH., influyen en la satisfacción laboral y perjudica directamente a los resultados organizacionales, como la productividad, el compromiso con el trabajo, la lealtad organizacional y la intención de abandonar el empleo. Dicho de otro modo, la variable de satisfacción laboral implica una evaluación de la tranquilidad y la complacencia general de los trabajadores en el contexto de su trabajo, teniendo en cuenta diversos factores organizacionales y sus

efectos en el rendimiento y la retención del personal (Díaz Dumont et al., 2023).

## **2.3 Marco conceptual**

### **A) Base teórica de la variable Calidad de Vida Laboral**

#### **Modelos teóricos**

Los modelos existentes de la CVL, muestran las diferentes opiniones de cada autor entorno a su experiencia y análisis en el tiempo. Hasta la actualidad hay 7 modelos sobre la CVL:

**Calidad de vida del trabajo de Walton del año 1975:** reformuló y humanizó las labores de los empleados teniendo como propósito el mejoramiento de su calidad de vida, las dimensiones que propuesto este autor fueron: el sueldo justo, hace referencia a la entrega de una subvención de acuerdo con las funciones que el empleado realiza, identificando la igualdad tanto interna como externa; seguridad y salud, respecto a la faena de trabajo, el ambiente laboral y la integridad de la persona, es decir, son todos los bienes tangibles que hace uso el empleado para poder cumplir con sus actividades asignadas en un buen clima laboral; desarrollo de capacidades, mediante un trabajo acorde a los conocimientos de cada empleado; integración social, con igualdad en todos sus aspectos; reglamentación, libre de discriminación, y facilidad de expresión; espacio vida, con funciones equilibradas al horario de trabajo; y la importancia del entorno del trabajo, que básicamente referencia a la RSE. De manera que, si los aspectos en los que se basa cada dimensión, es recibida de manera positiva por el empleado, esto significa que, con el paso del tiempo, este se va a sentir tranquilo, teniendo calidad de vida en su centro de labores (Navajas, 2003, como se cita en Moyano Díaz, 2021).

**Nadler y Lawler del año 1983:** estos autores citan 4 aspectos que implican la integración de los colaboradores al tomar determinadas decisiones, el replanteamiento institucional mediante la destinación justa de

tareas promoviendo siempre el trabajo de equipo, además, de la innovación en cuanto a los incentivos que fomentan un sano clima laboral y las mejoras constantes en el contexto de trabajo respecto a los aspectos físicos, psicológicos y de jornadas laborales. Además, mencionan 2 aristas de la CVT que por un lado se preocupan por el desempeño y la eficiencia laboral con miras hacia la gestión de conflictos (Marapacuto y Rodríguez, 2022)

**Calidad de vida del autor Lares del año 1998:** este autor se basó en citar dimensiones específicas como las de tipo social, ambiental, económicas y psicológicas, a fin de llegar a una democracia y reducción de diferencias en los sueldos con el propósito de tener un reparto de salarios siguiendo una igualdad. Para lo cual, señala como dimensiones de la CVL a los componentes objetivos que tienen que ver con sus indicadores de colaboración, supervisión, igualdad del medio y a los componentes subjetivos que tienen como indicadores a la satisfacción, personalidad y el autoestima personal, que proporcionan una salud laboral sana y adecuada para que los empleados puedan trabajar en paz, pues, como se sabe en nuestro país durante muchos años se ha vivido con sueldos que no han estado acordes al mercado y a las necesidades que tienen las personas para poder subsistir (Marapacuto y Rodríguez, 2022)

**Sirgy, Efraty, Siegel y Jin-Lee del año 2001:** se basa en las teorías de necesidades y de transferencia, en donde, mencionan que los individuos trabajan con la finalidad de poder complacer sus necesidades personales en su lugar de trabajo, exigencias, comportamiento y de los diversos programas del trabajo (Jiménez y Moyano, 2008, como se cita en Moyano Díaz, 2021).

**Duró del año 2003:** su modelo gira en torno a la CVL y la psicología laboral, que tienen como dimensiones a las condiciones en el ambiente laboral, las que permiten adaptarse al trabajo y las de ajuste, orientados siempre al estado óptimo de salud física y psicológica del empleado (Patlán Pérez, 2020).

**Wesley:** menciona el lado político se basa en la confianza que tienen, la presencia de sindicatos, los feedback, el trato con jefe; el lado económico, netamente se refiere a todo lo que implica la parte monetaria; el lado psicológico se refiere a la autorrealización y el enriquecimiento de conocimientos; el lado social se basa en la colaboración y buenas relaciones entre empleados; y el lado temporal es toda la gestión del tiempo laboral (Patlán Pérez, 2020).

**Características laborales de Hackman y Oldham del año 1976:** fue creado tomando como guía los fundamentos motivacionales de Herzberg, añadiéndole la satisfacción y el confort que son aspectos clave de la CVL, en este modelo los autores enfatizan en el detalle de los puestos que señala que deben ser autónomos, importantes y de feedback constante, asimismo, maneja dimensiones del aspecto subjetivo que se refieren a la parte psicológica crucial para el trabajo como: percepciones, productividad, certeza de las metas y responsabilidades básicas de las tareas que comprenden las capacidades, la retroalimentación y la autonomía; el estado psicológico que analiza el trabajo como tal, las responsabilidades y las aptitudes frente a las metas de la empresa; y los resultados a nivel profesional (Ramis et al., 2009, como se cita en Moyano Díaz, 2021).

### **Dimensiones de la CVL**

Lares (1998) como se cita en Moyano Díaz (2021), ha establecido una definición de las dimensiones de la CVL en términos objetivos y subjetivos, puesto que, su equipo de investigación ha explorado el impacto entre la calidad de vida y la salud.

Las condiciones objetivas son aquellas que pueden computarse de forma externa, como las peculiaridades del puesto de trabajo o la asignación de la jornada laboral. Las condiciones subjetivas, por otro lado, se refieren a relación cualitativa personalizada e individual de cada trabajador con su medio ambiente laboral. Estas definiciones son de alta relevancia porque define que

no solo una buena calidad de vida dependerá de un ambiente físico delimitado o beneficios tangibles sino también de cómo esos beneficios son percibidos por el trabajador (Martínez-Vargas y Soto-Vallejo, 2023).

Por ser una categorización completa y proporciona una perspectiva integral y abarca varios aspectos del ámbito de calidad laboral, se optó por utilizar esta categorización para evaluar la variable de CVL en el estudio actual (Marcial Romero et al., 2016).

### **Dimensión objetiva**

Influenciada por el origen y características específicas del entorno laboral, que incluyen condiciones ambientales, organización de las tareas, descripción del puesto, horarios, compensación económica, salud y seguridad laboral. Este enfoque ha sido estructurado por Casas et al. (2002), organizados de la siguiente manera:

- Contexto físico: utilitario, seguro (aseado, gestión apropiada de residuos biopeligrosos, libre de contaminación) y comodidad en el área de trabajo.
- Contexto tecnológico: mantenimiento de maquinaria y equipos.
- Contexto contractual: remuneración, seguridad en el empleo.
- Contexto productivo: horarios, gestión de personal (exceso de trabajo, subutilización de recursos).
- Contexto profesional: capacitación, progresión en la carrera y actividades de investigación.

Además, Castaño Castrillón y Páez Cala (2020), señalaron que los elementos objetivos se refieren a la tranquilidad laboral, el clima laboral sano, con buenas relaciones interpersonales.

### **Dimensión subjetiva**

Tal como indicaron Casas et al. (2002), de lo que perciben y experiencias de los empleados dentro de su área, lo que les permite expresar sentimientos y convicciones, distribuir posturas y patrones de conducta, y cimentar distintivos y representaciones.

Adicionalmente, Martínez-Vargas y Soto-Vallejo (2023), afirmaron que básicamente los elementos subjetivos se refieren al semblante anímico, la confianza que tiene en su trabajo, el desempeño y la integridad.

**Considera los siguientes aspectos:**

Área personal y centro de labores:

Persona y acciones profesionales: en base a la satisfacción laboral, vínculo con los usuarios. A este aspecto le corresponden 2 partes: (a) persona y equipo de trabajo: aspecto de interrelación (trabajo en equipo, lazos emocionales), lado técnico (conexión y ayuda recíproca), lado organizacional (confianza de comunicación directa con miembros de igual jerarquía), lado funcional (capacidad para liderar, correspondencia, estímulos, supervisión, orden en el trabajo), armonización con las diversas áreas y (b) institución y función de dirección: liderazgo, bandejas para la cooperación al momento de tomar decisiones (Martínez-Vargas y Soto-Vallejo, 2023),

La manera en la que se percibe la CVL predice conductas no deseadas tales como abandono constante del trabajo, las faltas constantes, bajas a nivel de motivación y bajo desempeño, impactando fuertemente en la satisfacción de los individuos que forman parte de una empresa (Salas Ibarra et al., 2021).

**B) Base teórica de la variable satisfacción laboral**

## **Dimensiones**

### **Motivación intrínseca**

Se basa en los requerimientos, interrelaciones laborales, estímulos en el trabajo que promueva un buen desenvolvimiento del empleado, dejando atrás las labores repetitivas que se tornan aburridas, haciéndolas más dinámicas e interactivas, entregándole toda la confianza al trabajador para que pueda ser autónomo en el cumplimiento de sus responsabilidades dentro del centro de trabajo, con la finalidad de que se pueda promover un buen contexto laboral, sano, para que los empleados puedan cumplir de forma íntegra su trabajo, garantizar un buen estado de salud, además, caracterizarse por hacer que las personas puedan ascender en base a sus conocimientos, experiencia y méritos dentro de su puesto, es decir, lograr que se sientan valorados y tratados de manera equitativa (Trasmonte-Rosendo y Maldonado-Mosquera, 2022).

Es así como las dimensiones están compuestas por la motivación intrínseca o aspectos motivacionales, caracterizándose como una motricidad interna de la persona. Por ello, las personas laboran específicamente para lograr el agrado por su trabajo, la sensación de éxito, las conmoviones y el entusiasmo propio que se consiguen por la realización de manera adecuada de sus funciones dentro de su área de trabajo, yendo direccionado hacia el logro de las metas de la entidad (Cenepo-Cabanillas y Gonzalez-Sulca, 2023).

Asimismo, se define como el tipo de motivación que viene de adentro de la persona y no depende de ningún estímulo adicional, es decir, es la automotivación que cada día se entrega una persona para que pueda cumplir de la mejor manera con sus actividades laborales (Azogue-Punina y Barrera-Erreyes, 2020).

## **Motivación extrínseca**

También se conoce como “motivación de higiene”, es aquella motivación que es externa, que viene de factores que están lejos del alcance o control del colaborador, como las actividades que hace la empresa para mantenerlos motivados como: los incrementos de los sueldos, bonos, línea de carrera, escalamiento de puestos, es decir, el total de las recompensas que diseña la empresa para los mejores empleados de su compañía (Trasmonte-Rosendo y Maldonado-Mosquera, 2022).

La motivación extrínseca se direcciona a la fuerza que fomenta el actuar de una persona basada en incentivos externos, como recompensas, reconocimiento, elogios, dinero o castigos. En otras palabras, una persona motivada extrínsecamente realiza una actividad no tanto por el placer o interés intrínseco en la actividad en sí, sino más bien por las consecuencias externas que puede recibir. Por ejemplo, alguien que trabaja principalmente por el salario que recibe, o un estudiante que estudia para obtener buenas calificaciones y no por el placer del aprendizaje, están motivados extrínsecamente. Es decir, hace referencia al enfoque o miras en el beneficio de las acciones o actividades más allá de las propias funciones del puesto. Sin embargo, ello no evidencia de ninguna manera que este tipo de motivación tenga menor importancia que la motivación de tipo intrínseca (Cenepo-Cabanillas y Gonzalez-Sulca, 2023).

## **2.4. Formulación de la hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis general**

H<sub>1</sub>: Existe relación entre CVL y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Call Center, Lima 2024.

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

H<sub>1</sub>: Existe relación entre las condiciones objetivas y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Call Center, Lima 2024.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre las condiciones subjetivas y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Call Center, Lima 2024.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Diseño metodológico**

#### **3.1.1. Tipo de investigación**

Básico, que se caracteriza por analizar, describir y profundizar los saberes que ya se conocen respecto a un tema concreto, pero en un contexto diferente, que ya ha podido ser estudiado, con la finalidad de poder actualizar los conocimientos que ya se tienen con nuevos realizados por investigadores expertos o interesados en la misma línea (Romero Urréa et al., 2022).

#### **3.1.2. Nivel de investigación**

Correlacional, al tener 2 variables a estudiar con el propósito de encontrar si existe o no relación entre ellas, con un alcance descriptivo que se basa en detallar la información encontrada en un grupo especial que ha sido estudiado como parte de una indagación (Hadi et al., 2023).

En cuanto al corte fue transaccional, porque la investigación se dio en el 2024, es decir, la recolección se hace en un periodo en específico para poder ser evaluados y contrastados (Ríos Ramírez, 2017).

#### **3.1.3. Diseño**

No experimental, es aquel que se emplea para poder observar y estudiar ciertos comportamientos que tienen los sujetos que son parte una investigación, pero, no se orientan sus respuestas a favor del estudio y tampoco se alteran los resultados que se puedan obtener ya que, se recolecta la información, así como se encuentra en su estado real (Romero Urréa et al., 2022).

### 3.1.4. Método

De enfoque cuantitativo y método hipotético deductivo, debido a que se utilizan datos cuantificables a través de la creación de un agrupado de interrogantes que se diseñan en base a los objetivos del estudio con la finalidad de contrastar las hipótesis formuladas por el investigador, con la ayuda de programas estadísticos (Hadi et al., 2023).

### 3.2. Población y muestra

La población es el total de un conjunto de sujetos que son importantes y candidatos para formar parte de una tesis a realizarse (Quezada Lucio, 2021). Por lo cual, para esta investigación la población correspondió 120 empleados.

Mientras que la muestra hace alusión a una subparte de esa población de sujetos que cumplen con una serie de aspectos y características que le interesa a un investigador para su estudio. Con un muestreo no probabilístico por conveniencia que implica que la persona que recogerá la información sea capaz de poder escoger a las personas que serán estudiadas de acuerdo con su juicio o también, por la facilidad de acceso a ellas (Quezada Lucio, 2021). Empleándose la siguiente formula:

$$n = \frac{NZ^2P(1 - P)}{(N - 1)E^2 + Z^2P(1 - P)} = 91.62$$

**Donde:**

N: población

N: tamaño de la población = 120 empleados

Z: nivel de confianza = 1.96

E: margen de error = 0.05

p: probabilidad de éxito = 0.50

q: probabilidad de fracaso = 0.50

Tal y como se observó, el resultado del cálculo de la fórmula para la muestra resultó 92 trabajadores del Call Center.

#### **Criterios de inclusión**

- Trabajadores de atención al usuario del Call Center.
- Trabajadores con disposición de tiempo para participar del estudio.
- Trabajadores a los que el investigador tiene facilidad de acceso para extraer información.

#### **Criterios de exclusión**

- Trabajadores de áreas diferentes a la de atención al usuario del Call Center.
- Trabajadores sin disposición de tiempo para participar del estudio.
- Trabajadores a los que el investigador no tiene facilidad de acceso para extraer información.

### **3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.3.1. Técnicas**

Se utilizó como técnica la encuesta que nos ayuda a realizar averiguaciones en base a cuestionarios validados los cuales se desarrollan siguiendo las dimensiones e indicadores de la investigación de acuerdo a los objetivos trazados en el contexto del estudio (Hadi et al., 2023).

#### **3.3.2. Instrumentos**

El instrumento que se utilizó fueron cuestionarios los cuales cuentan con una serie de preguntas que definirán cada una de las dimensiones en base a diversas interrogantes que constituyen los indicadores (Quezada Lucio, 2021). Por ello, los instrumentos que usaron corresponden tuvieron 34

preguntas, 20 para la variable CVL y 14 para la satisfacción en el trabajo con alternativas en escala de Likert del 1 al 5.

### **Estadística de fiabilidad según Alfa de Cronbach**

**Tabla 2**

*Variable 1*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0.970	20

**Tabla 3**

*Variable 2*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0.969	14

La consistencia interna de los instrumentos se obtuvo a través de la realización de la prueba de confiabilidad según alfa de Cronbach obteniendo el valor de 0,970 para la primera variable y 0,969 para la segunda denotando una confiabilidad ALTA, para los cuestionarios.

### **3.4. Técnicas para el procesamiento de la información**

En una tesis refiere a la recaudación de toda la información necesaria para una indagación, para poder trasladarla a los programas estadísticos y después pueda ser debidamente interpretada y analizada ya mediante codificaciones y números (Quezada Lucio, 2021).

Primero se inició con la recopilación mediante la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario compartido por link de Forms a cada uno de los empleados del área de atención al usuario del Contact Center con un tiempo de respuesta de 5 días, una duración aproximada para sus respuestas de 10 minutos. Posterior a ello, se procedió a restringir las respuestas una vez que se completó la muestra requerida, luego, se descargaron las respuestas

directamente a Excel, donde se creó y organizó la base de datos de la tesis para que pueda ser pasada al SPSS, en donde se empezó con la prueba descriptiva a cada una de las variables, seguida de las pruebas inferenciales con la estadística de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, porque, la muestra fue más de 50, para encontrar la distribución de datos que fue no normal, señalando el uso de la prueba no paramétrica de correlación de Rho Spearman para la comprobar las hipótesis.

### **3.5. Aspectos éticos**

En cuanto a la parte ética que se siguió en la indagación fueron en base a los 5 principios éticos base como el de autonomía, que gira entorno a que las personas son capaces de poder decidir sus respuestas en base a sus experiencias vividas, es decir, son totalmente autónomas en la participación del estudio. Además, el de la justicia, porque todas las personas que formaron parte de la muestra fueron tratadas por igual sin hacer ningún tipo de distinción o discriminación. También, el de no maleficencia porque no se le pretendía dañar la integridad de ningún sujeto estudiado, sino que, por el contrario, se respetó el principio de confidencialidad en todo momento porque se les protegió y mantuvo en el anonimato sus datos personales, para evitar cualquier conflicto o desviación de respuestas correctas. Por otro lado, se siguieron las normas APA para el citado, con la finalidad de respetar los derechos de autor de cada artículo empleado para enriquecer el documento.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en el presente estudio luego de haber concluido con la aplicación del instrumento de investigación el cual presenta los resultados de la estadística descriptiva e inferencial que ha sido utilizada.

### 4.1. Perfil de los participantes

**Tabla 4**

*Rango de edad*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18-28 años	36	39%	39%
28-38 años	43	47%	86%
39-49 años	10	11%	97%
50 a más	3	3%	100%
Total	92	100%	

*Nota.* Fuente: Instrumento de recolección de datos de la presente investigación. (2024).

En la tabla 4 se evidenció que, el rango de edad de la mayoría correspondiente al 47% fueron de 28-38 años, el 39% de 18-28 años, el 11% de 39-49 años y el 3% de 50 a más.

**Tabla 5**

*Sexo*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	45	49%	49%
Masculino	47	51%	100%
Total	92	100%	

*Nota.* Fuente: Instrumento de recolección de datos de la presente investigación. (2024).

En la tabla 5 se mostró que respecto al sexo de los encuestados fueron el 51% de ellos de sexo masculino y el 49% del sexo femenino.

**Tabla 6***Estado civil*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casado	14	15%	15%
Conviviente	16	17%	33%
Divorciado	2	2%	35%
Soltero	60	65%	100%
Total	92	100%	

*Nota.* Fuente: Instrumento de recolección de datos de la presente investigación. (2024).

En la tabla 6, respecto al estado civil de los encuestados: el 65% fue soltero, el 17% conviviente, el 15% casado y el 2% divorciado.

**Tabla 7***Ocupación*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Analista de calidad	8	9%	9%
Asesor	62	67%	76%
Formador	5	5%	82%
Supervisor	17	18%	100%
Total	92	100%	

*Nota.* Fuente: Instrumento de recolección de datos de la presente investigación. (2024).

En la tabla 7, respecto a la ocupación de los encuestados: el 67% fueron asesores, el 18% supervisores, el 9% analistas de calidad y el 5% formadores.

**Tabla 8**

*Grado de instrucción*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bachiller	8	9%	9%
Estudiante	37	40%	49%
Titulado	9	10%	59%
Universitario	38	41%	100%
Total	92	100%	

*Nota.* Fuente: Instrumento de recolección de datos de la presente investigación. (2024).

En la tabla 8, quedó demostrado que el 41% fue universitario, el 40% estudiante, el 10% titulado y el 9% bachiller.

## 4.2. Estadística descriptiva

**Tabla 9**

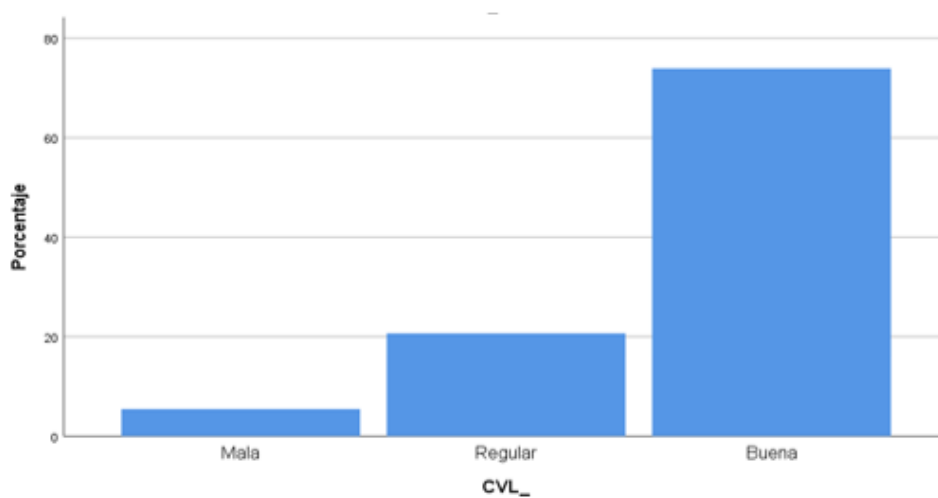
*Frecuencia variable CVL*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	5	5%	5%
Regular	19	21%	26%
Buena	68	74%	100%
Total	92	100%	

*Nota.* Fuente: Instrumento de recolección de datos de la presente investigación. (2024).

**Figura 1**

*Frecuencia variable CVL*



En la tabla 9 y figura 1 se obtuvo que el nivel de la variable CVL fue buena en un 74%, regular en un 21% y mala en un 5%.

**Tabla 10**

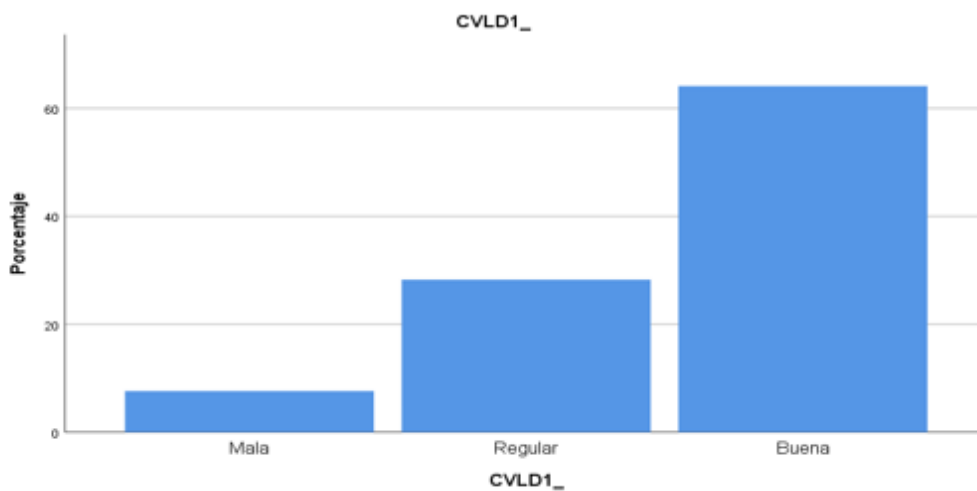
*Frecuencia dimensión condiciones objetivas*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	7	8%	8%
Regular	26	28%	36%
Buena	59	64%	100%
Total	92	100%	

*Nota.* Fuente: Instrumento de recolección de datos de la presente investigación. (2024).

**Figura 2**

*Frecuencia dimensión condiciones objetivas*



En la tabla 10 y figura 2 se obtuvo que el nivel de la dimensión condiciones objetivas fue buena para un 64%, regular en un 28% y mala en un 8% de los colaboradores.

**Tabla 11**

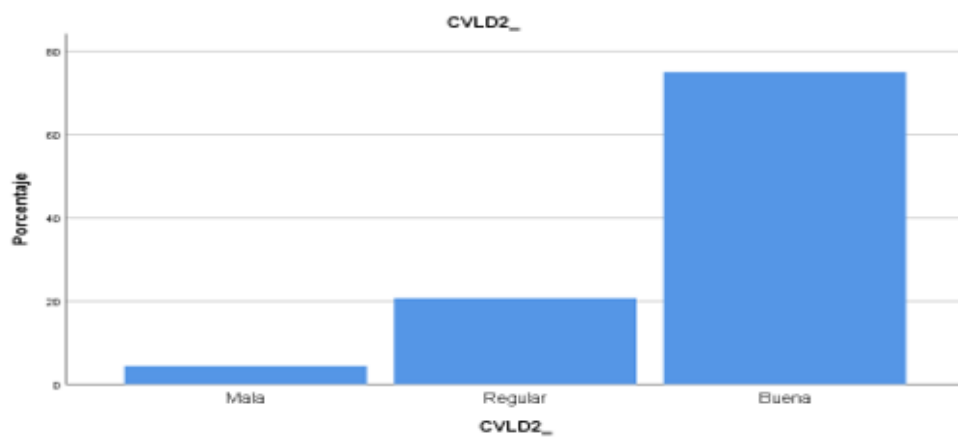
*Frecuencia dimensión condiciones subjetivas*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	4	4%	4%
Regular	19	21%	25%
Buena	69	75%	100%
Total	92	100%	

*Nota.* Fuente: Instrumento de recolección de datos de la presente investigación. (2024).

**Figura 3**

*Frecuencia dimensión condiciones subjetivas*



En la tabla 11 y figura 3 se obtuvo que el nivel de la dimensión condiciones subjetivas fue buena en un 75%, regular en un 21% y mala en un 4%.

**Tabla 12**

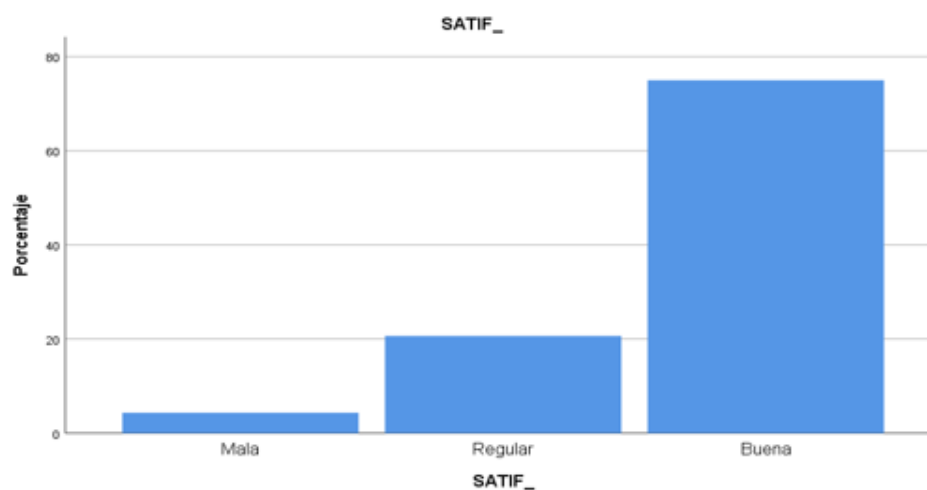
*Frecuencia variable satisfacción laboral*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	4	4%	4%
Regular	19	21%	25%
Buena	69	75%	100%
Total	92	100%	

*Nota.* Fuente: Instrumento de recolección de datos de la presente investigación. (2024).

**Figura 4**

*Frecuencia variable satisfacción laboral*



En la tabla 12 y figura 4 se obtuvo que el nivel de la variable satisfacción laboral fue buena en un 75%, regular en un 21% y mala en un 4%.

**Tabla 13**

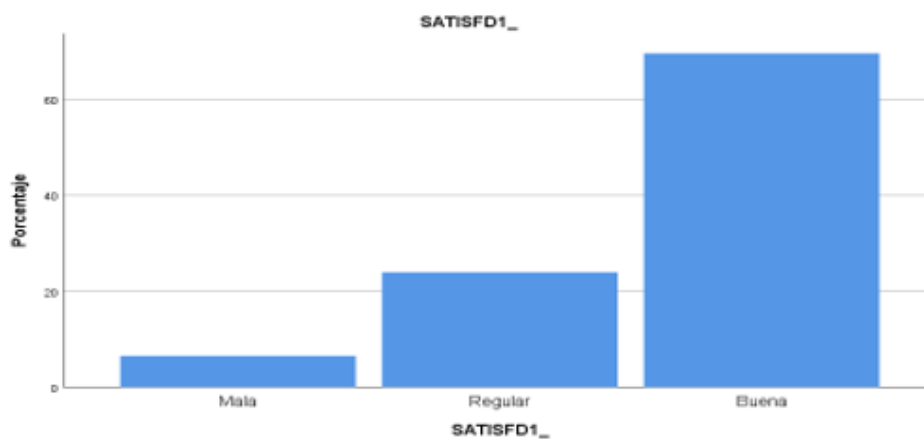
*Frecuencia dimensión factores intrínsecos*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	6	7%	7%
Regular	22	24%	30%
Buena	64	70%	100%
Total	92	100%	

*Nota.* Fuente: Instrumento de recolección de datos de la presente investigación. (2024).

**Figura 5**

*Frecuencia dimensión factores intrínsecos*



En la tabla 13 y figura 5 se obtuvo que el nivel de la dimensión factores intrínsecos fue buena en un 70%, regular en un 24% y mala en un 7%.

**Tabla 14**

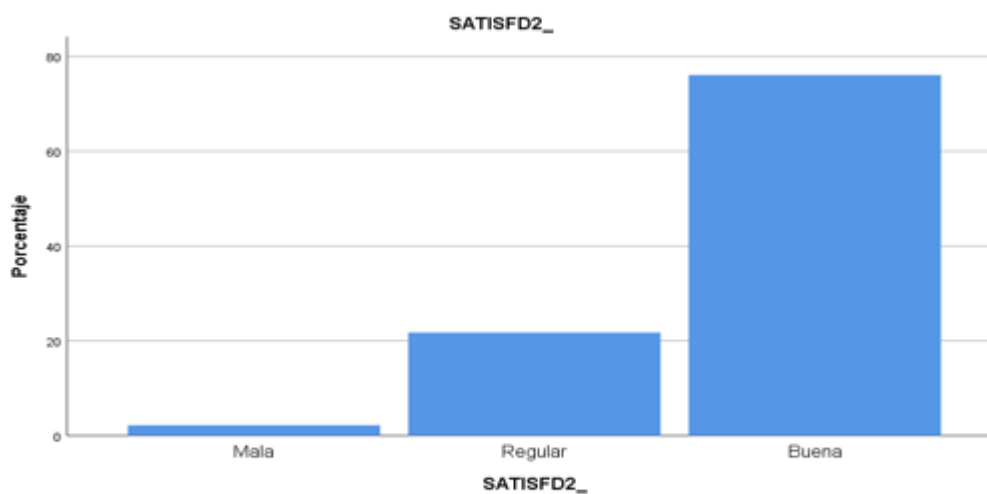
*Frecuencia dimensión factores extrínsecos*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	2	2%	2%
Regular	20	22%	24%
Buena	70	76%	100%
Total	92	100%	

*Nota.* Fuente: Instrumento de recolección de datos de la presente investigación. (2024).

**Figura 6**

*Frecuencia dimensión factores extrínsecos*



En la tabla 14 y figura 6 se obtuvo que el nivel de la dimensión factores extrínsecos fue buena en un 76%, regular en un 22% y mala en un 2%.

### 4.3. Estadística inferencial

**Tabla 15**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
CVL	0.146	92	0.000
Satisfacción laboral	0.150	92	0.000

*Nota.* Fuente: Instrumento de recolección de datos de la presente investigación. (2024). a. Corrección de significación de Lilliefors.

En la tabla 15, se presentaron los datos de la prueba de Kolmogorov-Smirnov obteniendo un nivel de significancia de 0,000, por debajo de 0,05; confirmando que la distribución de las variables fue anormal, teniendo la necesidad de realizar la prueba de Spearman para la contrastación de las hipótesis.

### Contraste de hipótesis general

**Tabla 16**

*Contraste de hipótesis general*

		CVL	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	CVL	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,918**
	Satisfacción laboral	N	92
		Coefficiente de correlación	,918**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	92

En la tabla 16, el coeficiente de correlación que tuvo la CVL con la satisfacción laboral fue de 0,918; de forma que se comprobó la hipótesis

planteada que señalaba que existe relación positiva muy alta entre CVL y satisfacción laboral en los trabajadores.

### Contraste de hipótesis específica 1

**Tabla 17**

*Contraste de hipótesis específica 1*

			Condiciones objetivas	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Condiciones objetivas	Coefficiente de correlación	1.000	,745**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	92	92
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,745**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	92	92

En la tabla 17, el índice de correlación que tuvo los aspectos objetivos con la satisfacción del trabajo fue de 0,745; de forma que se comprobó la hipótesis planteada que señalaba que hubo correlación positiva alta entre las condiciones objetivas y satisfacción en el trabajo.

### Contraste de hipótesis específica 2

**Tabla 18**

*Contraste de hipótesis específica 2*

			Condiciones subjetivas	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Condiciones subjetivas	Coefficiente de correlación	1.000	,906**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	92	92
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,906**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	92	92

En la tabla 18, la correlación entre los aspectos subjetivos y la satisfacción fue de 0,906; comprobándose la correlación positiva alta entre la variable independiente y la dependiente.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Discusión

El objetivo principal del estudio fue identificar la relación entre la calidad de vida laboral (CVL) y la satisfacción laboral en los empleados de un Call Center en Lima, 2024. Se encontró que el coeficiente de correlación entre CVL y satisfacción laboral fue de 0.918, lo que indica una relación muy alta y positiva entre ambas variables. De manera similar, Torres et al. (2021) encontró que el 51% de los empleados estaban satisfechos, el 21% moderadamente satisfechos, el 12% muy satisfechos, el 6% moderadamente insatisfechos y el 5% insatisfechos; en cuanto a la calidad de vida profesional, el 65% percibió una alta calidad, el 24% bastante, el 11% algo y el 1% ninguna. Por su parte, **García Campos (2020)** reportó una correlación de Pearson de 0.888 entre las variables, con una significancia de 0.000. Así mismo **Montoya-Cáceres et al (2020)**, denotando como hallazgo que, el coeficiente de correlación de la CVL y la satisfacción fue de 0,508. En contraste, **Aruldoss et al. (2020)** quien, con una muestra de 445 participantes, evidencio que la CVL se encuentra relacionada de manera negativa con el estrés laboral, pero positiva con la satisfacción laboral, tal es así que, la satisfacción laboral se encuentra relacionada de manera directa con la calidad de vida de los empleados.

Respecto al primer objetivo identificar la relación entre las condiciones objetivas y satisfacción laboral en los colaboradores de un Call Center, Lima 2024, el coeficiente de correlación que tuvo la dimensión de las condiciones objetivas respecto a la satisfacción laboral fue de 0,745; de forma que se afirmó que existe relación positiva alta entre las condiciones. En la misma línea, **Sáenz (2023)**, pretendió determinar la calidad de vida en conjunto con sus dimensiones y la satisfacción de los servidores de las municipalidades de Ancash, encontrando como resultados que, las condiciones del trabajo y la satisfacción fue de 0,714; entre la CVL y el reconocimiento de la persona fue

de 0,689; y, entre la CVL y los beneficios monetarios fue de 0,423. **Llacuash Cruz (2021)**, diseñó como objetivo el encontrar la vinculación entre la satisfacción laboral y la CVL de las personas de una compañía, con una muestra 58 empleados. Evidenciando como resultados que, la correlación de Pearson entre la calidad y las condiciones laborales fue de 0,613; entre la calidad y el reconocimiento fue de 0,476; y, entre la calidad de las ventajas monetarias fue de 0,474.

Teniendo en cuenta el segundo objetivo que fue: identificar la vinculación entre las condiciones subjetivas y satisfacción laboral en los trabajadores de un Call Center, Lima 2024. Después de hacer el cálculo de los resultados, se consiguió el coeficiente de correlación que tuvo las condiciones subjetivas con la satisfacción laboral, siendo de 0,906; de forma que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que afirmaba que hubo relación positiva alta entre las condiciones subjetivas y satisfacción laboral en los trabajadores. De igual forma los autores **Chiang Vega et al. (2020)**, formularon como objetivo mostrar el nexo que tiene las variables estrés, CVL y la satisfacción de los empleados, concluyendo que, hubo un nexo positivo entre la percepción (condiciones subjetivas) buena del trabajo con la satisfacción que sienta el empleado en su trabajo, además, la dimensión de apoyo social se relaciona de manera positiva con la satisfacción. También, coincidentemente, **Sumarsi y Risal (2022)**, tuvieron como objetivo encontrar la relación entre competencia y CVL en el comportamiento organizacional de una entidad laboral a una muestra de 104 personas sintetizando que, la CVL tuvo una influencia positiva en la satisfacción de los trabajadores; y, la CVL se relaciona positivamente con el comportamiento organizacional. En contraste, **Revatta Castillo (2023)**, planteó como propósito, mostrar el vínculo que tiene la calidad de vida y la satisfacción a una muestra de 129 individuos. Encontrando como resultados que, el 94% indicó que la calidad de vida en su trabajo fue de nivel regular y el 6% que era bueno, mientras que, la satisfacción fue media en un 70.7%, alta para el 28.6%

y baja para el 0.8%; asimismo, el coeficiente correlacional de la calidad de vida y la satisfacción fue 0,165 con un p valor de 0,165; entre la dimensión apoyo y la satisfacción fue de 0,238 con un p valor de 0,006; entre la dimensión carga de trabajo con la satisfacción fue de 0,058 con un p valor de 0,504; entre la dimensión motivación intrínseca con la satisfacción fue de 0,135 con un p valor de 0,122. De la misma manera, **Ramírez Chávarry (2022)**, plantearon como objetivo encontrar la relación que tiene la CVL y sus dimensiones respecto a la satisfacción de los colaboradores, muestra censal de 41 empleados. Obteniendo como resultado que, el 9.8% señaló tener una calidad de vida promedio, el 36.6% inadecuado y el 53.7% adecuado, y, solo el 4,9% tuvo una satisfacción en un nivel alto, el 53.7% fue regular y del 41.5% fue baja. En cuanto al coeficiente de Spearman de la CVL con la satisfacción fue de 0,847; entre la dimensión condiciones objetivas con la satisfacción fue de 0,858; entre la dimensión condiciones subjetivas con la satisfacción fue de 0,805.

Las principales limitaciones que surgieron durante la indagación tuvieron que ver en primera instancia con la elección de un tema que se encuentre a la vanguardia o actualizado relacionado a la especialidad profesional que se ha estudiado, logrando encontrar dos variables importantes de problemática en el contexto seleccionado que en este caso fue un call Center de Lima. Otra limitación relevante fue el tiempo corto que como investigador se disponía para poder realizar la tesis, ya que, al trabajar y estudiar, era un poco tediosa su realización. Pero, se pudo hacer una planificación adecuada de cada entregable para poder enviarlo a tiempo y con los requerimientos solicitados. Por último, la aplicación del instrumento que tardó casi una semana, debido a que se tuvo que buscar a cada empleado que iba a participar por las diferentes áreas del call Center, ya que sus horarios son diversos y frecuentemente se mantienen ocupados.

## 5.2. Conclusiones

En cuanto al objetivo general, que fue establecer la relación entre la calidad de vida laboral (CVL) y la satisfacción laboral en los empleados de un Call Center en Lima en 2024, se concluye que existe una correlación muy alta y positiva entre ambas variables. Esto se evidencia con un coeficiente de correlación de 0.918. Esto implica que, cuando la calidad de vida percibida por los empleados es baja o moderada, su nivel de satisfacción con el trabajo también disminuye; mientras que, a mayor calidad de vida, la satisfacción laboral aumenta proporcionalmente.

Respecto al objetivo específico 1 que fue, identificar la relación entre las condiciones objetivas y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Call Center. Se llega a la conclusión que, existe relación positiva alta entre las condiciones objetivas y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Call Center, sustentada en el coeficiente de correlación que tuvo las condiciones objetivas de 0,745. En otras palabras, las condiciones del lado objetivo que tenga los empleados van a ser los factores determinantes y bastante importantes sobre la satisfacción que ellos puedan sentir y reflejar en su centro de labores.

En relación con el objetivo específico 2, que consistía en identificar la relación entre las condiciones subjetivas y la satisfacción laboral en los empleados de un Call Center en Lima, 2024, se concluye que existe una correlación muy alta y positiva entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de 0.906. Por ende, las condiciones del lado subjetivos son de vital relevancia para todo empleado al momento de desempeñar sus funciones, ya que el aspecto que toca la parte psicológica y emocional tienen mucho impacto en la satisfacción de ellos mismos.

### **5.3. Recomendaciones**

Recomendación general, se sugiere que las organizaciones del sector de las telecomunicaciones puedan tomar como un marco de referencia estos hallazgos, con la finalidad de que puedan idear estrategias que fomenten que los empleados puedan percibir una buena CVL, debido a que está demostrado que ello hace que su satisfacción mejore.

Recomendación específica 1, se sugiere que se ponga mayor atención al aspecto objetivo en los call Center, debido a que ello es de vital relevancia sobre la satisfacción de sus trabajadores.

Recomendación específica 2, se sugiere que el call Center evaluado revise que verdaderamente puede llevar a cabo nuevas acciones de tipo subjetivas si buscan que sus trabajadores estén contentos y puedan con ello cumplir con las metas planteadas de la empresa.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

### Referencias Bibliográficas

- Arrieta Díaz, D. (2024). Calidad de vida objetiva y la satisfacción del personal de un Centro de Investigación. Análisis perceptual. *Estrategia Y Gestión Universitaria*, 153–175. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10651593>
- Aruldoss, A. , Kowalski, K. B. y Parayitam, S. (2021). La relación entre la CVL y el equilibrio entre la vida laboral y personal y el papel mediador del estrés laboral, la satisfacción laboral y el compromiso laboral: evidencia de la India. *Revista de avances en investigación de gestión*, 18 (1), 36-62. <https://econpapers.repec.org/article/emejamrpp/jamr-05-2020-0082.htm>
- Azogue-Punina, J. G. y Barrera-Erreyes, H. M. (2020). La motivación intrínseca en el aprendizaje significativo. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 5(6), 99-116. <https://dialnetunirioja.es/servlet/articulo?codigo=7518090>
- Burke, H. (2021). *Vivir y trabajar en Europa 2020*. Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (EUROFOUND). <https://www.eurofound.europa.eu/en/publications/2021/living-and-working-europe-2020>
- Cabanilla Guerra, G., Cando Carrillo C., y Valencia Chica, V. C. (2022). Satisfacción laboral como determinante de la productividad del capital humano. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(3), 403-408. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202022000300403&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000300403&lng=es&tlng=es).
- Casas, J., Repullo, J. y Lorenzo, S. (2002). Dimensiones y medición de la CVL en profesionales sanitarios. *Revista de Administración Sanitaria*, 6(23), 143-160. [https://www.researchgate.net/publication/237316492\\_Dimensiones\\_y\\_](https://www.researchgate.net/publication/237316492_Dimensiones_y_)

medicion\_de\_la\_calidad\_de\_vida\_laboral\_en\_profesionales\_sanitarios

- Castaño Castrillón, J. J. ., & Páez Cala, M. L. (2020). CVL percibida y competencias emocionales asociadas en profesionales jóvenes. *Informes Psicológicos*, 20(2), 139–153. <https://doi.org/10.18566/infpsic.v20n2a10>
- Castellano, N. y López, E. D. (2021). Estudio comparativo de los componentes de la CVL. *Visión de futuro*, 25(1), 75-90. <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2021.25.01.003.es>
- Cenepo-Cabanillas, A. F., y Gonzalez-Sulca, A. (2023). Motivación y desempeño en colaboradores empresariales. *Revista De Investigación De Estudiantes De Psicología Jang*, 1(1), 30–39. <https://doi.org/10.18050/jang.1.1.2023.3>
- Chiang Vega, M., Riquelme Neira, G. y Rivas Escobar, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20 (63), 178-186. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>
- Cueva-Pila, G., Valenzuela Suazo, S., Alvarado Alvarado, A. L., y Hidalgo Ortiz, J. P. (2022). Revisión integrativa de la calidad de vida en el trabajo de enfermeras latinoamericanas. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 11(2). <https://doi.org/10.22235/ech.v11i2.2905>
- Cruz J. (2018) La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento & Gestión*, núm. 45. 58-81. <https://www.redalyc.org/journal/646/64659525004/html/>
- Díaz Dumont, J. R., Ledesma Cuadros, M. J., Tito Cárdenas, J. V., y Carranza Haro, L. R. (2023). Satisfacción laboral: algunas consideraciones. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 28(101), 158-170. <https://dialnetunirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890844>

- Flores Zambada, R. (2012). Factores de la calidad de vida en el trabajo como predictoras de la intención de permanencia. *Acta Universitaria*, 22(2), 24-31. <https://doi.org/10.15174/au.2012.363>
- Frias, E. y Acuña, J. (2020). Calidad de vida del trabajador: El caso de Latinoamérica. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(3), 184-190. <https://dialnetunirioja.es/servlet/articulo?codigo=7898175>
- García Campos, Y. (2020). CVL y satisfacción laboral en personas que trabajan en algunas empresas de servicios en la ciudad de Bogotá, Colombia [Tesis de Maestría, Universidad de Montemorelos]. Repositorio institucional de la Universidad de Montemorelos. <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/1125>
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, R., y Arias, J. (2023). Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis. Editorial Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Instituto Nacional de Estadística. (2024). Glosario de Conceptos Asalariados o trabajadores por cuenta ajena. <https://www.ine.es/DEFIne/es/concepto.htm?c=5197&tf=&op=>
- International Labour Organization. (2021). Panorama Laboral 2021. América Latina e Caribe. <https://www.ilo.org/pt-pt/publications/panorama-laboral-2021-america-latina-e-caribe>
- LLacuahs Cruz, M. (2021). *Satisfacción laboral y CVL en la empresa Ares Mobiliario SAC Lima año 2021* [Tesis de Licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú.]. Repositorio digital institucional de la Universidad Tecnológica del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/6320>
- Marapacuto Verástegui, B. E. & Rodríguez, J. L. (2022). CVL de los trabajadores de la empresa gas comunal, región los llanos, Venezuela. *Compendio de revista científica*, 25(48). <https://doi.org/10.5281/zenodo.7127137>

- Marcial Romero, N., Peña Olvera, B. V., Escobedo Garrido, J. S., y Macías López, A. (2016). Elementos objetivos y subjetivos en la calidad de vida de hogares rurales en Yehualtepec, Puebla. *Estudios sociales (Hermosillo, Son.)*, 26(48), 277-303. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-45572016000200277&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-45572016000200277&lng=es&tlng=es) .
- Martínez-Vargas, A. M. y Soto-Vallejo, I. (2023). Condiciones laborales según dimensiones objetivas y subjetivas en alojamientos urbanos. *Sociedad & Economía*, (50), 1-19. <https://www.proquest.com/openview/82adfa95a6a51570754e8441ba4f2815/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2028850>
- Mesén Fonseca, R. (s.f.). CVL. *Revistas Binass*, 1146-1152. <https://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v24n551999/art3.pdf>
- Montoya-Cáceres, P., Bello-Escamilla, N., Neira, J. (2020). Relación entre CVL y satisfacción laboral en el equipo de atención primaria de salud. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 66 (261), 220-229. <https://dx.doi.org/10.4321/s0465-546x2020000400004>
- Moyano Díaz, E. (2021). Concepto, modelos y algunas evidencias relativas a la CVL. *Psicología, Sociedad y Equidad: Aportes y Desafíos*. 223-247. Colección Praxis Psicológica. [https://www.researchgate.net/publication/356475450\\_CONCEPTO\\_MODELOS\\_Y\\_ALGUNAS\\_EVIDENCIAS\\_RELATIVAS\\_A\\_LA\\_CALIDAD\\_DE\\_VIDA\\_LABORAL](https://www.researchgate.net/publication/356475450_CONCEPTO_MODELOS_Y_ALGUNAS_EVIDENCIAS_RELATIVAS_A_LA_CALIDAD_DE_VIDA_LABORAL)
- Noboa Salazar, J. G., Barrera Cosiun, G. J., & Rojas Torres, D. (2019). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Revista Científica Econociencia*, 6(1), 1–24. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.61.184>
- Patlán Pérez, J. (2020). ¿Qué es la calidad de vida en el trabajo? Una aproximación desde la teoría fundamentada. *Psicología desde el Caribe*, 37(2), 31-67. <https://doi.org/10.14482/psdc.37.2.158.7>

- Piedra Guillén, Nancy. (2020). El trabajo en los call Centers: La corporeidad de la experiencia laboral. *Revista Rupturas*, 10(1), 103-137. <https://dx.doi.org/10.22458/rr.v10i1.2752>.
- Pumaquispe, M. (2002). Gestión administrativa, y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sina, Puno, 2021 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86047>
- Quezada Lucio, N. (2021). *Metodología de la investigación*. Editorial Macro. <https://g.co/kgs/MFneZ5>
- Ramírez Chávarry, J. (2022). CVL y satisfacción laboral de los enfermeros en el servicio de emergencia del hospital de Barranca en el contexto de la COVID-19 [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://hdl.handle.net/20.500.14067/6175>
- Revatta Castillo, M. (2023). Satisfacción laboral y calidad de vida profesional del personal de enfermería de los servicios críticos de un Hospital Nacional 2022 [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio académico de la Universidad San Martín de Porres. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/12357>
- Ríos Ramírez, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción* (1era ed.). Servicios académicos intercontinentales Eumed.net <https://g.co/kgs/PBYBbg>
- Rojas-Torres, A. C., Tiga-Loza, D. C. y Bello-Pinto, W. (2021). CVL en empleados de empresa distribuidora de bebidas en Santander, Colombia. *Medicina y Seguridad del Trabajo* , 67 (265), 253-265. <https://dx.doi.org/10.4321/s0465-546x2021000400002>
- Romero Urréa, H., Real Cotto, J. J., Ordoñez Sánchez, J. L., Gavino Díaz, G. E. y Saldarriaga, G. (2022). *Metodología de la investigación* (1era

Ed.). Ecuador: Edidumbre Editorial Corporativa.  
<https://doi.org/10.47606/ACVEN/ACLIB0017>

- Saavedra Meléndez, J., y Delgado Bardales, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.176](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176)
- Saenz, C. (2023). *Calidad de vida y satisfacción laboral en los trabajadores Municipales Ancash, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital institucional de la Universidad César Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/111924>
- Salas Ibarra, M. E., Basante Pantoja, Y. M., Zambrano Guerrero, C. A., Matabanchoy Tulcán, S. M., y Narváez Chaves, A. D. (2021). Concepciones sobre CVL en las organizaciones. *Informes Psicológicos*, 21(2), 209–227.  
<https://doi.org/10.18566/infpsic.v21n2a13>
- Sumarsi, S. y Rizal, A. (2022). El efecto de la competencia y la CVL en el comportamiento ciudadano organizacional (OCB) con la mediación del compromiso organizacional. *Revista Internacional de Estudios Sociales y de Gestión (IJOSMAS)*, 2 (6). <https://ssrn.com/abstract=4001395>
- Torres, C., Sarabia, L., y Sarabia, D. (2021). Satisfacción laboral y la calidad de vida en el trabajo de una empresa manufacturera de la ciudad de Quito. *Pienso en Latinoamérica*, 1(3), 12-19.  
<https://www.piensoenlatinoamerica.org/storage/pdf-articles/1625551222-3%20Art%C3%ADculo%20original.pdf>
- Trasmonte-Rosendo, P. R., y Maldonado-Mosquera, D. (2022). Análisis de la motivación intrínseca y extrínseca del talento humano en las organizaciones escolares. *Revista Electrónica De Ciencias Gerenciales*, 4(6), 27-47. <https://doi.org/10.35381/gep.v4i6.36>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: Cálculo de la muestra

Para ello, se empleará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2P(1-P)}{(N-1)E^2 + Z^2P(1-P)} = 91.62$$

### Donde:

N: población

N: tamaño de la población = 120 empleados

Z: nivel de confianza = 1.96

E: margen de error = 0.05

p: probabilidad de éxito = 0.50

q: probabilidad de fracaso = 0.50

Tal y como se observó, el resultado del cálculo de la fórmula para la muestra resultó 92 trabajadores del Call Center.

## **ANEXO 2: Consentimiento informado**

Estimados(as) trabajadores, con la finalidad de conseguir y evaluar los datos estadísticos entorno con la Calidad de Vida Laboral y la satisfacción laboral, se presenta este estudio “Calidad de Vida Laboral y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Call Center, Lima 2024”. Al respecto, se le pide responder esta encuesta, agradeciendo de antemano su participación. Vale precisar que, todo se manejará con total confidencial y anonimato.

*He leído y acepto el acuerdo de confidencialidad contenido en el consentimiento informado descrito en el siguiente*

*enlace: <https://forms.gle/6ew4crPTtPm2gg3C7>*

Si

No

### ANEXO 3: Instrumento de recolección de datos

#### CUESTIONARIO

##### Datos generales:

Marcar con un aspa (X).

EDAD	SEXO	
	Masculino	Femenino
18-28 años		
28-38 años		
39-49 años		
50 a más		

##### Instrucciones:

Sea Usted tan amable de responder el cuestionario que se le brinda a continuación por lo cual se le solicita que marque con X la respuesta que usted considere correcta.

Leyenda	Totalmente en de acuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5

##### Cuestionario Variable 1: CVL

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>D1: Condiciones objetivas</b>						
1	Las instalaciones de la empresa son cómodas y adecuadas para realizar mi trabajo.					
2	El mobiliario y el equipo de trabajo son ergonómicos y facilitan mi desempeño laboral.					
3	La empresa me proporciona las herramientas tecnológicas necesarias para realizar mis tareas eficientemente.					
4	El soporte técnico que recibo es rápido y efectivo cuando tengo problemas tecnológicos.					
5	Mi contrato laboral refleja claramente mis responsabilidades y beneficios.					
6	Las políticas de la empresa sobre vacaciones y permisos son justas y bien implementadas.					

7	Los objetivos y metas de productividad que se me asignan son realistas y alcanzables.					
8	La carga de trabajo es equilibrada y me permite mantener un buen ritmo de trabajo.					
9	La empresa ofrece oportunidades de desarrollo y capacitación profesional.					
10	Siento que tengo posibilidades de ascenso y desarrollo dentro de la empresa.					
<b>D2: Condiciones subjetivas</b>						
11	La empresa respeta el equilibrio entre mi vida personal y laboral.					
12	Tengo suficiente tiempo libre para dedicar a mis actividades personales y familiares.					
13	Me siento motivado y satisfecho con las tareas que realizo en mi trabajo.					
14	Creo que mi trabajo es significativo y tiene un impacto positivo.					
15	Tengo una buena relación y comunicación con mis compañeros de trabajo.					
16	Siento que formo parte de un equipo cohesionado y colaborativo.					
17	Me siento identificado y comprometido con los valores y objetivos de la empresa.					
18	Siento que mi trabajo contribuye al éxito de la empresa.					
19	Los líderes y supervisores de la empresa son competentes y justos en sus decisiones.					
20	Recibo feedback constructivo y regular por parte de mis supervisores.					

**Questionario Variable 2: Satisfacción laboral**

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>D1: Factores intrínsecos</b>						
1	Las condiciones físicas de mi área de trabajo son confortables y favorecen mi productividad.					
2	Las condiciones ambientales, como la temperatura y el ruido, son adecuadas en mi área de trabajo.					
3	Siento que mi salario refleja adecuadamente el esfuerzo y las responsabilidades de mi puesto.					
4	Los beneficios adicionales que recibo (como seguro de salud, bonos, etc.) son adecuados y satisfactorios.					
5	Las normas y políticas de la empresa me proporcionan seguridad y confianza en mi trabajo.					
6	Mis supervisores son accesibles y están dispuestos a escuchar mis inquietudes.					

7	Mis compañeros de trabajo son amigables y están dispuestos a ayudar cuando es necesario.						
8	Mi empleo me proporciona un estatus y una seguridad laboral que considero satisfactorios.						
<b>D2: Factores extrínsecos</b>							
9	La empresa ofrece un camino claro para mi progreso y crecimiento profesional.						
10	Recibo feedback positivo y reconocimiento por mis logros y esfuerzos.						
11	Me siento responsable y comprometido con las tareas que realizo en mi trabajo.						
12	Los logros en mi trabajo me motivan a seguir esforzándome y mejorando.						
13	La formación y el desarrollo personal son fomentados y apoyados por la empresa.						
14	Las tareas que realizo en mi trabajo son interesantes y desafiantes.						

Muchas gracias por su participación.

## Anexo 4: DECLARACION JURADA



UNIVERSIDAD PRIVADA  
SAN JUAN BAUTISTA

ESCUELA DE POSGRADO

### DECLARACIÓN JURADA

#### NO REQUIERE PERMISO DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

Lima, 28 de agosto del 2024

La investigación del (la)(los) bachiller(es) GLENDA MAGDA BUSTAMANTE PAREDES con ID(s) 1000119043, respectivamente, perteneciente(s) al programa de Maestría en Gestión Estratégica Empresarial informan que la investigación titulada:

"CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE CALL CENTER, LIMA 2024",

No requiere de permiso de la Institución en el cual se ejecutará, es decir no requiere de autorización para aplicar el instrumento (recolección de datos) debido a que la información proviene de una base de datos pública u otros, que no corresponde la solicitud de permiso.

Por tal motivo, como Docente Asesor, tomo conocimiento y considero que el presente documento respalda que no es necesario presentar el permiso de la Institución para la ejecución de la investigación.

En conformidad de lo expuesto, firman el(la)(los) Investigador(es) y el suscrito en calidad de Docente Asesor.

GLENDA MAGDA BUSTAMANTE PAREDES  
DNI 09629586  
Investigador principal

DR. JUAN MARCOS VILCHEZ  
CANCHARI  
DNI: 44597815  
DOCENTE ASESOR

## Anexo 5: Fichas de validación de instrumento para la recolección de datos



### INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN - CALIDAD DE VIDA LABORAL

#### I. DATOS GENERALES:

Validado por:

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	BRAVO LARREA YEN MARVIN
1.2. Grado académico	Maestro ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      Doctor (   )
1.3. Cargo e institución del experto:	Docente Universitario y Coordinador académico de programas de maestría.
1.4. Nombre del instrumento:	Cuestionario
1.5. Autor del instrumento:	Bustamante Paredes Glenda Magda
1.6. Tipo de validador	Interno (Docente UPSJB) (   )                      Externo ( <input checked="" type="checkbox"/> )
1.7. Título de la investigación	Calidad de vida laboral y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Call Center, Lima 2024.

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
RELEVANCIA	Los ítems son pertinentes para cumplir con el objetivo de estudio y están directamente vinculados a la temática investigada.					97%
CONSISTENCIA	Las preguntas son coherentes en cuanto a la estructura y contenido.					95%
FINALIDAD	Las preguntas se enfocan a cumplir los objetivos de la investigación.					95%
ACTUALIDAD	El instrumento está basado en información actualizada y relevante.					95%
IMPARCIALIDAD	Las preguntas están libres de sesgos y prejuicios, ya que no se evidencia influencia de investigador en las respuestas de los participantes.					95%
TRANSPARENCIA	Las preguntas utilizan lenguaje claro y comprensible para los participantes y, no oculta información importante.					95%
METODOLOGÍA	Se evidencia que las preguntas están basadas en un marco teórico y conceptual sólido.					95%
ORGANIZACIÓN	La organización del instrumento está estructurada de manera lógica y coherente.					95%
COMPRENSIÓN	El instrumento es fácil de entender, pues utiliza un lenguaje claro y conciso.					97%
SUFICIENCIA	Contiene preguntas o ítems adecuados y necesarios para obtener la información requerida.					95%
<b>PROMEDIO DEVALIDACIÓN</b>		<b>95,4%</b>				



PREGUNTAS O ÍTEMS OBSERVADOS VARIABLE  
DEPENDIENTE: CALIDAD DE VIDA LABORAL

Pregunta observada	Observación

La evaluación se realiza de todos los ítems de la variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95.4%

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- ( X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
- ( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Fecha: 18 de mayo del 2024

Firma del experto

DNI. Experto N° 44656370

Nombres y apellidos Yen Bravo Larrea

Grado académico (Mg. Dr): Maestro

Código ORCID: 0000-0003-3768-2941

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN – SATISFACCIÓN LABORAL

### I. DATOS GENERALES:

#### Validado por:

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	BRAVO LARREA YEN MARVIN
1.2. Grado académico	Maestro ( X )
1.3. Cargo e institución del experto:	Docente Universitario y Coordinador académico de programas de maestría.
1.4. Nombre del instrumento:	Cuestionario
1.5. Autor del instrumento:	Bustamante Paredes Glenda Magda
1.6. Tipo de validador	Interno (Docente UPSJB) ( ) Externo ( X )
1.7. Título de la investigación	Calidad de vida laboral y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Call Center, Lima 2024

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
RELEVANCIA	Los ítems son pertinentes para cumplir con el objetivo de estudio y están directamente vinculados a la temática investigada					98%
CONSISTENCIA	Las preguntas son coherentes en cuanto a la estructura y contenido.					93%
FINALIDAD	Las preguntas se enfocan a cumplir los objetivos de la investigación.					95%
ACTUALIDAD	El instrumento está basado en información actualizada y relevante.					95%
IMPARCIALIDAD	Las preguntas están libres de sesgos y prejuicios, ya que no se evidencia influencia de investigador en las respuestas de los participantes.					97%
TRANSPARENCIA	Las preguntas utilizan lenguaje claro y comprensible para los participantes y, no oculta información importante.					95%
METODOLOGÍA	Se evidencia que las preguntas están basadas en un marco teórico y conceptual sólido.					95%
ORGANIZACIÓN	La organización del instrumento está estructurada de manera lógica y coherente.					96%
COMPRESIÓN	El instrumento es fácil de entender, pues utiliza un lenguaje claro y conciso.					97%
SUFICIENCIA	Contiene preguntas o ítems adecuados y necesarios para obtener la información requerida.					95%
<b>PROMEDIO DE VALIDACIÓN</b>				<b>95,6%</b>		



PREGUNTAS O ÍTEMS OBSERVADOS – VARIABLE  
INDEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL

Pregunta observada	Observación

La evaluación se realiza de todos los ítems de la variable

I. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95.6%

II. IV: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

( X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Fecha: 18 de mayo del 2024

Firma del experto

DNI. Experto N° 44656370

Nombres y apellidos Yen Bravo Larrea

Grado académico (Mg. Dr): Maestro

Código ORCID: 0000-0003-3768-2941



## INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN - CALIDAD DE VIDA LABORAL

### I. DATOS GENERALES:

Validado por:

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	ROSARIO PACAHUALA EMILIO AUGUSTO
1.2. Grado académico	Maestro ( )                      Doctor ( X )
1.3. Cargo e institución del experto:	Especialista nacional de Humanidades
1.4. Nombre del instrumento:	Cuestionario
1.5. Autor del instrumento:	Bustamante Paredes Glenda Magda
1.6. Tipo de validador	Interno (Docente UPSJB) ( )                      Externo ( X )
1.7. Título de la investigación	Calidad de vida laboral y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Call Center, Lima 2024

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
RELEVANCIA	Los ítems son pertinentes para cumplir con el objetivo de estudio y están directamente vinculados a la temática investigada					x
CONSISTENCIA	Las preguntas son coherentes en cuanto a la estructura y contenido.					x
FINALIDAD	Las preguntas se enfocan a cumplir los objetivos de la investigación.					x
ACTUALIDAD	El instrumento está basado en información actualizada y relevante.					x
IMPARCIALIDAD	Las preguntas están libres de sesgos y prejuicios, ya que no se evidencia influencia de investigador en las respuestas de los participantes.					x
TRANSPARENCIA	Las preguntas utilizan lenguaje claro y comprensible para los participantes y, no oculta información importante.					x
METODOLOGÍA	Se evidencia que las preguntas están basadas en un marco teórico y conceptual sólido.					x
ORGANIZACIÓN	La organización del instrumento está estructurada de manera lógica y coherente.					x
COMPRESIÓN	El instrumento es fácil de entender, pues utiliza un lenguaje claro y conciso.					x
SUFICIENCIA	Contiene preguntas o ítems adecuados y necesarios para obtener la información requerida.					x
<b>PROMEDIO DE VALIDACIÓN</b>		100%				



PREGUNTAS O ÍTEMS OBSERVADOS VARIABLE  
DEPENDIENTE: CALIDAD DE VIDA LABORAL

Pregunta observada	Observación

La evaluación se realiza de todos los ítems de la variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: \_\_\_ 100%

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- ( X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
- ( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Fecha: 23 /05/2024

Firma del experto

DNI. Experto N° 40872575

Nombres y apellidos Emilio Augusto Rosario Pacabuala

Grado académico (Mg, Dr): Doctor

Código ORCID: 0000-0003-2421-548X



## INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN – SATISFACCIÓN LABORAL

### I. DATOS GENERALES:

**Validado por:**

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	ROSARIO PACAHUALA EMILIO AUGUSTO
1.2. Grado académico	Maestro ( )      Doctor ( X )
1.3. Cargo e institución del experto:	COORDINADOR ESPECIALISTA DE HUMANIDADES
1.4. Nombre del instrumento:	CUESTIONARIO
1.5. Autor del instrumento:	
1.6. Tipo de validador	Interno (Docente UPSJB) ( )      Externo ( X )
1.7. Título de la investigación	Calidad de vida laboral y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Call Center, Lima 2024

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
RELEVANCIA	Los ítems son pertinentes para cumplir con el objetivo de estudio y están directamente vinculados a la temática investigada					X
CONSISTENCIA	Las preguntas son coherentes en cuanto a la estructura y contenido.					X
FINALIDAD	Las preguntas se enfocan a cumplir los objetivos de la investigación.					X
ACTUALIDAD	El instrumento está basado en información actualizada y relevante.					X
IMPARCIALIDAD	Las preguntas están libres de sesgos y prejuicios, ya que no se evidencia influencia de investigador en las respuestas de los participantes.					X
TRANSPARENCIA	Las preguntas utilizan lenguaje claro y comprensible para los participantes y, no oculta información importante.					X
METODOLOGÍA	Se evidencia que las preguntas están basadas en un marco teórico y conceptual sólido.					X
ORGANIZACIÓN	La organización del instrumento está estructurada de manera lógica y coherente.					X
COMPRESIÓN	El instrumento es fácil de entender, pues utiliza un lenguaje claro y conciso.					X
SUFICIENCIA	Contiene preguntas o ítems adecuados y necesarios para obtener la información requerida.					X
<b>PROMEDIO DE VALIDACIÓN</b>				100%		



PREGUNTAS O ÍTEMS OBSERVADOS – VARIABLE  
INDEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL

Pregunta observada	Observación

La evaluación se realiza de todos los ítems de la variable

I. PROMEDIO DE VALORACIÓN: \_\_\_\_100%

II. IV: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

( X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Fecha: 23 /05/2024

Firma del experto

DNI. Experto N° 40872575

Nombres y apellidos

Grado académico (Mg. Dr): Emilio Rosario Pacahuala  
Código ORCID: 0000-0003-2421-548X



## INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN - CALIDAD DE VIDA LABORAL

### I. DATOS GENERALES:

**Validado por:**

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	GEORGE ANTHONY SOTOMAYOR ALBITES
1.2. Grado académico	Maestro ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      Doctor (    )
1.3. Cargo e institución del experto:	Subdirector de Calidad Educativa Escuela Nacional Superior Autónoma de Bellas Artes del Perú
1.4. Nombre del instrumento:	<b>CUESTIONARIO 1: CALIDAD LABORAL</b>
1.5. Autor del instrumento:	Glenda Magda Bustamante Paredes
1.6. Tipo de validador	Interno (Docente UPSJB) (    )                      Externo ( <input checked="" type="checkbox"/> )
1.7. Título de la investigación	Calidad de vida laboral y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Call Center, Lima 2024

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
RELEVANCIA	Los ítems son pertinentes para cumplir con el objetivo de estudio y están directamente vinculados a la temática investigada					x
CONSISTENCIA	Las preguntas son coherentes en cuanto a la estructura y contenido.					x
FINALIDAD	Las preguntas se enfocan a cumplir los objetivos de la investigación.					x
ACTUALIDAD	El instrumento está basado en información actualizada y relevante.					x
IMPARCIALIDAD	Las preguntas están libres de sesgos y prejuicios, ya que no se evidencia influencia de investigador en las respuestas de los participantes.					x
TRANSPARENCIA	Las preguntas utilizan lenguaje claro y comprensible para los participantes y, no oculta información importante.					x
METODOLOGÍA	Se evidencia que las preguntas están basadas en un marco teórico y conceptual sólido.					x
ORGANIZACIÓN	La organización del instrumento está estructurada de manera lógica y coherente.					x
COMPRESIÓN	El instrumento es fácil de entender, pues utiliza un lenguaje claro y conciso.					x
SUFICIENCIA	Contiene preguntas o ítems adecuados y necesarios para obtener la información requerida.					x
<b>PROMEDIO DE VALIDACIÓN</b>				100%		



PREGUNTAS O ÍTEMS OBSERVADOS VARIABLE  
DEPENDIENTE: CALIDAD DE VIDA LABORAL

Pregunta observada	Observación
5	<i>Mi contrato laboral refleja claramente mis responsabilidades y beneficios.</i> es un verbo que refiere manifestar algo, se sugiere colocar comunica o informa, no es trascendente la modificación solo sugerencia de comprensión.

La evaluación se realiza de todos los ítems de la variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: \_\_\_100%

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Fecha:

DNI. Experto N° 40583004

Firma del experto

Nombres y apellidos GEORGE SOTOMAYOR ALBITES

Grado académico (Mg. Dr); Gestión, Acreditación y Evaluación Educativa

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6241-6736>



## INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN – SATISFACCIÓN LABORAL

### I. DATOS GENERALES:

**Validado por:**

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	GEORGE ANTONHY SOTOMAYOR ALBITES
1.2. Grado académico	Maestro ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      Doctor (   )
1.3. Cargo e institución del experto:	Subdirector de Calidad Educativa Escuela Nacional Superior Autónoma de Bellas Artes del Perú
1.4. Nombre del instrumento:	<b>CUESTIONARIO 2: SATISFACCIÓN LABORAL</b>
1.5. Autor del instrumento:	Glenda Magda Bustamante Paredes
1.6. Tipo de validador	Interno (Docente UPSJB) (   )                      Externo ( x )
1.7. Título de la investigación	Calidad de vida laboral y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Call Center, Lima 2024

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
RELEVANCIA	Los ítems son pertinentes para cumplir con el objetivo de estudio y están directamente vinculados a la temática investigada					X
CONSISTENCIA	Las preguntas son coherentes en cuanto a la estructura y contenido.					X
FINALIDAD	Las preguntas se enfocan a cumplir los objetivos de la investigación.					X
ACTUALIDAD	El instrumento está basado en información actualizada y relevante.					X
IMPARCIALIDAD	Las preguntas están libres de sesgos y prejuicios, ya que no se evidencia influencia de investigador en las respuestas de los participantes.					X
TRANSPARENCIA	Las preguntas utilizan lenguaje claro y comprensible para los participantes y, no oculta información importante.					X
METODOLOGÍA	Se evidencia que las preguntas están basadas en un marco teórico y conceptual sólido.					X
ORGANIZACIÓN	La organización del instrumento está estructurada de manera lógica y coherente.					X
COMPRENSIÓN	El instrumento es fácil de entender, pues utiliza un lenguaje claro y conciso.					X
SUFICIENCIA	Contiene preguntas o ítems adecuados y necesarios para obtener la información requerida.					X
<b>PROMEDIO DE VALIDACIÓN</b>		100%				



PREGUNTAS O ÍTEMS OBSERVADOS – VARIABLE  
INDEPENDIENTE: **SATISFACCIÓN LABORAL**

Pregunta observada	Observación

La evaluación se realiza de todos los ítems de la variable

I. **PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100%**

II. **IV: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

( X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Fecha:

DNI. Experto N° 40583004

Firma del experto

Nombres y apellidos GEORGE SOTOMAYOR ALBITES

Grado académico (**Mg. Dr.**): Gestión, Acreditación y Evaluación Educativa

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6241-6736>

**Anexo 6:** Matriz de consistencia

<b>Título</b>	CVL y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Call Center, Lima 2024.			
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variables</b>	<b>Metodología</b>
¿Cuál es la relación entre CVL y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Call Center, Lima 2024?	Determinar la relación entre CVL y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Call Center, Lima 2024.	Existe relación entre CVL y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Call Center, Lima 2024.	V1: Calidad de Vida Laboral. V2: Satisfacción Laboral	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Diseño:</b> No experimental transversal <b>Alcance:</b> Descriptivo <b>Nivel:</b> Correlacional <b>Muestra:</b> 92 colaboradores <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>		
¿Cuál es la relación entre las condiciones objetivas y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Call Center, Lima 2024?	Identificar la relación entre las condiciones objetivas y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Call Center, Lima 2024.	Existe relación entre las condiciones objetivas y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Call Center, Lima 2024.		
¿Cuál es la relación entre las condiciones subjetivas y satisfacción laboral en los trabajadores de una	Identificar la relación entre las condiciones subjetivas y satisfacción laboral en los	Existe relación entre las condiciones subjetivas y satisfacción laboral en los		

empresa de Call Center, Lima 2024?	trabajadores de una empresa de Call Center, Lima 2024.	trabajadores de una empresa de Call Center, Lima 2024.		
------------------------------------	--	--	--	--

**Anexo 7:** Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVEL	RANGO
Calidad de Vida Laboral	La CVL es un concepto extenso, impreciso, enigmático y variado que se ve influenciado o coloreado por consideraciones políticas y filosóficas, que establecen las propuestas y acciones realizadas pensadas para potenciar el nivel de vida laboral (Patlán Pérez, 2020).	Esta variable será evaluada mediante por el cuestionario de Valenzuela Narváez (2022), que para la variable calidad de vida tuvo 10 ítems en escala de Likert.	Condiciones objetivas	Medioambiente físico. Medioambiente tecnológico. Medioambiente contractual Medioambiente productivo. Medioambiente profesional	1-10	Ordinal	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Neutral De acuerdo Totalmente de acuerdo	Buena Regular Mala
			Condiciones subjetivas	Esfera privada y mundo laboral. Individuo y actividad profesional. Individuo y grupo laboral. Individuo, grupo	11-20			

				laboral e institución. Institución y función directiva.				
Satisfacción laboral	Se refiere a la medida en que los colaboradores se sienten complacidos, felices o regocijo con su trabajo y su ambiente de trabajo. La satisfacción laboral no solo se refiere a la remuneración o las condiciones físicas del trabajo, sino también a factores psicológicos y sociales (Cabanilla	Esta variable será evaluada mediante por el cuestionario de Valenzuela Narváez (2022), que para la variable calidad de vida tuvo 14 ítems en escala de Likert.	Factores intrínsecos	Condiciones físicas. Condiciones ambientales. Sueldo. Beneficios sociales. Políticas de la institución. Relación con los supervisores. Relación con los compañeros. Vida personal/ status y seguridad.	1-8	Ordinal	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Neutral De acuerdo Totalmente de acuerdo	Buena Regular Mala

	Guerra et al., 2022).		Factores extrínsecos	Progreso. Reconocimi ento. Responsabil idad. Logro. Crecimiento. Tareas en sí que debe desarrollar un individuo en el trabajo.	9-14			
--	--------------------------	--	-------------------------	--	------	--	--	--

**Anexo 8:** Evidencias de la toma de datos y procesamiento

**Anexo 8.1:** Base de datos

N°	DATOS DEMOGRÁFICOS					V1: Calidad de Vida Laboral															SATISFACCIÓN LABORAL																				
						D1: Condiciones objetivas					D2: Condiciones subjetivas										D1: Factores intrínsecos					D2: Factores extrínsecos															
	Indicar su rango de edad:	Indicar su sexo:	Indicar su estado civil:	Indicar su ocupación:	indicar su grado académico:	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	
1	18-28 años	Masculino	Soltero	Asesor	Estudiante	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	28-38 años	Masculino	Soltero	Asesor	Universitario	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	18-28 años	Femenino	Conviviente	Supervisor	Universitario	5	4	3	4	5	5	3	2	5	5	4	2	2	5	3	3	4	5	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	
4	18-28 años	Masculino	Soltero	Asesor	Estudiante	3	2	4	4	4	4	1	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
5	28-38 años	Masculino	Soltero	Asesor	Universitario	2	1	2	1	4	1	1	1	1	1	2	2	2	1	3	3	2	2	4	3	1	1	2	1	2	4	2	2	1	2	2	2	1	3		
6	28-38 años	Masculino	Conviviente	Supervisor	Universitario	3	3	5	1	3	3	5	1	5	5	1	1	4	5	3	4	5	5	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	5		
7	28-38 años	Femenino	Casado	Supervisor	Universitario	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	18-28 años	Masculino	Conviviente	Asesor	Estudiante	5	3	5	3	5	5	3	4	3	3	5	4	3	3	5	4	5	3	5	5	4	3	4	3	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4		
9	28-38 años	Masculino	Soltero	Supervisor	Universitario	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5		
10	39-49 años	Femenino	Soltero	Formador	Universitario	3	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3		
11	18-28 años	Masculino	Soltero	Asesor	Universitario	3	3	3	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	



28	18-28 años	Femenino	Soltero	Asesor	Estudiante	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	3	5	2	3	2	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4				
29	39-49 años	Masculino	Divorciado	Supervisor	Estudiante	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5			
30	39-49 años	Femenino	Soltero	Asesor	Estudiante	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4			
31	28-38 años	Femenino	Soltero	Analista de calidad	Titulado	3	3	2	3	3	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5			
32	18-28 años	Masculino	Soltero	Asesor	Universitario	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4		
33	39-49 años	Masculino	Soltero	Asesor	Bachiller	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
34	28-38 años	Masculino	Conviviente	Supervisor	Titulado	2	3	3	2	5	3	2	1	3	5	2	2	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	1	2	3	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	5		
35	28-38 años	Femenino	Conviviente	Asesor	Estudiante	5	5	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
36	28-38 años	Femenino	Conviviente	Asesor	Universitario	5	5	3	2	3	1	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	
37	28-38 años	Masculino	Soltero	Asesor	Bachiller	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	
38	18-28 años	Femenino	Soltero	Asesor	Bachiller	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
39	28-38 años	Masculino	Soltero	Supervisor	Universitario	2	2	1	1	3	2	1	2	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	39-49 años	Femenino	Soltero	Asesor	Estudiante	5	3	3	4	5	4	2	3	2	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	4	4	4	4	4	3	2	5	4	3	4		
41	28-38 años	Masculino	Conviviente	Supervisor	Universitario	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	18-28 años	Masculino	Soltero	Supervisor	Estudiante	1	1	3	1	1	4	2	2	4	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	2	2	2	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	
43	18-28 años	Femenino	Soltero	Asesor	Universitario	4	4	4	1	2	3	3	4	2	2	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	2	3	3	5	5	2	5	5	5	5	5	





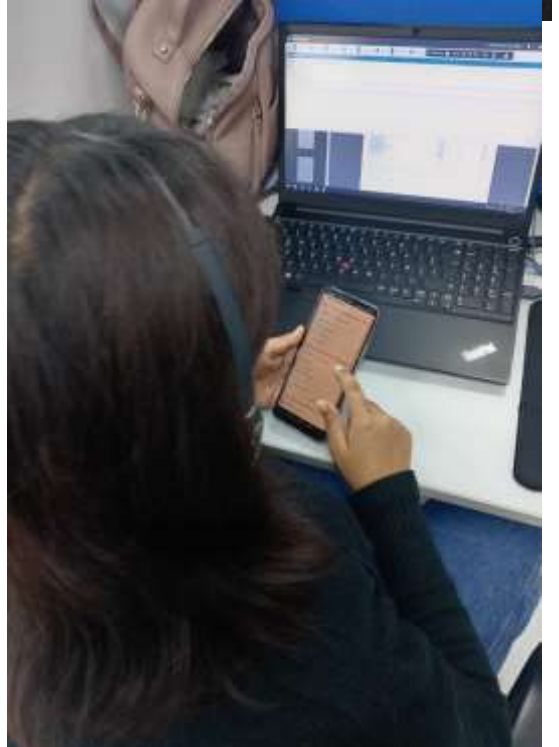
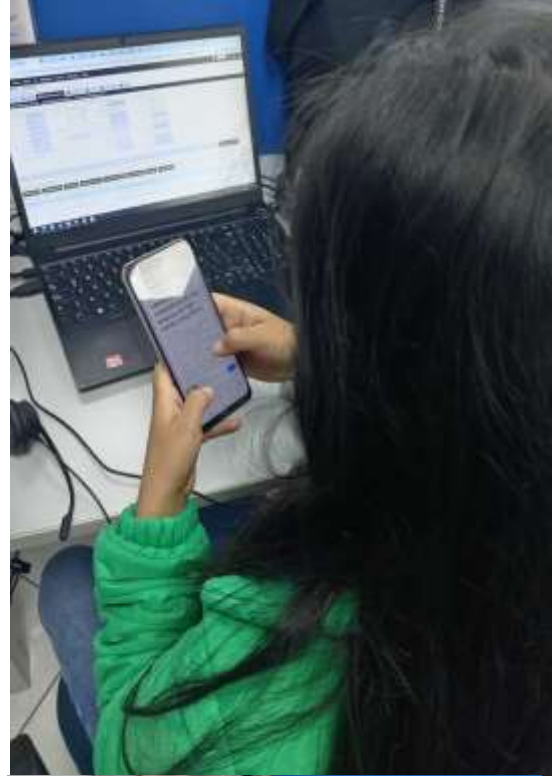
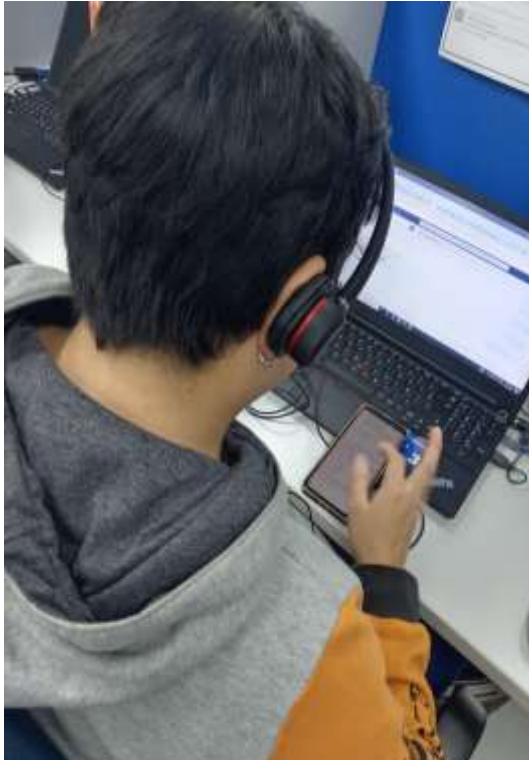
76	18-28 años	Masculino	Soltero	Asesor	Universitario	1	1	3	1	1	1	1	3	4	3	1	2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	2	5	2	2	3						
77	18-28 años	Masculino	Conviviente	Asesor	Estudiante	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5						
78	18-28 años	Femenino	Casado	Asesor	Estudiante	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5				
79	18-28 años	Masculino	Soltero	Asesor	Estudiante	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5			
80	18-28 años	Femenino	Soltero	Asesor	Universitario	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
81	28-38 años	Masculino	Soltero	Asesor	Bachiller	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
82	18-28 años	Femenino	Soltero	Asesor	Universitario	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
83	18-28 años	Masculino	Soltero	Asesor	Estudiante	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
84	39-49 años	Masculino	Soltero	Asesor	Universitario	3	5	3	3	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
85	50 a más	Masculino	Casado	Asesor	Bachiller	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5		
86	28-38 años	Femenino	Conviviente	Analista de calidad	Estudiante	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
87	39-49 años	Femenino	Casado	Analista de calidad	Estudiante	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	
88	18-28 años	Femenino	Soltero	Analista de calidad	Estudiante	5	5	3	3	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	4	5	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	28-38 años	Femenino	Casado	Analista de calidad	Estudiante	3	3	4	3	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	3	2	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	

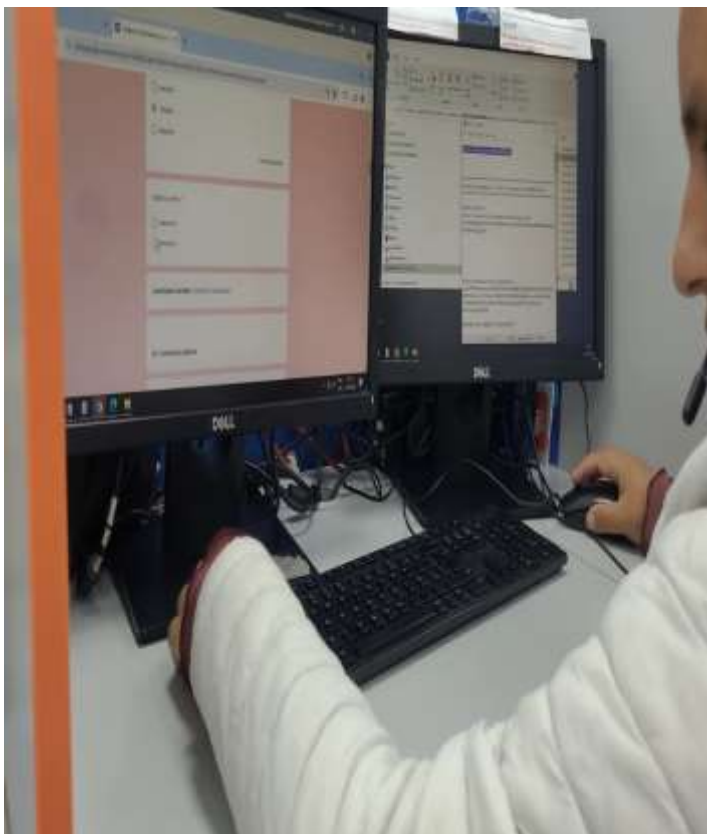
90	28-38 años	Femenino	Soltero	Analista de calidad	Universitario	2	1	1	1	4	1	4	3	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	1	1	1	1	2	3	2	2	1	4	4	3	4	
91	28-38 años	Femenino	Soltero	Analista de calidad	Estudiante	3	3	5	5	3	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
92	18-28 años	Femenino	Conviviente	Analista de calidad	Titulado	2	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	1	2	3	3	5	5	5	3	4	5	5	3	4	

## Anexo 8.2: Baremo

<b>BAREMO</b>							
<b>NIVEL</b>	<b>V1</b>	<b>D1</b>	<b>D2</b>	<b>D3</b>	<b>D4</b>	<b>D5</b>	<b>V2</b>
BAJO	20 a 46	5 a 11	5 a 11	2 a 4	4 a 9	4 a 9	19 a 44
MEDIO	47 a 73	12 a 18	12 a 18	5 a 7	10 a 15	10 a 15	45 a 70
ALTO	74 a 100	19 a 25	19 a 25	8 a 10	16 a 20	16 a 20	71 a 95

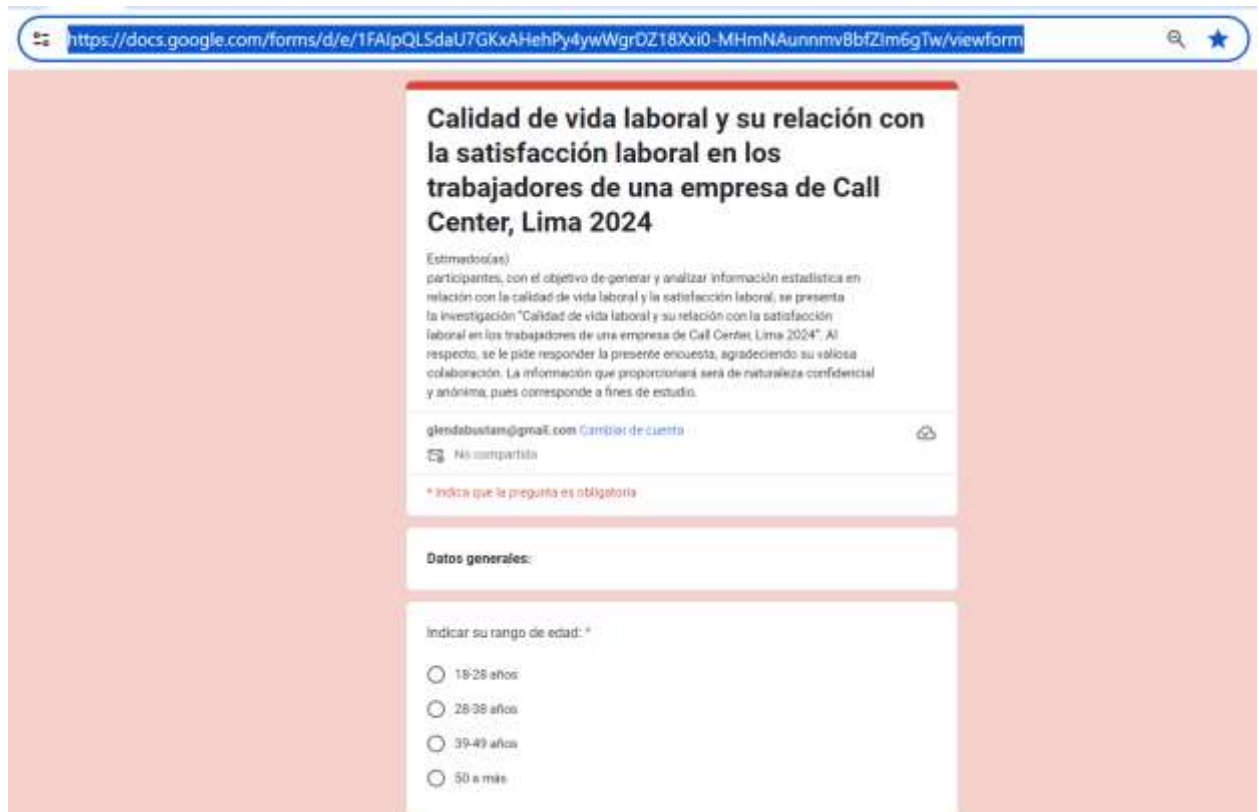
**Anexo 8.3: Fotos de toma de dato**





## Anexo 8.4: Link

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdaU7GKxAHehPy4ywWgrDZ18Xxi0-MHmNAunnmvBbfZlm6gTw/viewform>



The image shows a Google Forms interface for a survey. The browser address bar at the top displays the URL: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdaU7GKxAHehPy4ywWgrDZ18Xxi0-MHmNAunnmvBbfZlm6gTw/viewform>. The survey title is "Calidad de vida laboral y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Call Center, Lima 2024". Below the title, there is a paragraph of introductory text in Spanish, followed by the email address "glendabustam@gmail.com" and a "Cambio de cuenta" link. A "No compartida" status is also visible. A red asterisk indicates that the following question is mandatory. The question is "Indicar su rango de edad: \*", with four radio button options: "18-25 años", "26-38 años", "39-49 años", and "50 a más".

**Calidad de vida laboral y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Call Center, Lima 2024**

Estimado(a) participante, con el objetivo de generar y analizar información estadística en relación con la calidad de vida laboral y la satisfacción laboral, se presenta la investigación "Calidad de vida laboral y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Call Center, Lima 2024". Al respecto, se le pide responder la presente encuesta, agradeciendo su valiosa colaboración. La información que proporcionará será de naturaleza confidencial y anónima, pues corresponde a fines de estudio.

glendabustam@gmail.com [Cambio de cuenta](#)

🔒 No compartida

\* Indica que la pregunta es obligatoria

**Datos generales:**

Indicar su rango de edad: \*

18-25 años

26-38 años

39-49 años

50 a más