



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Tesis

CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO EN LA EMPRESA MINERA YONY
BACA CASAS – DEPARTAMENTO DE MADRE DE DIOS – DISTRITO DE
HUEPETUHE - 2018

Presentado por: Bach. Pezo Baca, Halessandro Cecilio

Bach. Barreto Villena, Urpi

Asesor: MBA. Delgado Camacho, Alejandro
Vladimir

Cusco – Perú

2019



PRESENTACIÓN

**SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL
CUSCO.**

SEÑORES DICTAMINANTES:

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Administración, ponemos a vuestra consideración la tesis titulada: **“CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO EN LA EMPRESA MINERA YONY BACA CASAS – DEPARTAMENTO DE MADRE DE DIOS – DISTRITO DE HUEPETUHE – 2018”**.

Con el objetivo de optar al título profesional de Licenciados en Administración.

La presente investigación tiene por finalidad investigar y conocer la Calidad de vida en el Trabajo que existe en la empresa minera Yony Baca Casas.

De esta manera ampliar los conocimientos en la variable de estudio a los colaboradores que integran dicha empresa.

Los Autores.



AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos la vida, y una nueva oportunidad cada día.

Agradecemos a nuestros padres por el apoyo constante y confianza brindada a lo largo de nuestra formación profesional, lo que hizo posible la culminación de nuestra carrera profesional.

Agradecemos de igual manera a la Universidad Andina del Cusco por la formación brindada integral, y a nuestros docentes por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra formación y de manera especial al Mgt. Alejandro Vladimir Delgado Camacho, quien con paciencia y amabilidad nos instruyó en la elaboración de nuestra tesis.

A todas las personas que nos acompañaron en el transcurso de nuestro cotidiano vivir, por su apoyo y consejos, propiciando a que este trabajo se realice y culmine con éxito.

Los Autores.



DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres por ser el pilar fundamental, brindándonos su apoyo, motivación y respaldo, infundando siempre constancia y perseverancia, por lo que son y serán nuestra fuente de inspiración y esfuerzo.

A nuestros hermanos por estar siempre presentes, acompañándonos y por el apoyo moral, que nos brindaron a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Los Autores.



ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....I
AGRADECIMIENTO II
DEDICATORIA III
ÍNDICEIV
ÍNDICE DE TABLAS VIII
ÍNDICE DE FIGURAS.....IX
RESUMEN X
ABSTRACT.....XI

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema: 1
1.2. Formulación del problema: 3
 1.2.1. Problema general: 3
 1.2.2. Problemas específicos:..... 3
1.3. Objetivos de la investigación:..... 3
 1.3.1. Objetivo general:..... 3
 1.3.2. Objetivos específicos: 4
1.4. Justificación de la investigación:4
 1.4.1. Relevancia social: 4
 1.4.2. Implicancias prácticas: 4
 1.4.3. Valor teórico: 4
 1.4.4. Utilidad metodológica:..... 4
 1.4.5. Viabilidad o factibilidad: 5
1.5. Delimitación de la investigación:5



1.5.1. Delimitación temporal: 5
1.5.2. Delimitación espacial:..... 5
1.5.3. Delimitación conceptual: 5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación:.....6
 2.1.1. Antecedentes internacionales:..... 6
 2.1.2. Antecedentes nacionales: 11
2.2. Bases Legales:..... 14
2.3. Bases teóricas..... 15
 2.3.1. Calidad de vida en el trabajo..... 15
 2.3.1.1. *Definiciones* 15
 2.3.1.2. *Objetivo de la calidad de vida en el trabajo:*..... 16
 2.3.1.3. *Beneficios de calidad de vida en el trabajo* 16
 2.3.1.4. *Aspectos de la calidad de vida en el trabajo*..... 19
 2.3.1.5. *Elementos de la calidad de vida en el trabajo:* 20
 2.3.1.6. *Perspectivas de la calidad de vida en el trabajo:* 21
 2.3.1.7. *Principios de la calidad de vida en el trabajo:* 25
 2.3.1.8. *Factores de la calidad de vida en el trabajo*..... 26
2.4. Marco conceptual.....31
 2.4.1. Ergonomía..... 31
 2.4.2. Sociocognitiva..... 31
 2.4.3. Retribuciones intrínsecas 31
 2.4.4. Flexibilidad laboral 31
 2.4.5. Compensación..... 32
 2.4.6. Eficiencia 32
 2.4.7. Entorno de trabajo..... 32



2.4.8. Satisfacción laboral 32

2.4.9. Motivación 33

2.4.10. Desempeño Laboral 33

2.4.11. Riesgo Laboral 33

2.4.12. Productividad 33

2.4.13. Toma de decisiones 33

2.4.14. Autoestima 33

2.5. Variables de estudio 34

2.6. Marco institucional 36

CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación 37

3.2. Enfoque de investigación 37

3.3. Diseño de la investigación 37

3.4. Alcance de la investigación 37

3.5. Población y muestra de la investigación 38

 3.5.1. Población 38

 3.5.2. Muestra 38

3.6. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos 38

 3.6.1. Técnica 38

 3.6.2. Instrumento 38

3.7. Procesamiento de datos 38

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado 39

 4.1.1 Presentación del instrumento 39



4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado 40

4.2. Resultados de las dimensiones de la variable calidad de vida en el trabajo41

4.2.1. Factores individuales..... 41

4.2.2. Factores de ambiente de trabajo 46

4.2.3. Factores de trabajo y de la organización 50

4.2.4. Factores del entorno socio - laboral 55

4.3. Resultado de la variable calidad de vida en el trabajo 60

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1.Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos 63

5.2. Limitaciones de estudio63

5.3. Comparación crítica con la literatura existente..... 64

5.4. Implicancias del estudio 64

CONCLUSIONES 66

RECOMENDACIONES 68

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 70

ANEXOS



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Aspectos de la calidad de vida en el trabajo20

Tabla 2: Elementos de la calidad de vida en el trabajo21

Tabla 3: Principios de la calidad de vida en el trabajo.27

Tabla 4: Conceptualización de la variable34

Tabla 5: Operacionalización de la variable.....35

Tabla 6: Distribución de los ítems del cuestionario.....39

Tabla 7 : Descripción de la baremación y escala de interpretación40

Tabla 8: Estadísticas de fiabilidad40

Tabla 9: Indicadores de la dimensión factores individuales41

Tabla 10: Factores individuales44

Tabla 11:Comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores
individuales45

Tabla 12: Indicadores de la dimensión factores de ambiente de trabajo46

Tabla 13: Factores de ambiente de trabajo48

Tabla 14:Comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores
individuales49

Tabla 15: Indicadores de la dimensión factores del trabajo y de la organización50

Tabla 16: Factores del trabajo y de la organización53

Tabla 17: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores del
trabajo y de la organización54

Tabla 18: Indicadores de la dimensión factores del entorno socio – laboral55

Tabla 19: Factores del entorno socio - laboral.....58

Tabla 20: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores
del entorno socio - laboral.....59

Tabla 21: Calidad de vida en el trabajo60

Tabla 22: Comparación promedio de las dimensiones de la variable calidad
de vida en el trabajo61



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Indicadores de la dimensión factores individuales 41

Figura 2: Factores individuales 44

Figura 3: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores
individuales 45

Figura 4: Indicadores de la dimensión factores de ambiente de trabajo 47

Figura 5: Factores de ambiente de trabajo 48

Figura 6: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores
de ambiente de trabajo 49

Figura 7: Indicadores de la dimensión factores del trabajo y de la organización 51

Figura 8: Factores del trabajo y de la organización 53

Figura 9: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores
del trabajo y de la organización 54

Figura 10: Indicadores de la dimensión factores del entorno socio - laboral..... 56

Figura 11: Factores del entorno socio - laboral..... 58

Figura 12: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores
del entorno socio - laboral..... 59

Figura 13: Calidad de vida en el trabajo 60

Figura 14: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores
del entorno socio - laboral..... 61



RESUMEN

La presente investigación pretende conocer la calidad de vida en el trabajo en la empresa minera Yony Baca Casas – Departamento de Madre De Dios – Distrito de Huepetuhe – 2018. Para ello se estudia la variable calidad de vida en el trabajo, esta investigación es de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, alcance descriptivo, con una población y muestra de 29 colaboradores de la mencionada empresa, para el procesamiento de los datos obtenidos de las fuentes primarias, se ha usado el programa estadístico SPSS y para el mejor entendimiento de los datos obtenidos se muestran tablas y gráficos con sus respectivas interpretaciones. La investigación reveló que la calidad de vida en el trabajo en la empresa minera Yony Baca Casas es bueno con un promedio de 3.55. Por otro lado el 58.6% de colaboradores consideran la dimensión de factores individuales como bueno, mientras que la dimensión de factores de ambiente de trabajo tiene un 48.3% considerándose como regular, el 48.3% considera que la dimensión de factores de trabajo y de la organización es bueno, por último la cuarta dimensión factores del entorno socio - laboral tiene un porcentaje de 58,6 % considerandolo como bueno.

PALABRAS CLAVE: Calidad de vida en el trabajo.



ABSTRACT

The present investigation pretends to know the quality of life in the work in the mining company Yony Baca Casas - Department of Madre de Dios - District of Huepetuhe - 2018. For this the variable quality of life in the work is studied, this investigation is of type basic, quantitative approach, non-experimental design, descriptive scope, with a population and sample of 29 collaborators of the aforementioned company, for the processing of the data obtained from the primary sources, the statistical program SPSS has been used, and for the better understanding from the data obtained tables and graphs with their respective interpretations are shown. The investigation revealed that the quality of life at work in the mining company Yony Baca Casas is good with an average of 3.55. On the other hand 58.6% of employees consider the dimension of individual factors as good, while the dimension of factors of work environment has 48.3% considered as regular, 48.3% consider that the dimension of work factors and the organization is good, finally the fourth dimension factors of the socio - labor environment has a percentage of 58.6% considering it as good.

KEYWORDS: Quality of life at work.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1.Planteamiento del problema

Las empresas de países europeos, americanas y asiáticas en la actualidad se han vuelto más competitivas, se vive la ola de las empresas de calidad donde los trabajadores juegan un rol importantísimo para tener éxito en la gestión. Es ahí donde la calidad de vida en el trabajo surge como complemento fundamental para un mejor desarrollo organizacional.

Según (Gestión, 2017, pág. 3) En América latina son cinco los países que muestran datos deficientes en cuanto a la calidad de vida en el trabajo, uno de ellos es Perú, donde el perfil de los trabajadores ha cambiado, si bien el tema económico como el sueldo y beneficios laborales siguen primando, existe otro factor que es la calidad de vida en el trabajo el cual es tomado muy en cuenta a la hora de elegir un nuevo empleo.

En cuanto a las empresas mineras reconocidas en el Perú, la calidad de vida en el trabajo es considerada como una filosofía de gestión que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales y brinda oportunidades de desarrollo y progreso personal (Antamina, 2017).

En el departamento de Madre de Dios, existen empresas mineras, una de ellas es la empresa Yony Baca Casas ubicada en el distrito de Huepetuhe, en la mencionada minera se observa problemas en cuanto a la calidad de vida de sus trabajadores, esta situación puede apreciarse a partir de una serie de factores.

En cuanto a los factores individuales, se observa que los trabajadores muestran mayor dedicación a sus jornadas laborales, dedicándole poco tiempo a sus familias, generando sentimientos negativos y por consiguiente distracción al momento de realizar sus tareas, del mismo modo se tiene una percepción de que no estarían satisfechos por las actividades laborales que realizan, por otra parte la empresa no brindaría muchas oportunidades de desarrollo laboral y profesional, viéndose limitadas el logro de sus aspiraciones personales, mostrando que no estarían motivados lo cual no apoya al logro de los objetivos de la



empresa, finalmente se observa también que la empresa no aportaría de manera significativa bienestar para los trabajadores ya que no brindaría las comodidades necesarias en el centro de trabajo, como son las habitaciones donde descansan, el comedor y los servicios higiénicos.

Se percibe también dentro de factores como el ambiente de trabajo, que las condiciones y el medio ambiente laboral no serían las más óptimas, ya que gran parte del proceso de extracción son manuales y no se cuenta con equipos de protección personal, por lo que con frecuencia ocurren diferentes accidentes laborales por estar expuestos a los riesgos químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales asociados al sector de la industria minera, afectando a la integridad del trabajador, en cuanto a la seguridad y salud en el trabajo se observa que los trabajadores no contarían con un protocolo de seguridad acorde a las actividades que realizan.

Como parte de la problemática se distingue también los factores de trabajo y de la organización, dentro de esta problemática observamos que los trabajadores no percibirían un contenido y significado del trabajo positivo realizado, lo que quiere decir que la persona no se sentiría como una pieza valiosa y de utilidad para la empresa. En cuanto a la remuneración salarial se percibe que existiría insatisfacción por los descuentos realizados a causa de las detenciones del trabajo aunque estas sean generadas por situaciones ajenas al trabajador, pues ante estos eventos se realiza descuentos a los mismos, argumentando que fueron horas no laboradas. Por otra parte en relación a la autonomía y control en el trabajo, el empleado no desarrollaría una independencia para organizar de manera ordenada y rápida sus tareas y tiempos de descanso por lo que en ese aspecto serían dependientes del supervisor o encargado, en cuanto a la estabilidad laboral los trabajadores generalmente permanecerían por cortos tiempos en el lugar de trabajo por motivos de incomodidad, insatisfacción y retorno a sus hogares. También se observa que los trabajadores en muchos casos no tienen participación en la toma de decisiones lo cual es una debilidad por que tienen que esperar las decisiones de los supervisores (retrasando el tiempo estimado de trabajo por cada turno) y de esa manera reduciendo la producción.

En cuanto a los factores del entorno socio – laboral, las relaciones interpersonales entre los trabajadores en algunos casos serían deficientes, ya que se generan conflictos, lo que ocasiona un pesado clima laboral. Por otra parte la empresa brindaría informes



esporádicamente sobre el desempeño laboral del trabajador, lo que implicaría que la retroalimentación para evaluar la eficiencia y productividad de su trabajo sea después de largos periodos, se observa también que en algunos casos no habría un gran apoyo organizacional hacia el trabajador lo cual ocasionaría que el trabajador se desmotive y se sienta solo al momento de afrontar sus problemas. Por último la empresa minera Yony Baca Casas no realizaría frecuentemente un reconocimiento al trabajador por su buen desempeño y logros obtenidos, acción que conllevaría que el trabajador no se sienta importante en la empresa.

Por lo que consideramos que existe una problemática en la calidad de vida en el trabajo en la empresa minera Yony Baca Casas, determinando que es de suma importancia abordar el estudio de la calidad de vida en el trabajo desde un enfoque integral, para poder comprender la problemática existente en esta realidad y de esta manera profundizar los conocimientos sobre la calidad de vida en el trabajo.

1.2. Formulación del problema:

1.2.1. Problema general:

- ¿Cómo es la calidad de vida en el trabajo en la empresa minera Yony Baca Casas?

1.2.2. Problemas específicos:

- ¿Cómo son los factores individuales en la empresa minera Yony Baca Casas?
- ¿Cómo son los factores del ambiente de trabajo en la empresa minera Yony Baca Casas?
- ¿Cómo son los factores del trabajo y de la organización en la empresa minera Yony Baca Casas?
- ¿Cómo son los factores del entorno socio-laboral en la empresa minera Yony Baca Casas?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Describir la calidad de vida en el trabajo en la empresa minera Yony Baca Casas.



1.3.2. Objetivos específicos

- Describir los factores individuales en la empresa minera Yony Baca Casas.
- Describir los factores del ambiente de trabajo en la empresa minera Yony Baca Casas.
- Describir los factores del trabajo y de la organización en la empresa minera Yony Baca Casas.
- Describir los factores del entorno socio-laboral en la empresa minera Yony Baca Casas.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Relevancia social

Este trabajo de investigación constituye un gran aporte a la sociedad empresarial en el rubro de minería metálica específicamente en la extracción de oro, debido a que abarca y estudia un tema coyuntural como es la calidad de vida en el trabajo que brindan a sus colaboradores y son ellos quienes se beneficiaron dándoles a conocer cómo es la calidad de vida en el trabajo que hoy en día dan a su talento humano, proponiendo y sugiriendo alternativas de mejora sobre la variable de estudio.

1.4.2. Implicancias prácticas

Esta investigación ayudó a conocer la percepción que tienen los colaboradores sobre la calidad de vida en el trabajo y de esta manera contribuye a resolver problemáticas relacionadas a este tema en la actualidad y en un futuro.

1.4.3. Valor teórico

Desde el punto de vista teórico la investigación tiene relevancia porque pone en conocimiento la importancia de la calidad de vida en el trabajo, que tiene en la percepción de los colaboradores de la empresa minera Yony Baca Casas y los resultados podrían ser aplicables a otras organizaciones.

1.4.4. Utilidad metodológica

En la presente investigación se aplicó el método descriptivo para obtener conocimientos fundamentados y validos que permitió conocer más sobre la calidad de



vida en el trabajo en una empresa minera, asimismo el proceso sistemático de la investigación que se siguió nos sirvió porque se utilizó una variable de estudio, así como el procedimiento, técnicas e instrumentos diseñados y empleados en el desarrollo de la investigación donde se tiene validez y confiabilidad.

1.4.5. Viabilidad o factibilidad

El presente trabajo de investigación es factible debido a que se tuvo acceso a la información, con apoyo por parte de personas fiables conocedoras del tema, disposición de tiempo y recursos necesarios para el desarrollo de la presente investigación.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación temporal

La presente investigación corresponde al año 2018.

1.5.2. Delimitación espacial

La presente investigación se realizó en el departamento de Madre de Dios, Distrito de Huepetuhe, específicamente a los colaboradores en general de la empresa minera Yony Baca Casas.

1.5.3. Delimitación conceptual

La delimitación conceptual, tiene sus parámetros en los factores individuales, factores del ambiente de trabajo, factores del trabajo y de la organización y factores del entorno socio-laboral, los cuales se encuentran dentro de la calidad de vida en el trabajo.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Título: “Calidad de vida en el trabajo, personal de enfermería. secretaría de salud pública, Hermosillo-México”

Autor: María Olga Quintana Zavala

Universidad: Universidad de Concepción

País: Chile

Año: 2014

CONCLUSIONES

El objetivo principal de la presente investigación fue determinar la calidad de vida en el trabajo del Personal de Enfermería de la Secretaría de Salud Pública de Hermosillo, Sonora, México, del primer, segundo y tercer nivel de atención y las variables biosociodemográficas y factores del trabajo con los que se relaciona. En este sentido, después del análisis de la información y los resultados, se concluye lo siguiente:

- El promedio de CVT global del personal de enfermería de los tres niveles de atención de salud se categorizó como medio.
- El personal de enfermería que labora en el primer y tercer nivel de atención tiene un promedio de CVT global medio, mientras que en el segundo nivel de atención, se observó dentro del grupo de enfermeras profesionales un promedio de CVT global bajo.
- El personal de enfermería que labora en consulta externa tiene promedio de CVT global mayor que las que laboran en otros servicios.
- El personal de enfermería que tienen contrato indefinido tiene promedio de CVT global mayor que el de contrato a plazo fijo.
- Existen diferencias en los promedios de CVT global, según la institución de salud donde el personal de enfermería labora.



- El personal de enfermería que realiza otra actividad remunerada tiene promedio de CVT global menor que el que personal que no realizan otra actividad remunerada. El personal de enfermería que ha presentado licencias médicas en los últimos seis meses, tiene un promedio de CVT global menor a los que no han presentado licencias médicas en los últimos seis meses.
- El personal de enfermería de género femenino tienen un promedio de CVT global mayor que el personal de enfermería de género masculino.

En cuanto a las dimensiones que conforman la CVT, se concluye que:

- Casi la mitad del personal de enfermería de la Secretaría de Salud Pública percibe desarrollo personal bajo. Se observó relación estadísticamente significativa entre desarrollo personal del trabajador y las variables: edad, antigüedad, servicio, nivel de atención, institución en que labora y sistema de turnos que ejecuta.
- Más de la mitad del personal de enfermería, percibe administración del tiempo libre con niveles de baja a media. Las variables que se relacionan de forma estadísticamente significativa con la administración del tiempo libre son: presencia de hijos, condición de pareja, nivel de atención, forma de contratación, sistema de turnos que ejecuta, servicio e institución en que labora.
- Dentro del primer y tercer nivel de atención, la mayoría del personal de enfermería se encuentra con satisfacción por el trabajo nivel alto, contrario a lo identificado en el segundo nivel de atención, donde la mayoría presenta satisfacción con el trabajo nivel bajo. Las variables que se relacionan de forma estadísticamente significativa con esta dimensión, son: edad, antigüedad, presencia de hijos, categoría de enfermeras, institución en que labora, servicio, nivel de atención, forma de contratación y sistema de turnos que ejecuta.
- En el primer nivel de atención se encontró que casi la mitad tienen bienestar logrado a través del trabajo nivel alto, mientras que en el segundo y tercer nivel de atención más de la mitad perciben bienestar logrado a través del trabajo nivel bajo. Las variables que mostraron relación estadísticamente significativa con la dimensión de bienestar logrado a través del trabajo son: edad,



antigüedad, nivel de atención, servicio, categoría de enfermeras, forma de contratación y sistema de turnos que ejecuta.

Título: “Aproximación de calidad de vida en el trabajo en la organización castrense venezolana”

Autor: Pedro Rafael Camacaro

Universidad: Universidad Nacional experimental Simón Rodríguez

País: Venezuela

Año: 2016

CONCLUSIONES

La Aviación Militar Venezolana fue creada por el General Juan Vicente Gómez, del decreto del 17 de abril de 1920, que se hizo efectivo el 10 de diciembre del mismo año en Maracay, como una dependencia del Ejército. Logra la equivalencia de Fuerza el 10 de octubre de 1947, donde de acuerdo a la Orden General N° 342 y en base con el plan de reorganización de las Fuerzas Armadas.

La Ley Orgánica de la Fuerza Armada Nacional (2005) no influye a las diferentes sinergias: institucionales, económicas, políticas, psicológicas y sociales; que conforman el Diseño Conceptual del Constructo de Calidad de Vida en el Trabajo de la Fuerza Armada Nacional en base a lo especificado en el artículo 1: objeto de la Ley donde sólo se refiere a la organización, funcionamiento y administración de la Fuerza Armada, es decir que continúa vigente para el resto de los aspectos dentro de la organización castrense aproximadamente el 90% de la Ley del año 1995, es decir se limita a la macro organización del Ministerio de la Defensa.

La calidad de vida en el trabajo se define como la existencia objetiva de un ambiente laboral, que se caracteriza por ofrecer enriquecimiento y participación en decisiones relacionadas con el puesto de trabajo y la organización.

En base a que no existe ninguna definición única aceptada por todos de la expresión calidad de vida en el trabajo, pero todas o casi todas las concepciones relacionadas con esta noción, encierran varias características comunes, podemos determinar un concepto propio que se refiere a que la calidad de vida en el trabajo es un proceso planificado, evolutivo y cooperativo que implica acciones tendientes a crear



condiciones laborales favorables al desarrollo de las capacidades y las potencialidades de las personas para mejorar los niveles de satisfacción en el lugar de trabajo y fortalecer la identificación de los integrantes con la institución, así como alcanzar mejor desempeño laboral, generando un impacto positivo al interior de la organización.

En base a lo antes expuesto, el autor presenta el siguiente concepto de la calidad de vida en el trabajo en la organización castrense como el nivel o grado en el cual se presentan condiciones endógenas y exógenas en el ambiente de trabajo, limitadas por marcos legales que obstaculizan la maniobra conductual y que contribuyen a enriquecer, madurar y potencializar las cualidades humanas de los miembros de la organización castrense.

De acuerdo a lo estudiado podemos ubicar la Aviación Militar Venezolana como una organización bajo los fundamentos de las teorías clásica y burocrática, Es así, que se reitera sistemáticamente el enfoque de una situación ideal sobre la cual se especula respecto a qué papel darle a la institución militar para que encaje aséptica y subordinadamente en la estructura de la Nación, donde el método utilizado para satisfacer y atender las necesidades sociales se ha orientado básicamente a la aplicación de aquellos programas que se derivan de la normativa legal o acciones aisladas, en muchos casos incoherentes sin una base sólida de apoyo.

En nuestra investigación podemos deducir que las sinergias de la calidad de vida en el trabajo, responden al marco conceptual estructurado para conceptualizar y operacionalizar la calidad de vida en el trabajo, entre los cuales podemos mencionar: institucionales, económicas, sociales, psicológicas y políticas.

El interés que existe en la actualidad sobre la calidad de vida en el trabajo, se desarrolló por la importancia dada a la creatividad en el trabajo, lo cual significa que se agregan motivadores adicionales a un empleo para hacerlo más gratificante.

La metodología de investigación implementada en el presente estudio se basa en el marco de la triangulación metodológica (cuantitativo, cualitativos y holística), conociendo las dificultades naturales e identificando la necesidad de una integración



de las mencionadas aproximaciones investigativas. La holística complementa a los paradigmas cualitativo y cuantitativo desde una perspectiva novedosa y original a fin de percibir la misma realidad, es decir, aspectos complementarios del proceso investigativo global.

La investigación holística se apoyó en las perspectivas: fenomenológica y pragmatismo basado en el interés por los fenómenos sociales y el desarrollo interactivo entre contexto y persona. La fenomenología se refirió a las características conductuales de sus miembros, el entorno que le rodea, la normativa, las necesidades, las posibilidades, ya que la calidad de vida en el trabajo en la Aviación Militar es fenómeno multicusal, heterogéneo y geográfico; el pragmatismo mediante la medición objetiva, útil y válida de la realidad de la Aviación Militar Venezolana y la holística mediante la dimensión institucional de la Aviación Militar Venezolana y el planteamiento de un diseño conceptual de calidad de vida en el trabajo para la misma.

En lo que se refiere a la fenomenología podemos deducir que la calidad de vida en el trabajo que se presenta en la Aviación Militar Venezolana podríamos sustentarla con lo expuesto por Husserl (1935:11) señala que “las formas de ser, que tienen específicamente sus modos de darse, tienen también sus modos en cuanto al método de conocerlas”.

El aporte de esta investigación consiste en aproximar al análisis de la calidad de vida en el trabajo en la Aviación Militar Venezolana, como una problemática organizacional, que muchas veces ha sido dejada de lado y al mismo tiempo, considerar la posibilidad de valorarla como un elemento esencial, a fin de contribuir al perfeccionamiento y progreso de la mencionada organización castrense.

Podemos deducir que el tema es innovador debido a que se logró aportes de contenidos nuevos en la formación de nuevas formas y elementos, en la cual el investigador actúa con una fuerza psicológica y actuante que le permitió dirigir los problemas en forma constructiva y en forma innovadora y diferente.

La investigación fue un estudio de desarrollo teórico-empírico que presentó una vertiente novedosa en el marco de la investigación sobre la calidad de vida en el



trabajo en la Aviación Militar Venezolana basada en una investigación documental y una investigación de campo

Los 3 expertos multidisciplinarios validaron el instrumento en base a tres aspectos: contenido, criterios y constructo donde se obtuvo una calificación de 98,4, lo cual se puede considerar como **excelente**.

Los resultados obtenidos en su totalidad se utilizaron para evaluar la confiabilidad del instrumento mediante SPSS de Windows utilizando la prueba denominada Alfa de Crombach logrando un valor de 0,9965, es decir que podemos considerar que es un instrumento de una **alta confiabilidad**.

En base a lo antes expuesto podemos deducir que los resultados logrados nos indican un alto grado de congruencia mediante la cual se realiza la medición en el presente estudio. Por lo tanto el diseño de la investigación verificó con dos condiciones básicas como fueron la validez y la confiabilidad, donde ambos componentes garantizaron la calidad de los datos.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Título: “Calidad de vida en el trabajo y productividad de la Empresa Grúas & Negociaciones del Sur S.C.R.L. 2016”

Autor: Urías Maguid Chambilla Quispe

Universidad: Universidad Cesar Vallejo

País: Perú

Año: 2017

CONCLUSIONES

Según la investigación realizada de la calidad de vida en el trabajo y productividad de la empresa Grúas & Negociaciones del Sur S.C.R.L. 2016, se llegaron a las siguientes conclusiones.

Primera: Según el resultado de la hipótesis general en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,542 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación



estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna (H1); es decir: Existe una relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y la productividad de la Empresa Grúas & Negociaciones del Sur S.C.R.L.

Segunda: De acuerdo a los resultados de la hipótesis específica en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,332 significa que existe una baja relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna (H1); es decir: Existe una relación significativa entre la higiene laboral y la productividad de la Empresa Grúas & Negociaciones del Sur S.C.R.L.

Tercera: De acuerdo a los resultados de la hipótesis específica que se aprecia en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,525 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna (H1); es decir: Existe una relación significativa entre las condiciones ambientales y la productividad en la empresa Grúas & Negociaciones del Sur S.C.R.L.

Cuarta: De acuerdo a los resultados de la hipótesis específica que se aprecia en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,482 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna (H1); es decir: Existe una relación significativa entre la seguridad laboral y la productividad de la Empresa Grúas & Negociaciones del Sur S.C.R.L.

Título: “Relación entre factores laborales y calidad de vida en el trabajo de las Enfermeras de la Microred Cono Norte Tacna, 2016”

Autor: Lucenia Grimalda Callomamani Quispe

Universidad: Universidad Católica de Santa María.

País: Perú

Año: 2018



CONCLUSIONES

- Los factores laborales más frecuentes de las Enfermeras de la Microred Cono Norte – Tacna, fueron: condición laboral nombrado, turno de trabajo mixto, sin otro trabajo, sin ausencia laboral por enfermedad, tiempo de servicio en la institución, descanso por semana entre 24 a 48 horas y salario mensual mayor a los 2000 soles.
- Se identificó que la percepción de la calidad de vida en el trabajo más frecuente en las Enfermeras de la Microred Cono Norte – Tacna., fue de nivel bajo (37,1%) y nivel medio (32,3%), denotando que existen brechas importantes en la percepción del bienestar logrado a través del trabajo, integración al puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo, desarrollo personal del trabajador y administración del tiempo libre, ya que predominantemente fue percibida con nivel bajo.

Título: “Calidad de vida en el trabajo y el estrés de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017”

Autor: Oscar Ladislao, Cruz Trujillo

Universidad: Universidad Jose Faustino Sanchez Carrion

País: Perú

Año: 2018

CONCLUSIONES

- Según la hipótesis específica 1, se concluye que, a un 0.478 de correlación de Pearson, se acepta que existe una correlación positiva débil muy significativa entre los factores individuales y el estrés de los trabajadores; esto no está indicado que el equilibrio del trabajo-familia, satisfacción con el trabajo, desarrollo laboral y profesional, la motivación en el trabajo y bienestar influyen netamente sobre el estrés laboral que tienen los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura.
- Según la hipótesis específica 2, se concluye que, a un 0.568 de correlación de Pearson se acepta que existe una correlación positiva media muy significativa entre los factores de ambiente de trabajo y el estrés de los trabajadores; lo cual



nosotros deducimos que las condiciones, seguridad y salud en el trabajo influyen en el estrés laboral que tiene los trabajadores en la municipalidad provincial de Huaura.

- Según la hipótesis específica 3, se concluye que, a un 0.541 de correlación de Pearson, se acepta que existe una correlación positiva media muy significativa entre los factores del trabajo y de la organización y el estrés de los trabajadores; donde nosotros decimos que el contenido y significado del trabajo, la retribución económica, la autonomía, la estabilidad laboral y la participación influyen en el estrés laboral que tienen los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaura.
- Según la hipótesis específica 4, se concluye que, a un 0.388 de correlación de Pearson, se acepta que existe una correlación positiva débil muy significativa entre los factores del entorno sociolaboral y el estrés de los trabajadores; por lo que afirmamos que las relaciones interpersonales, la retroalimentación, el apoyo organizacional y el reconocimiento influyen en el estrés laboral que tienen los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaura.
- Según la hipótesis general, se concluye que, a un 0.802 de correlación de Pearson se acepta que existe una correlación positiva considerable muy significativa entre la calidad de vida laboral y el estrés de los trabajadores; donde la dimensión factores individuales, los factores del ambiente de trabajo, los factores del trabajo y de la organización y los factores del entorno sociolaboral influyen en el estrés laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaura.

2.2. Bases Legales

- LEY N° 29783 LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO promulgado el 26 de Julio del 2011.
- LEY N° 30222 LEY QUE MODIFICA LA LEY 29783, LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO promulgado el 08 de Julio del 2014.

El presente reglamento desarrolla la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, y tiene como objetivo promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el país,



sobre la base de la observancia del deber de prevención de los empleadores, el rol de fiscalización y sanción por incumplimiento de las disposiciones en materia de seguridad y salud en el trabajo en toda actividad, incluidas las actividades de minería y energía, de conformidad con lo dispuesto en la ley General de Inspección de Trabajo, su reglamento y normas modificatorias.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Calidad de vida en el trabajo

2.3.1.1. Definiciones

Se describe como la percepción del individuo sobre su trabajo y las posibilidades ofrecidas por este para satisfacer una amplia gama de necesidades y expectativas personales importantes, particularmente en el ámbito laboral y profesional, mediante un trabajo creativo, saludable y seguro, clave para su realización personal, familiar y social y como un medio para preservar la salud y su economía (Patlán Pérez, 2017, pág. 189).

El término de calidad de vida laboral según los autores (Chiang Vega & Karause Martinez, 2015, pág. 25) lo definen como “la forma en que se produce la experiencia laboral en condiciones objetivas como por ejemplo; seguridad e higiene laboral, trabajo, salud laboral, etc. y en condiciones subjetivas del trabajador en el sentido de cómo lo vive”.

Asimismo tenemos la siguiente definición “La calidad de vida en el trabajo depende del grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo. (Fernandez Rios, 1999) citado por (Granados, 2011, pág. 217)

Según (Chiavenato, 1999, pág. 322) “La calidad de vida en el trabajo representa el grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de la empresa mediante su actividad en ella”.



Para (Granados, 2011, pág. 217), “la calidad de vida laboral es el proceso a través del cual una organización responde a las necesidades de sus empleados desarrollando los mecanismos que les permitan participar plenamente en la toma de decisiones de sus vidas laborales”.

2.3.1.2. Objetivo de la calidad de vida en el trabajo:

“El objetivo de la calidad de vida en el trabajo está centrado en alcanzar una mayor humanización del trabajo mediante el diseño de puestos de trabajo más ergonómicos, unas condiciones más seguras y saludables y organizaciones más eficaces, democráticas y participativas con capacidad para satisfacer las necesidades y demandas de sus miembros y para ofrecerles oportunidades de desarrollo profesional y personal”. (Patlán Pérez, 2017, pág. 11)

Para (Martinez Buelvas, Oviedo Trespalacios, & Luna Amaya, 2013, pág. 543). “La calidad de vida en el trabajo tiene como objetivo incrementar la productividad y mejorar el bienestar de los empleados y su entorno”.

Según (Camacho, 2013, pág. 91). “La calidad de vida en el trabajo debe contribuir positivamente a la productividad, no obstante que muchas empresas privilegian la productividad sobre la calidad de vida en el trabajo de los trabajadores”.

2.3.1.3. Beneficios de calidad de vida en el trabajo

Según (Granados, 2011, págs. 221 - 223) los beneficios de la calidad de vida en el trabajo son:

A) Mejora el funcionamiento financiero

Según (Granados, 2011, pág. 221) investigadores del “Business Daily” notaron que en 1999 Home Depot, se caracterizaba por “una cultura basada en la libertad”, en la cual los empleados son animados a tomar riesgos en las decisiones de sus negocios, con ello las ganancias crecieron en un promedio anual del 24%. Asimismo, el libro escrito en 1998 por John Case, “The Open Book Experience”, informa que las compañías con un manejo abierto, un sistema participativo que incorpore la transparencia empresarial en el poder



de decisión del empleado y una compartida apuesta al éxito financiero en la compañía, experimentan significativos aumentos en la productividad, eficiencia, ventas y beneficios. Case afirma que las compañías que adoptan el estilo de dirección Open Book tempranamente en su existencia, como Whole Foods, AES Corp. Y PSS/World Medical, han crecido rápidamente para convertirse en industrias líderes. Del mismo modo es importante mencionar el estudio de la Fundación Ford conducido con Xerox, Corning y Tandem Computadores que encontraron una positiva correlación entre las compañías con políticas de calidad de vida laboral y su actuación financiera.

B) Incrementa el valor de mercado

Según (Granados, 2011, pág. 221) varios estudios han demostrado que, “los beneficios derivados de programas y estrategias efectivos en lugares de trabajo y los costos por no hacerlo están unidos al valor del stock de la compañía”. Así, en 1998, un estudio realizado por Ernst & Young a 275 gerentes, detectó que “el 35% de todas las decisiones sobre inversión son manejadas por factores no financieros; la habilidad de atraer o retener a empleados talentosos está rankeado entre los 5 factores de inversión usados para escoger stocks”.

C) Incrementa la productividad

Según (Granados, 2011, pág. 222), la empresa Fleet Financial Group rediseño en 1998 las labores y obligaciones en dos de sus sitios de trabajo para acomodar la vida laboral de los empleados y sus necesidades, y se encontró que el estrés declinó, el cambio de un lugar a otro se redujo y las metas de producción fueron cumplidas o excedidas. Asimismo, la revista, “Working Mother” informó en 1997 que el Centro de Procesos Financieros, Hewlett-Packard doblo su productividad cuando algunos de los trabajadores comenzaron a utilizar semanas de trabajo comprimidas.

**D) Reduce los costos operativos**

Según (Granados, 2011, pág. 222) “el estudio de la Conferencia 2000, entre 200 ejecutivos de 158 compañías encontró que un gran número de compañías multinacionales reportó un gran ahorro e incremento en su funcionamiento, después de implementar nuevas formas de trabajo que incentivaban a los empleados a crear y compartir conocimientos”. Por ejemplo, BP Amoco y Ford Motor Company han ahorrado cada una \$600 millones de dólares a través de sus programas de manejo de conocimiento. En 1999, “HR Focus” reportó que la oficina de Retención de Ernst & Young’s, diseño programas que incrementaron el acceso de los trabajadores a la dirección. Estos programas ahorraron a la firma alrededor de \$ 21 millones de dólares.

E) Mejora de la habilidad para retener y atraer a los mejores empleados

Según (Granados, 2011, pág. 222) “las estrategias para conciliar Trabajo y Vida Personal, se han convertido en aspectos muy atractivos y significativos, especialmente, entre profesionales jóvenes y trabajadores especializados”. En 1997 se realizó un estudio a dos mil administradores en 4 compañías y este arrojó que más del 75% de ellos, llegó a la conclusión que ofrecer flexibilidad laboral incentivaba la retención de empleados. En suma, el 92% de los empleados part-time incrementaron su bienestar y un 53% reportó un incremento de confianza hacia la compañía.

F) Fortalece la confianza y lealtad de los empleados

Según (Granados, 2011, pág. 222) algunos estudios sugieren que “el nivel de confianza de empleados está directamente relacionado con la respuesta de la compañía a sus necesidades”. Así, una medición, realizada en 1999, apoyada en la Información del Instituto Walker Hudson hecha a dos mil empleados en 48 estados (USA) detectó que los factores que tienen mayor influencia en la calidad de vida laboral son: transparencia, preocupación por el empleado, confianza, reputación de la empresa, trabajo y recursos para el trabajador. Del



mismo modo, en 1998 un estudio de WFD en colaboración con MORI realizado en el Reino Unido, indicó que 9 de 10 trabajadores declaraban que la habilidad para balancear el trabajo con su vida personal era el factor clave para determinar su confianza hacia su empresa.

G) Reduce el ausentismo

(Granados, 2011, pág. 223) estudios muestran que “a mayor compromiso de la empresa con sus empleados, hay menor tasa de ausentismo”. En Florida (USA) el Equipo Aladdin, realizó una reducción de un 50% en ausentismo y aumentó la productividad en un 10%, después de implementar una jornada flexible de 4.5 días a la semana.

H) Fortalece la reputación

Según (Granados, 2011, pág. 223) “los programas de calidad de vida laboral en la empresa pueden fortalecer la reputación de la compañía entre sus empleados, consumidores, proveedores e inversionistas y también con la comunidad en la cual operan”. En 1998 un estudio de la Corporación Cultural realizado por el grupo Hays, en el que se estudiaron 10 compañías del listado de “Las Compañías más Admiradas” de la revista Fortune, encontró que “las compañías más admiradas son las que han decidido poner énfasis en el trabajo de equipo, focus groups, en la transparencia en el tratamiento a sus trabajadores, en la iniciativa y las innovaciones”.

2.3.1.4. Aspectos de la calidad de vida en el trabajo

(Alves Corrêa, Cirera Oswaldo, & Carlos Giuliani, 2013, pág. 153) considera que “cuatro aspectos afectan directamente a la calidad de vida en el trabajo y que estos pueden constituirse en obstáculos para su desarrollo: aspecto político (inseguridad), aspecto económico (injusticia), aspecto psicológico (alienación) y aspecto sociológico (anomia)”. Inseguridad e injusticia son los problemas más antiguos, la concentración del poder sería la mayor responsable de la inseguridad, mientras que la concentración de las ganancias y la explotación de los trabajadores serían las variables responsables de la injusticia. Estos dos aspectos han sido reducidos en gran medida en la mayoría de

los países industrializados con el desarrollo de los movimientos socialistas, en tanto pasaron a primer plano la alienación (desinterés por el trabajo y el propio ser) y la anomia (mecanización y automatización). Para lidiar con estos cuatro aspectos, el autor apunta a las siguientes medidas: el enriquecimiento del trabajo, que deberá ser adoptado a nivel individual y los métodos socio-técnicos para la reestructuración del grupo de trabajo. El enriquecimiento del trabajo comprende las mejoras de la calificación de las tareas, y los métodos socio-técnicos consideran condiciones más humanas en los procesos de trabajo.

| Económico | Político | Psicológico | Sociológico |
|-----------------------|------------------------|---------------------------|---------------------------------|
| Equidad salarial | Seguridad en el empleo | Realización del potencial | Participación en las decisiones |
| Remuneración adecuada | Actuación sindical | Nivel de desafío | Autonomía |
| Beneficios | Retroinformación | Desarrollo personal | Relaciones interpersonales |
| Lugar de trabajo | Libertad de Expresión | Desarrollo profesional | Grado de responsabilidad |
| Carga horaria | Valoración del Cargo | Creatividad | Valor personal |

Tabla 1: Aspectos de la calidad de vida en el trabajo.

Fuente: Fernández (1996, p.53) citado por (Alves Corrêa, Cirera Oswaldo, & Carlos Giuliani, 2013, pág. 154).

2.3.1.5. Elementos de la calidad de vida en el trabajo:

Para (Alves Corrêa, Cirera Oswaldo, & Carlos Giuliani, 2013, págs. 154-155) consideran que “diversos factores del trabajo afectan directamente la calidad de vida en el trabajo, tales como la supervisión, las condiciones de trabajo, la remuneración, los beneficios y las características del cargo”.

Sin embargo, reconocen que es la naturaleza del cargo la que afecta de forma más íntima al trabajador. El cargo es analizado por los autores en tres niveles: organizacional, ambiental y del comportamiento. En el nivel organizacional, se hace el

abordaje principalmente teniendo en consideración la eficiencia. En este sentido, la racionalización de la producción se trabaja en esencia a partir de la especialización (abordaje mecanicista, flujo de trabajo y prácticas de trabajo). En el nivel ambiental, se hace referencia a dos aspectos básicos: la capacidad y la disponibilidad de los trabajadores y sus expectativas sociales. De acuerdo con los autores, la parte más sensible para el éxito de la tarea se centra en el nivel del comportamiento. Sobre este aspecto los autores destacan cuatro dimensiones: autonomía (responsabilidad por el trabajo), variedad (uso de diferentes técnicas y capacidades), identidad de la tarea (hacer el trabajo como un todo) y feedback (información sobre el desempeño).

(Alves Corrêa, Cirera Oswaldo, & Carlos Giuliani, 2013) defienden que la creación de un proyecto de cargo efectivo requiera que el área de recursos humanos entienda los elementos organizacionales, ambientales y comportamentales como aspectos que influyen en términos de calidad de vida en el trabajo, conforme se demuestra en el siguiente cuadro.

| Elementos organizacionales | Elementos ambientales. | Elementos del comportamiento |
|----------------------------|---|--------------------------------|
| Abordaje mecanicista | Habilidades y disponibilidad de empleados | Autonomía |
| Flujo de trabajo | Expectativas sociales | Variedad |
| Prácticas de trabajo | - | Identidad de tarea feedback |

Tabla 2: Elementos de la calidad de vida en el trabajo.

Fuente: (Alves Corrêa, Cirera Oswaldo, & Carlos Giuliani, 2013, pág. 155).

2.3.1.6. Perspectivas de la calidad de vida en el trabajo:

“Las dimensiones que componen a la calidad de vida en el trabajo pueden ser clasificadas en dos grandes grupos; aquellos que se refieren al entorno en el que se realizan las actividades de trabajo (condiciones objetivas) y aquellas que tienen que ver con la experiencia psicológica de los trabajadores (condiciones subjetivas)”. (Granados, 2011, págs. 218 - 221)



A) Condiciones Objetivas

I. Medio ambiente físico

Según (Granados, 2011, pág. 218) en todos los tipos de trabajo que existen, ya sean de producción dentro de una fábrica, trabajo de oficina, trabajo dentro de colegios, hospitales o atención al público, “se presentan todo tipo de riesgos laborales: riesgos físicos, químicos, biológicos, entre otros. Las empresas deben de buscar salvaguardar la buena salud de sus colaboradores”.

(Granados, 2011, pág. 218) “La fatiga física, relacionada a riesgos posturales, cargas excesivas, etc. son otros de los factores que intervienen directamente en la calidad de vida laboral, y cuya presencia genera la disminución de esta”.

(Granados, 2011, pág. 218) “Los accidentes laborales constituyen una amplia fuente de insatisfacción laboral. Así, un accidente como la pérdida de un miembro corporal, de audición o de vista con los más comunes. Generan a su vez grandes pérdidas personales y organizacionales”.

(Granados, 2011, pág. 218) “Falta de espacio físico en el lugar de trabajo o la inadecuación al este, así como el deficiente mobiliario, iluminación, etc. constituyen una dimensión del medio físico que afecta la calidad de vida laboral”.

II. Medio ambiente tecnológico

“La frustración que genera al trabajador el no contar con los equipos e instrumentos necesarios para realizar el trabajo de manera adecuada constituye una dimensión del medio ambiente tecnológico que afecta de manera negativa a la calidad de vida laboral, ya que genera en el trabajador: ansiedad, falta de motivación, insatisfacción laboral; y a nivel de organización retrasos en la entrega de trabajos o decaimiento de la producción, todo lo anterior lleva a la falta de efectividad”. (Granados, 2011, pág. 218)



III. Medio ambiente contractual

Según (Granados, 2011, pág. 219) “el salario es uno de los aspectos más valorados en el trabajo, aunque su efecto motivador se debe a diversos factores”. Las personas distinguen entre las contribuciones que estos aportan en su trabajo y las compensaciones que estos reciben por ellas; así como las que reciben otras personas. Es así como los trabajadores establecen el criterio de equidad, o la falta de este. Como consecuencia, se genera un estado de tensión que impulsa al trabajador a intentar reducir este desequilibrio. Cuando los trabajadores perciben que la relación entre su salario y su rendimiento no es justa se puede producir insatisfacción, absentismo, deseos de abandonar la empresa, bajo rendimiento, falta de dedicación, conflicto de intereses, etc. La estabilidad en el puesto de trabajo es un factor importante en la calidad de vida laboral, ya que está demostrada su relación directa con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, asimismo, la inestabilidad laboral hace que los empleados estén más propensos a recibir sobrecarga laboral, en un intento desesperado por mantener su puesto de trabajo.

IV. Medio ambiente productivo

Según (Granados, 2011, pág. 219) “los horarios de trabajo muy prolongados o los horarios rotativos constituyen un factor importante en la vida del trabajador, las personas que trabajan largos turnos o turnos rotativos experimentan dificultades para mantener sus relaciones sociales y familiares normales”. Asimismo, este tipo de horarios supone un impedimento no solo para el esparcimiento y mantenimiento de buenas relaciones familiares y sociales, sino también para la actualización profesional.

“La sobrecarga laboral constituye un agente generador de estrés e insatisfacción laboral. Es importante reflexionar sobre la situación contraria, la falta de tareas durante la jornada laboral y la asignación de tareas rutinarias y aburridas en relación con las habilidades del trabajador son otras de las



dimensiones que afectan la calidad de vida laboral”. (Granados, 2011, pág. 219)

Tanto las oportunidades de promoción y ascenso como las facilidades de formación constituyen un factor motivacional para los trabajadores, el cual incrementa la calidad de vida laboral, debido a que permite un desarrollo personal, mayor autonomía en el trabajo y la posibilidad de realizar tareas más interesantes y significativas.

B) Condiciones Subjetivas

Según (Granados, 2011, pág. 220) “los problemas dentro de la esfera laboral tales como enfermedad de miembros de familia, problemas de tipo afectivo, necesidad de atención extra a los hijos constituyen una dimensión que repercute en la calidad de vida laboral”. Ya que repercuten de manera directa en la calidad de vida de quien las experimenta. Asimismo, las exigencias del trabajo pueden llevar a los trabajadores a dejar de lado no solo las responsabilidades familiares, sino también las relaciones sociales del trabajador.

I. Individuo y actividad profesional

Según (Granados, 2011, pág. 220) esta dimensión se relaciona a “la utilización y desarrollo de conocimientos, destrezas y habilidades a fin de lograr alcanzar las metas profesionales, lo cual constituye un factor motivador ya que produce sentimientos de logro y de satisfacción con el trabajo”. Asimismo, la autonomía y la participación activa en la toma de decisiones son la base de la satisfacción laboral.

II. Organización y función directiva

Según (Granados, 2011, pág. 221) “las relaciones entre los miembros de los grupos de trabajo constituyen un factor primordial para la salud personal y organizacional”. Se valora mucho la posibilidad de relación e interacción con los compañeros de trabajo. Inclusive, el enfoque de

la gestión del conocimiento, resalta la importancia de la interrelación de los trabajadores en la construcción y el compartir del conocimiento. A través de la interrelación con los compañeros, los trabajadores desarrollan no solo sus habilidades sociales, sino también comparten y consolidan conocimientos a través del relato de sus experiencias. Por el contrario, en "Desencadenantes del estrés laboral", la ausencia de contacto con otros trabajadores y la falta de cooperación y apoyo entre compañeros pueden producir un elevado nivel de estrés y tensión entre los miembros del grupo.

La confianza, comunicación espontánea y el apoyo mutuo constituyen un factor importante en la calidad de vida laboral y juegan un rol importantísimo en el éxito del grupo como tal. A medida que estas relaciones son vagas o inexistentes, se presentan diversos problemas que se relacionan al trabajo en equipo. Por otro lado, cuanto mayor es la cohesión de los miembros del grupo mayor es la motivación y menor el ausentismo.

2.3.1.7. Principios de la calidad de vida en el trabajo

| Orden | Factor | Variables determinantes |
|-------|--|---|
| 1ª. | Competencia gerencial. | Apoyo socioemocional, orientación técnica, igualdad de trato, administrar con el ejemplo |
| 2ª. | Identificación con la empresa. | Identificación con la tarea, identificación con la empresa, imagen de la empresa |
| 3ª. | Preocupación por brindar apoyo a los trabajadores. | Apoyo a los trabajadores, apoyo a la familia |
| 4ª. | Oportunidades efectivas para participar. | Creatividad, expresión personal, repercusión de las ideas presentadas |
| 5ª. | Visión humanista de la empresa. | Educación / concientización, orientación a las personas, responsabilidad con la comunidad |
| 6ª. | Equidad salarial. | Salarios con equidad interna, salarios con equidad externa |

Tabla 3: Principios de la calidad de vida en el trabajo.

Fuente: (Chiavenato, 1999, pág. 324).



2.3.1.8. Factores de la calidad de vida en el trabajo

Según (Patlán Pérez, 2017) “la calidad de vida en el trabajo está compuesta por los siguientes factores”:

- A) Factores individuales.
- B) Factores de ambiente de trabajo.
- C) Factores del trabajo y de la organización.
- D) Factores del entorno socio – laboral.

- **Factores Individuales**

(Patlán Pérez, 2017, pág. 87) “Son los factores con referencia a la satisfacción de necesidades mediante el trabajo para el logro de la plena realización del trabajador”.

Para (Chiang Vega & Karause Martinez, 2015, pág. 26) “ la evaluación percibida por el trabajador, es decir, como lo experimenta y se desarrolla en su entorno de trabajo. Entre los indicadores individuales están la satisfacción laboral, nivel de motivación, expectativas, actitudes y valores hacia el trabajo, implicación, compromiso, calidad de vida laboral percibida, etc”.

- **Equilibrio trabajo-familia:** Según (Patlán Pérez, 2017, pág. 14) es el grado en el cual el rol desempeñado en el trabajo, las demandas y presiones laborales son compatibles con los roles, demandas y presiones personales y familiares, generando un equilibrio entre el trabajador y su familia o vida personal, provocando sentimientos de estabilidad, motivación, seguridad, entusiasmo, éxito, eficacia, responsabilidad, productividad y apoyo.
- **Satisfacción con el trabajo:** Para (Patlán Pérez, 2017, pág. 14) define a la satisfacción con el trabajo, como “Estado emocional positivo y placentero que resulta de la percepción favorable del trabajador hacia su puesto de trabajo y las actividades desempeñadas en la organización. Esta valoración es subjetiva y está sujeta a las experiencias laborales previas”



- **Desarrollo laboral y profesional:** “Se refiere a la existencia de oportunidades que la organización ofrece al trabajador para aplicar y desarrollar sus habilidades en el trabajo, permitiéndole aprender conocimientos y desarrollar nuevas habilidades o reforzar aquellos que hayan sido adquiridos con anterioridad y que sean útiles para su desempeño y desarrollo laboral con la posibilidad de ascender de puesto de acuerdo a las capacidades, conocimientos, resultados y méritos laborales del trabajador contribuyendo a que el empleado tenga una carrera y perspectiva laboral de largo plazo en la organización”. (Patlán Pérez, 2017, pág. 14)
- **Motivación en el trabajo:** “Es el conjunto de impulsos, deseos y expectativas que tienen los trabajadores para satisfacer sus necesidades personales, laborales y profesionales y alcanzar sus objetivos mediante el desempeño de su trabajo. Se trata de un proceso que activa y dinamiza al empleado presentando un comportamiento y desempeño para sentirse alegre, satisfecho, competente, activo, seguro, motivado, eficaz, entusiasmado, productivo y comprometido en el trabajo”. (Patlán Pérez, 2017, pág. 14)
- **Bienestar en el trabajo:** Según (Patlán Pérez, 2017, pág. 14) es; “el estado afectivo en el cual se encuentra un trabajador en su entorno laboral, tanto en términos de activación como de grado de placer experimentado por la destreza en sus labores”

B. Factores de Ambiente de Trabajo

Para (Patlán Pérez, 2017, pág. 87) “Son los factores del ambiente y las condiciones de trabajo que pueden presentar riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores repercutiendo en su calidad de vida”

Agrupar a variables como: seguridad e higiene, aspectos ergonómicos, nuevas tecnologías, siniestralidad, diseño del puesto, características, contenidos del trabajo y variedad de las tareas. (Chiang Vega & Karause Martinez, 2015, pág. 26).



- **Condiciones y medio ambiente de trabajo:** Según OIT, 1987; “Es un conjunto de factores técnicos, organizacionales y sociales del entorno laboral y el proceso de trabajo en el cual los empleados realizan sus actividades, con influencia en el desempeño, la salud y el bienestar físico y mental de los trabajadores. Incluye factores (físicos, químicos, biológicos, tecnológicos, de seguridad, etc.) del medio ambiente. Estos factores constituyen las demandas, requerimientos y limitaciones del puesto para el desempeño del trabajo”. (Patlán Pérez, 2017, pág. 14)
- **Seguridad y salud en el trabajo:** Se define a la seguridad y salud en el trabajo como “ la percepción del trabajador respecto al grado en el cual la organización utiliza un conjunto de medidas técnicas encaminadas a la prevención, protección y eliminación de los riesgos que ponen en peligro la salud, la vida o la integridad física de los empleados y el desarrollo de un trabajo saludable, lo cual propicia que la labor se lleve a cabo de manera segura, con la mínima posibilidad de que se produzcan riesgos o daños al trabajador”. (Patlán Pérez, 2017, pág. 14)

C. Factores del Trabajo y de la Organización

Según (Patlán Pérez, 2017, pág. 14) “Son los relacionados con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas contribuyentes a la calidad de vida en el trabajo”.

Asimismo (Chiang Vega & Karausse Martinez, 2015, pág. 27) agrupa a las siguientes variables relacionadas con aspectos como el sistema de trabajo, políticas y métodos de dirección y gerencia, la cultura y estrategias organizacionales como organización del trabajo, efectividad y productividad Marks.

- **Contenido y significado del trabajo:** Según (Patlán Pérez, 2017, pág. 15) “es la percepción de desempeñar un trabajo interesante, con significado, variado, bien considerado y con posibilidades de tomar decisiones y de desarrollo personal”. El trabajo debe tener un contenido y un significado para la persona que lo realiza, debe ser valioso y de



utilidad para la organización y la sociedad en general, además de ofrecer oportunidades de aplicación y desarrollo de conocimientos y habilidades, la toma de decisiones y el desarrollo personal y laboral.

- **Retribución económica por el trabajo desempeñado:** “Percepción del trabajador respecto a recibir de la organización una remuneración adecuada por los conocimientos y habilidades poseídas y aplicadas con éxito a varias tareas, así como por sus contribuciones personales y el desempeño efectuado en sus actividades laborales” (Patlán Pérez, 2017, pág. 15).
- **Autonomía y control en el trabajo:** Según (Patlán Pérez, 2017, pág. 15) “es la percepción del grado de libertad, autonomía e independencia proporcionada al trabajador para organizar y realizar su trabajo”. Pudiendo tomar decisiones respecto al contenido de sus tareas (orden, velocidad y métodos) así como a la cantidad y el tipo de labor, incluyendo los momentos de trabajo y de descanso (ritmo, pausas y vacaciones).
- **Estabilidad laboral:** “Es la percepción respecto a la certidumbre para conservar y permanecer en su puesto de trabajo por el tiempo indicado en su contrato evitando ser despedido por causas injustificadas o arbitrarias el cual, de preferencia debe ser permanente o por tiempo indefinido para otorgar al empleado seguridad, estabilidad y permanencia en su trabajo, garantizándole su desarrollo laboral, social, familiar y personal”. (Patlán Pérez, 2017, pág. 15)
- **Participación en la toma de decisiones:** Según (Patlán Pérez, 2017, pág. 15) “es la percepción de las oportunidades del trabajador para participar en la toma de decisiones del trabajo”. En este caso la organización informa y proporciona a sus empleados los medios de participación para aprovechar sus capacidades en la toma de decisiones de relevancia para el desarrollo de sus actividades laborales o la mejora de la productividad y el logro de los objetivos de la organización.



D. Factores del Entorno Socio-Laboral

Según (Patlán Pérez, 2017, pág. 89) “Son los factores que satisfacen necesidades en el ámbito social e interpersonal en el trabajo (necesidades sociales de pertenencia y estima) y contribuye a la calidad de vida laboral”.

Indicadores como los factores económicos, políticos, ecológicos, sociales, histórico-culturales y tecnológicos que tienen que ver con el entorno laboral como calidad de vida, bienestar y salud laboral. (Chiang Vega & Karause Martinez, 2015, pág. 27).

- **Relaciones interpersonales:** Según (Patlán Pérez, 2017, pág. 15) “es la percepción de la posibilidad que tiene el trabajador de comunicarse libre y en forma abierta con sus superiores, compañeros y personas vinculadas a la organización, como clientes o usuarios, permitiéndole establecer vínculos de confianza y apoyo, generando un entorno de trabajo más comfortable”.
- **Retroalimentación:** Según (Patlán Pérez, 2017, pág. 15) “es el grado en el cual el trabajador recibe información de sus superiores y compañeros acerca de su desempeño laboral con el propósito de evaluar la eficiencia y productividad de su trabajo a fin de permitirle conocer su rendimiento y el logro de metas y mejorar su desempeño”. Cuando el empleado recibe la información necesaria para mejorar su desempeño y rendimiento se siente seguro y motivado.
- **Apoyo organizacional:** Según (Patlán Pérez, 2017, pág. 15) “es la percepción del trabajador de sentirse respaldado por la organización y sus superiores”. Refleja las creencias de los empleados respecto a si la organización valora sus contribuciones, su desarrollo laboral y profesional, considera sus objetivos y valores, escucha sus quejas, les ayudan cuando tienen un problema y confían en un trato justo, aumentado su autoestima, disminuyendo su estrés, brindándoles un sentido de pertenencia, creando un ambiente o clima de apoyo como comprensión y confianza, en el que se ayuda a los empleados a percibir



la situación como menos amenazante y experimentar consecuencias menos negativas.

- **Reconocimiento:** Según (Patlán Pérez, 2017, pág. 15) “es la percepción del trabajador respecto a las acciones efectuadas por la organización y los superiores para distinguir, felicitar, estimar o agradecer el trabajo desempeñado y los logros obtenidos por el trabajador en el desempeño de sus actividades”. Estas acciones llevarán a los empleados a sentirse alegres, satisfechos, valorados, motivados, competentes, importantes, seguros, comprometidos, eficaces y activos en el trabajo.

2.4. Marco conceptual

2.4.1. Ergonomía

Según (García Acosta, 2002, pág. 120) la ergonomía se define como “El estudio científico de la relación entre el hombre y su medio ambiente de trabajo, esto implica no solo el lugar donde trabaja sino también sus materiales y herramientas, sus métodos de trabajo y la organización de su trabajo, tanto individualmente o dentro de un grupo de trabajo”.

2.4.2. Sociocognitiva

Para (Myers, 2006, pág. 600) “Se refiere a nuestros comportamientos a través del condicionamiento o mediante la observación de los demás y modelando nuestro comportamiento a partir de ellos, también es importante los procesos mentales personales”.

2.4.3. Retribuciones intrínsecas

Según (De la fuente, Fernández, & García, 2006, pág. 221) “Son las retribuciones internas del individuo, derivadas normalmente de su participación en ciertas actividades o tareas, como ejemplos pueden darse la satisfacción en el empleo y los sentimientos de realización”.

2.4.4. Flexibilidad laboral

“ La flexibilización laboral consiste en un conjunto de mecanismos de optimización de los recursos humanos, económicos, tecnológicos y físicos de la empresa, con



tendencia a profundizarse y mantenerse en el tiempo, cuyo objetivo fundamental es la fácil adaptabilidad de las relaciones laborales a las exigencias económicas del mercado tanto interno como externo, dentro del marco de la juridicidad”. (Benavides de Castañeda, 2011, pág. 3)

2.4.5. Compensación

Para (Juarez Hernandez, 2014, pág. 8). “La compensación es aquello que la empresa otorga a sus empleados para resarcirles del daño o perjuicio que les ocasiona su trabajo Derechos laborales”.

Según (Hernandez Herrera & Juarez Suarez, 2015, pág. 6) “Es un conjunto de normas mismas que regulan las relaciones contractuales entre la clase trabajadora y los patrones”.

2.4.6. Eficiencia

Según (Fernandez Rios, 1999, pág. 67) “es el logro de objetivos en los plazos propuestos, con una satisfactoria situación de costes, a través de la utilización eficiente de recursos, con el menor coste posible, la gestión o control de sus recursos y medios y la utilización de tales con el mínimo coste”.

2.4.7. Entorno de trabajo

“Es aquel que se compone de todo lo que contribuye a nuestra implicación y a nuestra motivación: la relación con nuestros colegas, con nuestros superiores jerárquicos y con los distintos equipos, la organización y su filosofía y por supuesto los edificios, las infraestructuras y los servicios que se ofrecen a los colaboradores”. (50minutos.es, 2017, pág. 3)

2.4.8. Satisfacción laboral

Según (Atalaya Pisco, 1999) “la satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general”.



2.4.9. Motivación

Según (Chiavenato, 1999) citado por (Mendez, 2013) “Es el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Dependiendo de la situación que vive el individuo en ese momento y de cómo lo vive, habrá una interacción entre él y la situación que motivara o no al individuo”.

2.4.10. Desempeño Laboral

Según (Chiavenato, 1999), citado por (Solano Reategui, 2017, pág. 26) “La estimación del desempeño es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Este autor diseña la evaluación del desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa”.

2.4.11. Riesgo Laboral

Para (Badia Montalvo, 1985, pág. 25). “Es el conjunto de factores físicos, psíquicos, químicos, ambientales, sociales y culturales que actúan sobre el individuo; la interrelación y los efectos que producen esos factores dan lugar a la enfermedad ocupacional “.

2.4.12. Productividad

Según (Galindo & Rios, 2015, pág. 2). “La productividad es una medida de que tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico”.

2.4.13. Toma de decisiones

Para (Certo, 2001, pág. 3).”La toma de decisiones es la mejor elección de la mejor alternativa con el fin de alcanzar unos objetivos, basándose en la probabilidad”.

2.4.14. Autoestima

Según (Guanajuato, 2013, pág. 3).” La autoestima es el grado en que los individuos tienen sentimientos positivos o negativos acerca de sí mismos y de su propio valor “.

2.5. Variables de estudio

A. Variable

Calidad de vida en el trabajo

B. Conceptualización de la variable

| VARIABLE | DIMENSIONES |
|---|---|
| CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO: Se describe como “la percepción del individuo sobre su trabajo y las posibilidades ofrecidas por este para satisfacer una amplia gama de necesidades y expectativas personales importantes, particularmente en el ámbito laboral y profesional, mediante un trabajo creativo, saludable y seguro, clave para su realización personal, familiar y social y como un medio para preservar la salud y su economía”. (Patlán Pérez, 2017, pág. 189) | D1. Factores Individuales: Según (Patlán Pérez, 2017, pág. 87) “ son factores con referencia a la satisfacción de necesidades mediante el trabajo para el logro de la plena realización del trabajador”. |
| | D2. Factores de Ambiente de trabajo: Para (Patlán Pérez, 2017, pág. 87) “Los factores del ambiente y las condiciones de trabajo son los que pueden presentar riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores repercutiendo en su calidad de vida”. |
| | D3: Factores del Trabajo y de la Organización: Para (Patlán Pérez, 2017, pág. 88) “Son los relacionados con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas contribuyentes a la calidad de vida en el trabajo”. |
| | D4. Factores del Entorno Socio-laboral: Para (Patlán Pérez, 2017, pág. 89) “ son factores que satisfacen necesidades en el ámbito social e interpersonal en el trabajo (necesidades sociales de pertenencia y estima) y contribuye a la calidad de vida laboral”. |

Tabla 4: Conceptualización de la variable

Fuente: Elaboración propia.



C. Operacionalización de la variable

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES |
|-------------------------------|--|---|
| CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO | D1. Factores Individuales: | D1.I1. Equilibrio Trabajo – Familia I2. Satisfacción con el trabajo I3. Desarrollo Laboral y profesional I4. Motivación en el trabajo. I5. Bienestar en el trabajo |
| | D2. Factores de Ambiente de trabajo: | D2.I1. Condiciones y medio ambiente de trabajo. I2. Seguridad y Salud en el trabajo. |
| | D3: Factores del Trabajo y de la Organización: | D3.I1. Contenido y significado del trabajo. I2. Retribución económica por el trabajo desempeñado. I3. Autonomía y control en el trabajo. I4. Estabilidad Laboral. I5. Participación en la toma de decisiones. |
| | D4. Factores del Entorno Socio-laboral: | D4.I1. Relaciones Interpersonales. I2. Retroalimentación. I3. Apoyo Organizacional. I4. Reconocimiento. |

Tabla 5: Operacionalización de la variable.

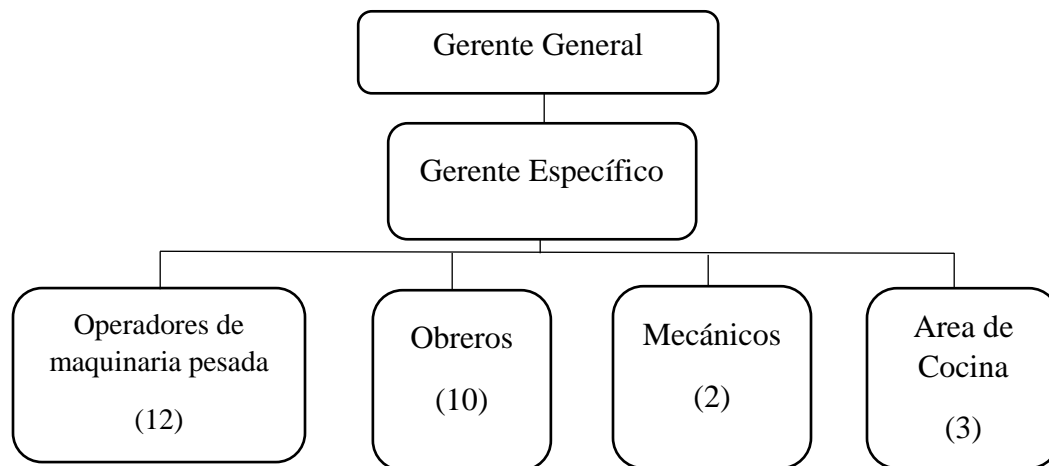
Fuente: Elaboración propia

2.6. Marco institucional

A. Datos generales

Yony Baca Casas es la única propietaria de la empresa en estudio, ubicada en el Departamento de Madre de Dios – Distrito de Huepetuhe, dicha empresa se dedica a la extracción de oro desde hace 21 años , asimismo opera con **RUC 10048142431** (Y.B.C., 2017).

B. Organigrama



Fuente: (Y.B.C., 2017)

C. Misión

Servir como empresa modelo en el rubro de extracción de oro, con compromiso social y medio ambiental que aporta al desarrollo económico de los trabajadores, del departamento de Madre de Dios y del Perú en general (Y.B.C., 2017).

D. Visión

Para el año 2022 ser la empresa líder de todo el departamento de Madre de Dios en el rubro de extracción de oro (Y.B.C., 2017).



CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo básica, Según (Carrasco Diaz, 2006, pág. 43) “es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos”.

3.2. Enfoque de investigación

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo porque utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías. (Hernandez Sampieri, Roberto; Fernandez Collado, Carlos; Baptista Lucio, Maria del Pilar, 2014, pág. 4)

3.3. Diseño de la investigación

Este trabajo de investigación se realizó mediante un diseño de investigación no experimental, porque según (Hernandez Sampieri, Roberto; Fernandez Collado, Carlos; Baptista Lucio, Maria del Pilar, 2014, pág. 152) “es la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos”.

3.4. Alcance de la investigación

La presente investigación es de alcance Descriptivo ya que según (Hernandez Sampieri, Roberto; Fernandez Collado, Carlos; Baptista Lucio, Maria del Pilar, 2014, pág. 92) “con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren”.



3.5. Población y muestra de la investigación

3.5.1. Población

Para la presente investigación se consideró a todos los colaboradores de la empresa minera YONY BACA CASAS con sede única ubicada en el Departamento de Madre de Dios, en el Distrito de Huepetuhe, hallando un total de 29 colaboradores.

3.5.2. Muestra

En el presente trabajo de investigación se consideró a toda la población de estudio de la empresa minera YONY BACA CASAS, hallando un total de 29 colaboradores.

3.6. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.6.1. Técnica

V. Encuesta

3.6.2. Instrumento

VI. Cuestionario

3.7. Procesamiento de datos

Para el procesamiento de datos se utilizó el programa IBM-SPSS programa estadístico que nos permitió realizar cuadros de frecuencias absolutas y relativas, seguidamente se procedió a elaborar tablas y gráficos utilizando los programas Excel y Office Microsoft, lo cual nos permitió efectuar los análisis de tipo descriptivo de acuerdo a las tendencias relativas que presentaron los datos y siguiendo el orden de las dimensiones e indicadores de la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para describir la calidad de vida en el trabajo en la empresa minera Yony Baca Casas, se encuestó a 29 trabajadores, en el que se considera 37 ítems distribuidos de la siguiente manera.

Tabla 6: Distribución de los ítems del cuestionario

| Variable | Dimensión | Indicador | Ítems |
|-------------------------------|---|--|----------------|
| Calidad de vida en el trabajo | Factores individuales | Equilibrio trabajo - familia | 1, 2, 3 |
| | | Satisfacción con el trabajo | 4, 5 |
| | | Desarrollo laboral y profesional | 6, 7, 8 |
| | | Motivación en el trabajo | 9, 10, 11 |
| | | Bienestar en el trabajo | 12, 13 |
| | Factores de Ambiente de trabajo | Condiciones y medio ambiente de trabajo | 14, 15, 16 |
| | | Seguridad y salud en el trabajo | 17, 18, 19, 20 |
| | Factores del Trabajo y de la Organización | Contenido y significado del trabajo | 21, 22 |
| | | Retribución económica por el trabajo desempeñado | 23 |
| | | Autonomía y control en el trabajo | 24, 25 |
| | | Estabilidad laboral | 26, 27 |
| | | Participación en la toma de decisiones | 28, 29 |
| | Factores del Entorno Socio-laboral | Relaciones interpersonales | 30, 31 |
| | | Retroalimentación | 32, 33 |
| Apoyo organizacional | | 34, 35 | |
| Reconocimiento | | 36, 37 | |

Fuente: Elaboración propia

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de baremación e interpretación.

Tabla 7 : Descripción de la Baremación y escala de interpretación

| Promedio | Escala de interpretación | Evaluación de criterios |
|-------------|--------------------------|-------------------------|
| 1,00 – 1,80 | Muy malo | Nunca |
| 1,81 – 2,60 | Malo | Casi nunca |
| 2,61 – 3,40 | Regular | A veces |
| 3,41 – 4,20 | Bueno | Casi siempre |
| 4,21 – 5,00 | Muy bueno | Siempre |

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado

Para determinar la fiabilidad del cuestionario utilizado en la descripción de la calidad de vida en el trabajo en la empresa minera Yony Baca Casas. Se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

Tabla 8 Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.801 | 37 |

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.801 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.2. Resultados de las dimensiones de la variable calidad de vida en el trabajo

Para describir la calidad de vida en el trabajo en la empresa minera Yony Baca Casas, se describe las dimensiones de: factores individuales, factores de ambiente de trabajo, factores del trabajo y de la organización, factores del entorno socio - laboral. Los resultados se presentan a continuación.

4.2.1. Factores individuales

A) Resultados de los indicadores de la dimensión factores individuales

Tabla 9: Indicadores de la dimensión factores individuales

| | Equilibrio trabajo - familia | | Satisfacción con el trabajo | | Desarrollo laboral y profesional | | Motivación en el trabajo | | Bienestar en el trabajo | |
|-----------|------------------------------|-------|-----------------------------|-------|----------------------------------|-------|--------------------------|-------|-------------------------|-------|
| | F | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Muy malo | 1 | 3.4% | 0 | 0.0% | 1 | 3.4% | 0 | 0.0% | 1 | 3.4% |
| Malo | 2 | 6.9% | 1 | 3.4% | 1 | 3.4% | 1 | 3.4% | 3 | 10.3% |
| Regular | 16 | 55.2% | 3 | 10.3% | 11 | 37.9% | 13 | 44.8% | 5 | 17.2% |
| Bueno | 7 | 24.1% | 20 | 69.0% | 12 | 41.4% | 11 | 37.9% | 17 | 58.6% |
| Muy bueno | 3 | 10.3% | 5 | 17.2% | 4 | 13.8% | 4 | 13.8% | 3 | 10.3% |
| Total | 29 | 100% | 29 | 100% | 29 | 100% | 29 | 100% | 29 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

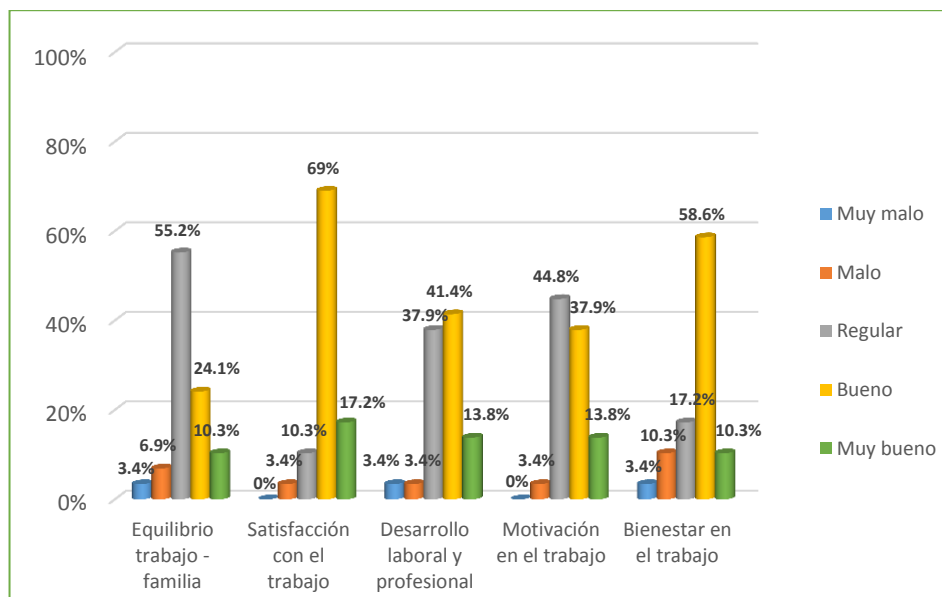


Figura 1: Indicadores de la dimensión factores individuales



Interpretación y análisis

- El 3.4% de los colaboradores perciben que el equilibrio entre el trabajo y la familia es muy malo, 6.9% perciben que es malo, 55.2% de los mismos perciben que es regular, 24.1% manifiestan que es bueno, mientras que el restante 10.3% nos indican que es muy bueno. Por lo tanto podemos apreciar que el 55.2 % de los colaboradores tienen una percepción regular del equilibrio que existe entre el trabajo y su familia o vida personal, lo que indica que se requiere trabajar en ello.

Esto muestra que un porcentaje regular de los trabajadores expresan que le dedican tiempo prolongado a su trabajo y dejan de lado sus actividades que deben realizar con la familia, por lo que se observa que las demandas laborales no son compatibles del todo con los roles personales y familiares, así como también los colaboradores en su mayoría sienten apoyo por parte de la empresa cuando tienen alguna urgencia familiar.

- Ningun colaborador percibe que la satisfacción con el trabajo es muy malo, el 3.4 % de los colaboradores perciben que es malo, 10.3% perciben que es regular, el 69% perciben que es bueno y el 17.2% perciben que es muy bueno. Podemos apreciar que el 69% del total de los colaboradores tienen una percepción favorable hacia su puesto de trabajo y las actividades realizadas.

Esto muestra que si bien es cierto gran porcentaje de los colaboradores expresan que no están del todo insatisfechos con el trabajo realizado, no todos se sienten cómodos al realizar sus actividades laborales ni al momento de alcanzar sus objetivos, también muestra que los colaboradores en su mayoría sienten que la empresa hace un reconocimiento por los logros obtenidos en el trabajo.

- El 3.4% de los colaboradores perciben que el desarrollo personal y profesional es muy malo, 3.4% perciben que es malo, 37.9% perciben que es regular, 41.4% perciben que es bueno, 13.8% perciben que es muy bueno. Lo que muestra que el 41.4 % del total de encuestados concibe como aceptable las oportunidades de desarrollo que le brinda la empresa,



mientras que poco más de la mitad indican que la empresa no les da la posibilidad de desarrollar nuevas habilidades o reforzar las ya adquiridas. Esto nos muestra que en su mayoría los colaboradores si sienten que la empresa les ofrece oportunidades de desarrollo laboral y profesional, ya que si tienen capacitaciones constantes o las capacitaciones que reciben generalmente tienen un gran impacto en su desarrollo, también perciben que la mayoría de colaboradores si tienen las suficientes posibilidades de ascender a un puesto de trabajo de manera justa y rápida, aunque existe un porcentaje mínimo de colaboradores que manifiesta lo contrario.

- Ningun colaborador percibe que la motivación en el trabajo es muy malo, el 3.4% de los colaboradores perciben que es malo, 44.8% perciben que es regular, 37.9% de los colaboradores perciben que es bueno, el 13.8% de los colaboradores perciben que la motivación en el trabajo es muy bueno. Podemos apreciar que el mayor porcentaje de encuestados no se sienten impulsados o motivados para ejercer los altos niveles de esfuerzo que se requieren al momento de desarrollar sus actividades.

Esto nos muestra que los colaboradores no se sienten tan motivados como se quisiera, la mayoría de colaboradores sienten que si se reconoce su desempeño dentro del trabajo, también se puede apreciar que hay un alto porcentaje de colaboradores que si estan comprometidos en alcanzar los objetivos de la empresa sin embargo hay un bajo porcentaje de los encuestados que manifiestan lo contrario, por otro lado se observa que la empresa generalmente no sanciona de manera justa y coherente cuando los colaboradores cometen algún error.

- El 3.4% de los trabajadores perciben que el bienestar en el trabajo es muy malo, 10.3% perciben que es malo, 17.2% perciben que es regular, 58.6% perciben que es bueno, mientras el restante de los colaboradores que vendría a ser el 10.3% perciben que es muy bueno. Analizando los porcentajes se puede apreciar que más de la mitad de los trabajadores experimentan un estado de bienestar en cuanto a su entorno laboral, mientras que el restante no está de acuerdo con las condiciones de trabajo

a los que ellos están expuestos en el transcurso del día, afectando a la calidad de vida en el trabajo.

Esto nos muestra que gran porcentaje de los colaboradores se sienten bien en el lugar donde laboran pero también hay un porcentaje mínimo que no están del todo conformes, por otro lado se observa que las relaciones y apoyo entre compañeros y jefe son buenas, pero hay un porcentaje mínimo que no lo considera así.

B) Resultados de la dimensión factores individuales

Tabla 10: Factores individuales

| | f | % |
|-----------|----|-------|
| Muy malo | 0 | 0.0% |
| Malo | 1 | 3.4% |
| Regular | 10 | 34.5% |
| Bueno | 17 | 58.6% |
| Muy bueno | 1 | 3.4% |
| Total | 29 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

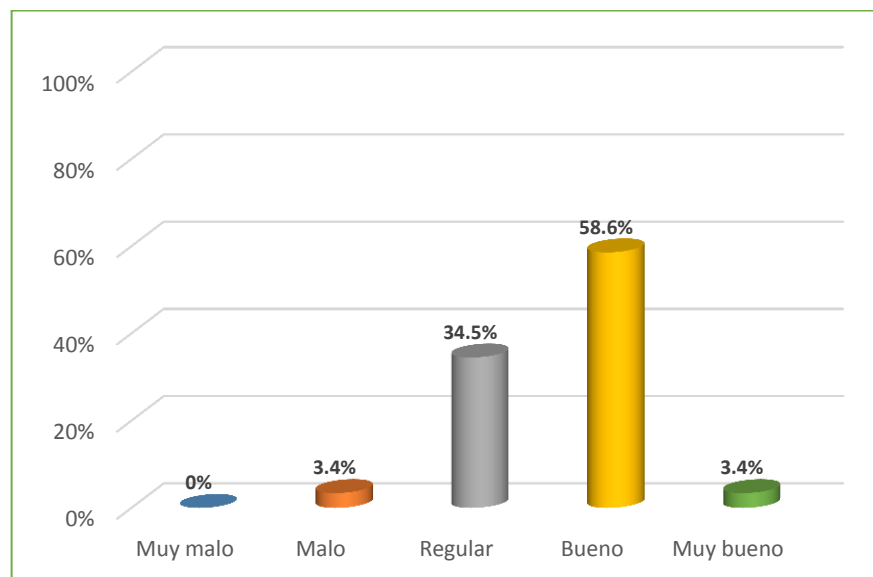


Figura 2: Factores individuales

Interpretación y análisis:

Del total de 29 encuestados, ningún colaborador considera que los factores individuales son muy malos, el 3.4% considera que es malo, mientras que el 34.5% considera que es regular, lo que indica que no se logra encontrar un equilibrio entre el trabajo y la familia, resultado que muestra que se necesita trabajar más en la satisfacción laboral, motivación, compromiso y demás características que implican los factores individuales. El 58.6% considera que es bueno, 3.4% considera que es muy bueno, lo que hace referencia a que más de la mitad de los trabajadores encuentran una compatibilidad entre las demandas laborales y las presiones personales.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores individuales

Tabla 11: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores individuales

| | Promedio | Interpretación |
|----------------------------------|-------------|----------------|
| Equilibrio trabajo - familia | 3.20 | Regular |
| Satisfacción con el trabajo | 3.81 | Bueno |
| Desarrollo laboral y profesional | 3.54 | Bueno |
| Motivación en el trabajo | 3.38 | Regular |
| Bienestar en el trabajo | 3.48 | Bueno |
| Factores individuales | 3.48 | Bueno |

Fuente: Elaboración propia

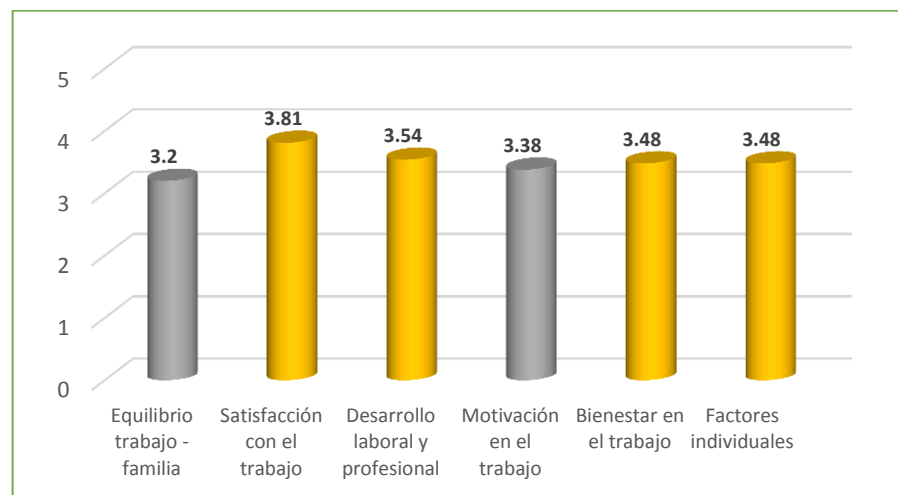


Figura 3: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores individuales

Interpretación y análisis

De la comparación promedio de los indicadores de los factores individuales se observa que tiene un promedio de 3.2, lo que indica que es regular, la satisfacción con el trabajo tiene un promedio de 3.81, indicando que es bueno, el desarrollo laboral y profesional, tiene un promedio de 3.54, lo que indica que es bueno, la motivación en el trabajo tiene un promedio de 3.38 indicando que es regular, el bienestar en el trabajo tiene un promedio de 3.48 lo que indica que es bueno, por lo tanto los factores individuales tiene un puntaje promedio de 3.48 indicando que es bueno. Aquí se puede observar que los indicadores de la dimensión de factores individuales, se están dando de manera compatible, debido a que el trabajador experimenta un equilibrio entre el rol desempeñado en el trabajo y la responsabilidad familiar, lo que indica una estabilidad relativa en el trabajador, mas no se llega a lo ideal que sería muy bueno, lo que quiere decir que aún falta trabajar en todos los indicadores de los factores individuales, especialmente en el equilibrio trabajo-familia y la motivación en el trabajo.

4.2.2. Factores de ambiente de trabajo

A) Resultados de los indicadores de la dimensión factores de ambientes de trabajo

Tabla 12 Indicadores de la dimensión factores de ambiente de trabajo

| | Condiciones y medio ambiente de trabajo | | Seguridad y salud en el trabajo | |
|-----------|---|-------|---------------------------------|-------|
| | f | % | f | % |
| Muy malo | 1 | 3.4% | 1 | 3.4% |
| Malo | 5 | 17.2% | 4 | 13.8% |
| Regular | 13 | 44.8% | 10 | 34.5% |
| Bueno | 7 | 24.1% | 13 | 44.8% |
| Muy bueno | 3 | 10.3% | 1 | 3.4% |
| Total | 29 | 100% | 29 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

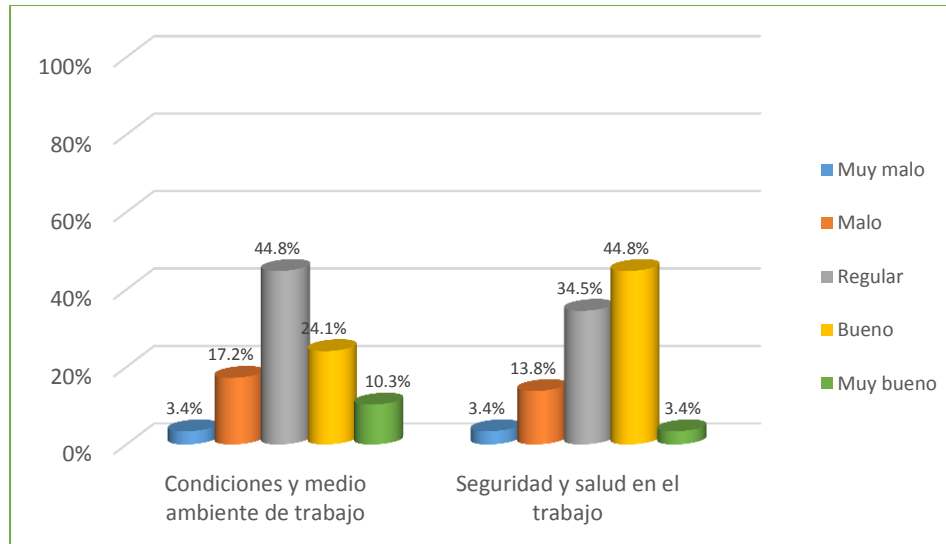


Figura 4: Indicadores de la dimensión factores de ambiente de trabajo

Interpretación y análisis:

- El 3.4% de los colaboradores perciben que las condiciones y medio ambiente de trabajo es muy malo, 17.2% perciben que es malo, 44.8% perciben que es regular, 24.1% perciben que es bueno, 10.3% tiene una percepción muy buena de las condiciones y medio ambiente de trabajo. Podemos apreciar que el 44.8% tiene una percepción regular, lo que indica que existen factores organizacionales o técnicos mal ejecutados, que impiden la realización plena de sus actividades.

Esto nos muestra que para un porcentaje regular de encuestados las condiciones de trabajo que brinda la empresa no son apropiadas en su totalidad, también el campamento minero si cuenta con las comodidades necesarias, pero no todos lo consideran así, por otro lado la mayoría de colaboradores manifiestan que las instalaciones físicas si son seguras, pero hay un porcentaje regular que manifiestan que las mismas muestran deficiencias.

- El 3.4% de los colaboradores perciben que la seguridad y salud en el trabajo es muy malo, 13.8% perciben que es malo, 34.5% perciben que es regular, 44.8% perciben que es bueno, mientras que el 3.4% perciben que es muy bueno. Lo cual nos indica que la empresa cuenta con medidas de

seguridad y protección para el trabajador, sin embargo, se observa que se necesita trabajar más en técnicas dirigidas a la prevención.

Esto nos muestra que la seguridad y salud en el trabajo tiene deficiencias ya que hay un porcentaje alto de colaboradores que manifiestan que la empresa generalmente no proporciona todas las medidas de seguridad al momento de realizar sus actividades, también hay un porcentaje alto que indica que si se promueve el uso de equipos de protección personal al momento de manipular los insumos químicos que utiliza la empresa, se observa también que generalmente la empresa si identifica los riesgos laborales, pero no siempre sería así y un regular porcentaje de los colaboradores manifiestan que no tienen la seguridad necesaria para no sufrir accidente alguno mientras realizan sus actividades laborales.

B) Resultados de la dimensión factores de ambiente de trabajo

Tabla 13: Factores de ambiente de trabajo

| | f | % |
|-----------|----|-------|
| Muy malo | 1 | 3.4% |
| Malo | 3 | 10.3% |
| Regular | 14 | 48.3% |
| Bueno | 11 | 37.9% |
| Muy bueno | 0 | 0.0% |
| Total | 29 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

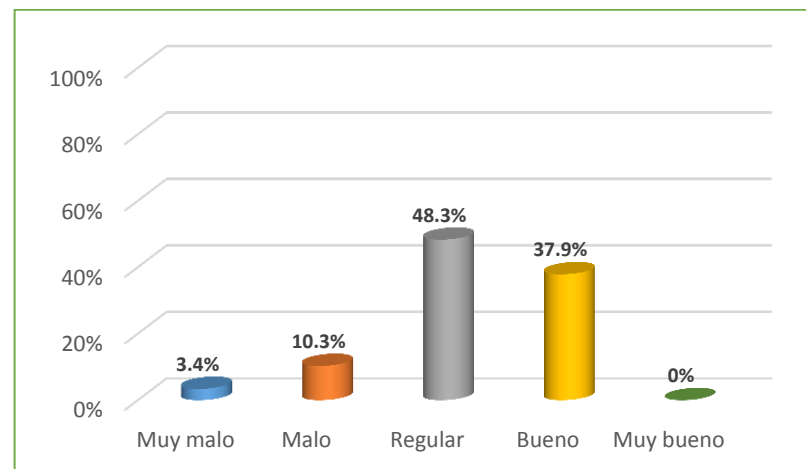


Figura 5: Factores de ambiente de trabajo

Interpretación y análisis

Del total de 29 encuestados, el 3.4% considera que los factores de ambiente de trabajo es muy malo, 10.3% considera que es malo, mientras que el 48.3% considera que es regular, 37.9% considera como bueno, y ninguno considera como muy bueno, esto nos muestra que en este trabajo se corren muchos riesgos, también que la prevención no es muy buena y la salud de los colaboradores no está del todo segura porque el rubro en el que se trabaja necesita más cuidado y prevención al momento realizar sus actividades.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores de ambiente de trabajo

Tabla 14 : Comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores individuales

| | Promedio | Interpretación |
|---|-------------|----------------|
| Condiciones y medio ambiente de trabajo | 3.22 | Regular |
| Seguridad y salud en el trabajo | 3.41 | Bueno |
| Factores de ambiente de trabajo | 3.32 | Regular |

Fuente: Elaboración propia

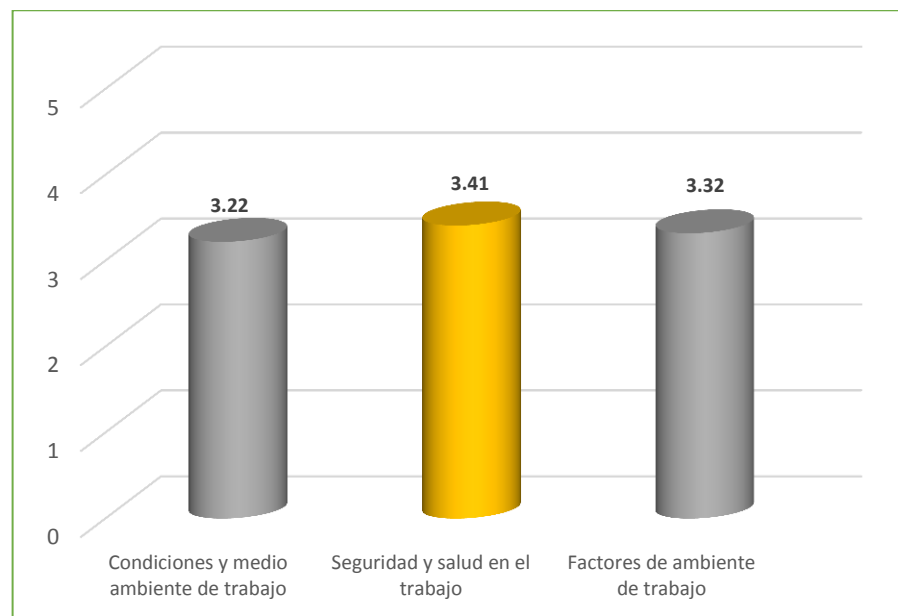


Figura 6: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores de ambiente de trabajo.

Interpretación y análisis

De la comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores de ambiente de trabajo, se observa que las condiciones y medio ambiente de trabajo tiene un promedio de 3.22, lo que indica que es regular, la seguridad y salud en el trabajo tiene un promedio de 3.41, lo que indica que es bueno, por lo tanto los factores de ambiente de trabajo tiene un puntaje promedio de 3.32 indicando que es regular. Resultado que muestra que las condiciones y ambiente de trabajo no son favorables para el trabajador, poniendo en riesgo a los empleados al momento de realizar sus actividades, influenciando también en el desempeño de su labor.

4.2.3. Factores de trabajo y de la organización

A) Resultados de los indicadores de la dimensión factores del trabajo y de la organización

Tabla 15: Indicadores de la dimensión factores del trabajo y de la organización

| | Contenido y significado del trabajo | | Retribución económica por el trabajo desempeñado | | Autonomía y control en el trabajo | | Estabilidad laboral | | Participación en la toma de decisiones | |
|-----------|-------------------------------------|-------|--|-------|-----------------------------------|-------|---------------------|-------|--|-------|
| | f | % | f | % | f | f | % | f | % | f |
| Muy malo | 0 | 0.0% | 3 | 10.3% | 1 | 3.4% | 0 | 0.0% | 2 | 6.9% |
| Malo | 2 | 6.9% | 7 | 24.1% | 4 | 13.8% | 3 | 10.3% | 6 | 20.7% |
| Regular | 3 | 10.3% | 3 | 10.3% | 3 | 10.3% | 5 | 17.2% | 4 | 13.8% |
| Bueno | 16 | 55.2% | 13 | 44.8% | 19 | 65.5% | 12 | 41.4% | 15 | 51.7% |
| Muy bueno | 8 | 27.6% | 3 | 10.3% | 2 | 6.9% | 9 | 31.0% | 2 | 6.9% |
| Total | 29 | 100% | 29 | 100% | 29 | 100% | 29 | 100% | 29 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

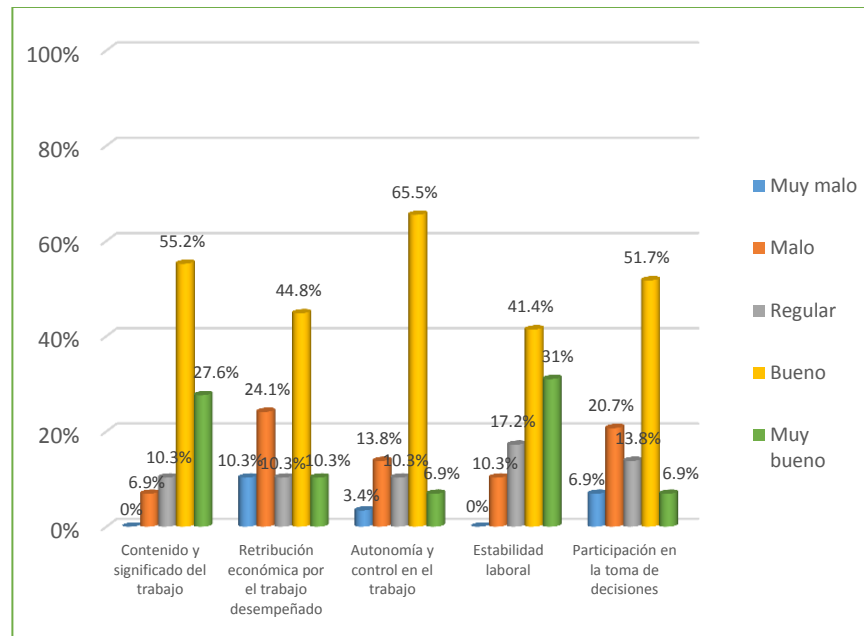


Figura 7: Indicadores de la dimensión factores del trabajo y de la organización

Interpretación y análisis:

- El 27% de los colaboradores perciben que el contenido y significado del trabajo es muy bueno, el 55.2% perciben que es bueno, el 10.3% perciben que es regular, el 6.9% perciben que es malo, y ninguno lo percibe como muy malo. Podemos apreciar que solo el 27% de los colaboradores sienten que el contenido y significado del trabajo es positivo, mientras que el 72.4% siente que el trabajo realizado así como su contenido es negativo. Esto nos muestra que la mayoría de colaboradores sienten que su desempeño en el trabajo es importante y valioso, también generalmente si se realizan trabajos estimulantes y variados, pero hay un bajo porcentaje de colaboradores que manifiesta lo contrario.
- El 10.3% de los colaboradores perciben que la retribución económica por el trabajo desempeñado es muy bueno, el 44.8% perciben que es bueno, el 10.3% perciben que es regular, el 24.1% perciben que es malo, el 10.3% perciben que es muy malo. Podemos observar que solo el 10.3% considera que recibe un salario justo, mientras que el 89.7% no está satisfecho con el salario que perciben.



Esto nos muestra que los colaboradores en su mayoría sienten que el sueldo que reciben recompensa el esfuerzo realizado en el trabajo, pero también se observa que un regular porcentaje de colaboradores no están satisfechos con el trabajo que perciben.

- El 6.9% de los colaboradores perciben que la autonomía y control en el trabajo es muy bueno, el 65.5% perciben que es bueno, el 10.3% perciben que es regular, el 13.8% perciben que es malo, el 3.4% perciben que es muy malo. Podemos observar que solo el 6.9% tienen autonomía y control en su trabajo desempeñado y el 93.1% no tienen un control total al momento de realizar su trabajo.

Esto nos muestra que los colaboradores en su mayoría sienten que tienen una muy buena autonomía, sin embargo existe un bajo porcentaje de colaboradores que tienen que esperar órdenes para realizar su labor, también nos muestra que hay un muy bajo porcentaje que percibe que la forma de realizar el control de actividades por parte de la empresa es mala, mientras que la gran mayoría de los encuestados perciben que es buena, esto muestra que existen muy pocas deficiencias en este aspecto.

- El 31% de los colaboradores perciben que la estabilidad laboral es muy bueno, el 41.4% perciben que es bueno, el 17.2% perciben que es regular, el 10.3% perciben que es malo, y ninguno tiene la percepción de muy malo. Podemos observar que únicamente el 31% de los colaboradores perciben que la empresa les brinda tranquilidad en el tema de estabilidad laboral mientras que el 69% siente que no cuentan con estabilidad laboral dentro de la empresa.

Esto nos muestra que los colaboradores sienten en su mayoría que la empresa les da seguridad para conservar su puesto de trabajo, pero no es el caso de todos ya que hay un bajo porcentaje que no se siente seguro de conservar su puesto de trabajo, también se observa que la mayoría de colaboradores muestran interés por cumplir el tiempo de contrato sin embargo hay un muy bajo porcentaje que no manifiestan ese interés.

- El 6.9% de los colaboradores perciben que la participación en la toma de decisiones es muy bueno, el 51.7% perciben que es bueno, el 13.8% perciben que es regular, el 20.7% perciben que es malo, el 6.9% perciben que es muy malo. Podemos observar que únicamente el 6.9% participan en la toma de decisiones, mientras que el 94.1% no toma decisiones en la empresa.

Esto nos muestra que la mayoría de los colaboradores sienten que tienen participación en la toma de decisiones dentro de la empresa, pero existe un alto porcentaje que no siente que aporta en la toma de decisiones dentro de la empresa, también se observa que los colaboradores se sienten productivos cuando participan en la toma de decisiones aunque hay un porcentaje minoritario que no lo siente de esa forma.

A) Resultados de la dimensión factores del trabajo y de la organización

Tabla 16: Factores del trabajo y de la organización

| | f | % |
|-----------|----|-------|
| Muy malo | 0 | 0.0% |
| Malo | 1 | 3.4% |
| Regular | 11 | 37.9% |
| Bueno | 14 | 48.3% |
| Muy bueno | 3 | 10.3% |
| Total | 29 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

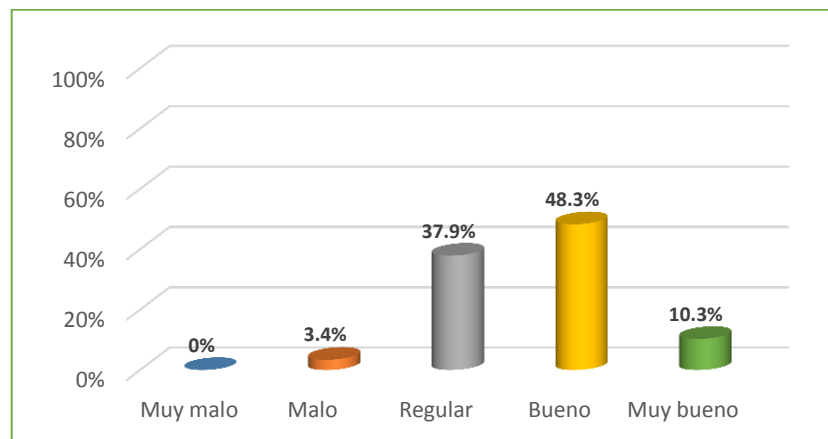


Figura 8: Factores del trabajo y de la organización

Interpretación y análisis:

Del total de 29 encuestados, el 10.3% consideran que los factores del trabajo y de la organización es muy bueno, mientras que el 48.3% es adecuado, el 37.9% considera que es regular, el 3.4% considera que es malo, y ninguno tiene una percepción de muy malo, indicando que hay un porcentaje mínimo de fallas en estos factores que falta corregir, pero también hay un porcentaje bajo (10.3%) que refleja que estos factores están muy bien calificados por los colaboradores, los mismos no están del todo conformes con lo que brinda la organización en lo que se refiere sueldos, participación en la toma de decisiones, estabilidad laboral, autonomía y su labor efectuada en el trabajo.

B) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores del trabajo y de la organización

Tabla 17: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores del trabajo y de la organización

| | Promedio | Interpretación |
|--|-------------|----------------|
| Contenido y significado del trabajo | 3.78 | Bueno |
| Retribución económica por el trabajo desempeñado | 3.48 | Bueno |
| Autonomía y control en el trabajo | 4.02 | Bueno |
| Estabilidad laboral | 3.76 | Bueno |
| Participación en la toma de decisiones | 3.61 | Bueno |
| Factores del trabajo y de la organización | 3.73 | Bueno |

Fuente: Elaboración propia

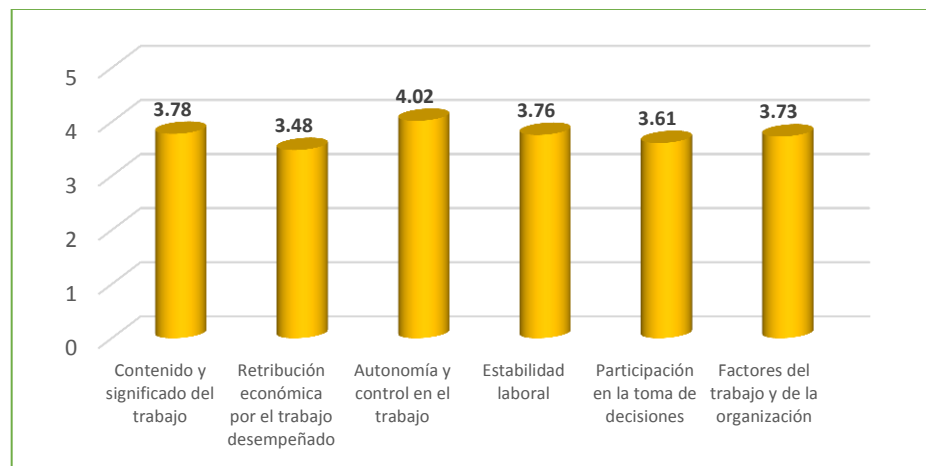


Figura 9: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores del trabajo y de la organización.

Interpretación y análisis:

De la comparación promedio de los indicadores de los factores del trabajo y de la organización, se observa que el contenido y significado del trabajo tiene un promedio de 3.78, lo que indica que es bueno, la retribución económica por el trabajo desempeñado tiene un promedio de 3.48, lo que indica que es bueno, la autonomía y control en el trabajo tiene un promedio de 4.02, lo que indica que es bueno, la estabilidad laboral tiene un promedio de 3.76, lo que indica que es bueno, la participación en la toma de decisiones tiene un promedio de 3.61, lo que indica que es bueno, por lo tanto los factores del trabajo y de la organización tienen un puntaje de 3.73 indicando que es bueno, se puede observar que los indicadores de la dimensión factores y medio ambiente de trabajo todas son buenas, sin embargo aún falta corregir algunas deficiencias dentro de estos factores para poder alcanzar los niveles mas óptimos.

4.2.4. Factores del entorno socio - laboral**A) Resultados de los indicadores de la dimensión factores del entorno socio - laboral*****Tabla 18: Indicadores de la dimensión factores del entorno socio – laboral***

| | Relaciones interpersonales | | Retroalimentación | | Apoyo organizacional | | Reconocimiento | |
|-----------|-------------------------------|-------|-------------------|-------|-------------------------|-------|----------------|-------|
| | f | % | F | % | f | % | f | % |
| Muy malo | 0 | 0.0% | 1 | 3.4% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| Malo | 2 | 6.9% | 1 | 3.4% | 5 | 17.2% | 5 | 17.2% |
| Regular | 1 | 3.4% | 6 | 20.7% | 2 | 6.9% | 11 | 37.9% |
| Bueno | 16 | 55.2% | 15 | 51.7% | 18 | 62.1% | 10 | 34.5% |
| Muy bueno | 10 | 34.5% | 6 | 20.7% | 4 | 13.8% | 3 | 10.3% |
| Total | 29 | 100% | 29 | 100% | 29 | 100% | 29 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

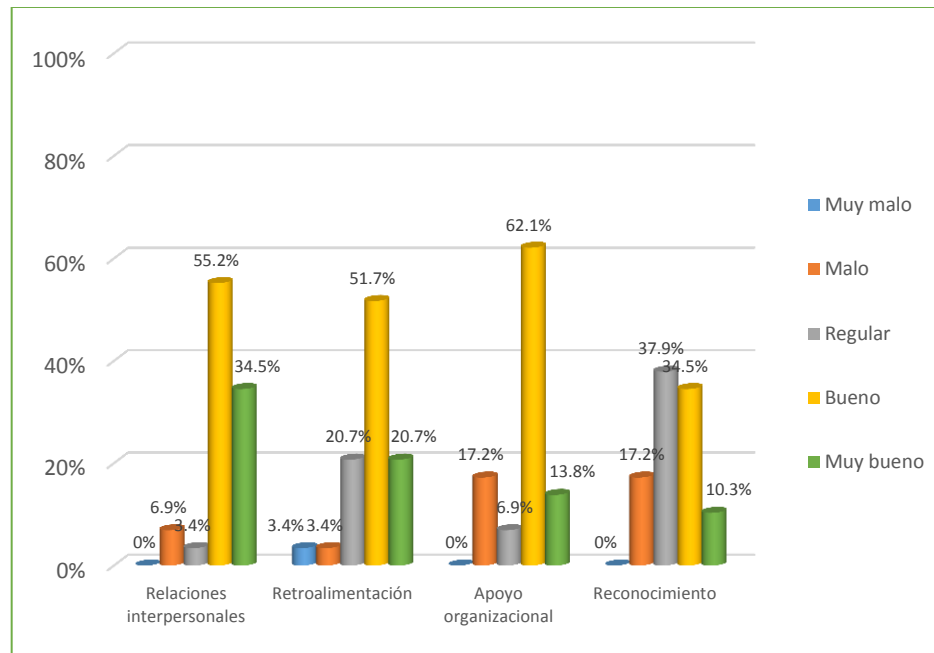


Figura 10: Indicadores de la dimensión factores del entorno socio - laboral

Interpretación y análisis:

- El 34.5% perciben que las relaciones interpersonales es muy bueno, el 55.2% perciben que es bueno, el 3.4% perciben que es regular, el 6.9% perciben que es malo, y ninguno tiene una percepción de muy malo, se observa que solo el 34.5% en lo que se refiere a las relaciones interpersonales es muy bueno.

Esto nos muestra que la mayoría de colaboradores perciben que hay una buena comunicación dentro de la empresa, sin embargo existe un pequeño porcentaje de colaboradores que sienten que la comunicación en la empresa es mala. También observamos que la gran mayoría de colaboradores sienten que se trabaja en equipo, pero no se alcanza el nivel más óptimo en su totalidad.

- El 20.7% perciben que la retroalimentación es muy buena, el 51.7% perciben que es bueno, el 20.7% perciben que es regular, el 3.4% perciben que es malo y el 3.4% perciben que es muy malo, esto indica que hay un 69.3% de los colaboradores que no perciben que la retroalimentación que brinda la empresa sea muy buena y se encuentran deficiencias en un porcentaje alto dentro de este indicador.



Esto nos muestra que la empresa si brinda información de su desempeño a los trabajadores, pero existe un bajo porcentaje de colaboradores que no reciben la información de su desempeño en el trabajo por parte de la empresa. También observamos que la gran mayoría de colaboradores manifiesta que el jefe inmediato tiene comunicación con los colaboradores para mejorar su trabajo, pero hay un muy bajo porcentaje que no lo manifiesta de esa forma.

- El 13.8% perciben que el apoyo organizacional es muy bueno, el 62.1% perciben que es bueno, el 6.9% perciben que es regular, el 17.2% perciben que es malo y ninguno tiene una percepción de muy malo, esto indica que solo el 13.8% se siente totalmente respaldado por la organización en caso de que sucediera algún problema, mientras que el 86.2% no siente que tiene el apoyo organizacional en su totalidad.

Esto nos muestra que los colaboradores reciben en su gran mayoría el apoyo necesario por parte de la empresa en situaciones complicadas del trabajo, también muestra que un alto porcentaje de colaboradores recibe el apoyo de sus compañeros cuando tiene mucho trabajo, pero hay un bajo porcentaje de colaboradores que manifiesta lo contrario.

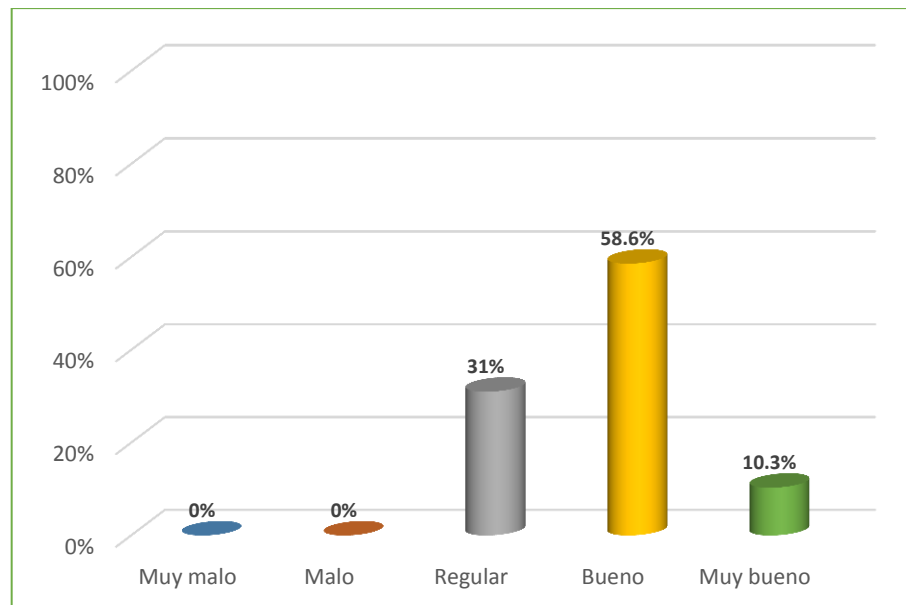
- El 10.3% perciben que el reconocimiento es muy bueno, el 34.5% perciben que es bueno, el 37.9% perciben que es regular, el 17.2% perciben que es malo y ninguno tiene una percepción de muy malo, lo que indica que solo el 10.3% siente que la organización reconoce de manera justa su trabajo y el esfuerzo que realizarían, mientras que el 89.7% no sienten que la empresa reconozca su labor efectuada como ellos quisieran.

Esto nos muestra que un alto porcentaje de los colaboradores sienten que la empresa les da el reconocimiento que merecen por los resultados que se obtiene, pero también hay un bajo porcentaje que siente que la empresa no reconoce los buenos resultados que se obtiene. También se observa que un alto porcentaje de los colaboradores sienten que la empresa da un reconocimiento por la labor efectuada en general, pero hay un muy bajo porcentaje que no siente un reconocimiento por la labor efectuada.

B) Resultados de la dimensión factores del entorno socio – laboral**Tabla 19** Factores del entorno socio - laboral

| | f | % |
|-----------|----|-------|
| Muy malo | 0 | 0.0% |
| Malo | 0 | 0.0% |
| Regular | 9 | 31.0% |
| Bueno | 17 | 58.6% |
| Muy bueno | 3 | 10.3% |
| Total | 29 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 11:** Factores del entorno socio - laboral**Interpretación y análisis:**

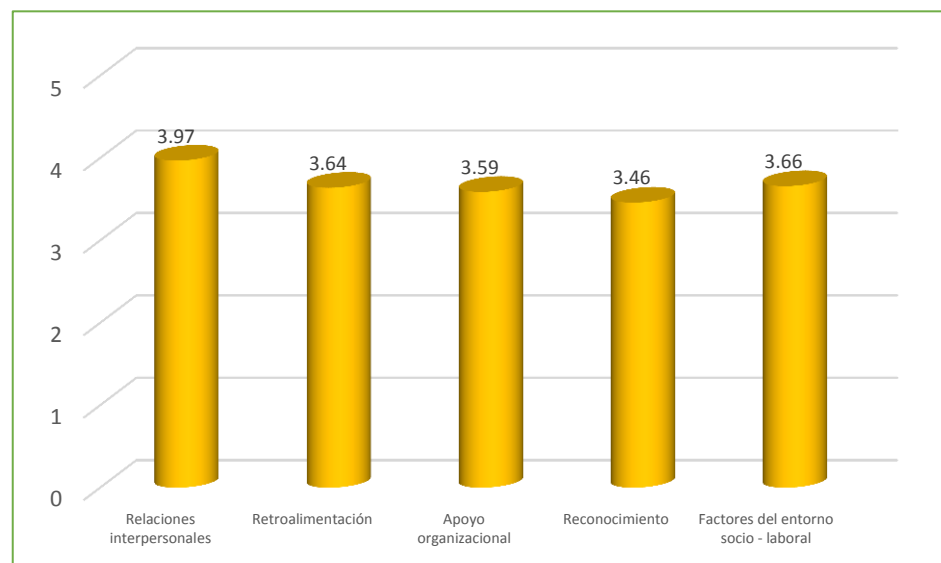
Del total de 29 encuestados, el 10.3% considera que los factores del entorno socio laboral es muy bueno, mientras que el 58.6% considera que es bueno, el 31% que es regular y ninguno lo percibe como malo o muy malo, lo que indica que el entorno socio laboral en la organización no tiene muchas deficiencias pero si falta corregir algunos aspectos en esta dimensión para poder tener un mejor ambiente de trabajo en la empresa.

C) **Comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores del entorno socio - laboral**

Tabla 20: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores del entorno socio - laboral

| | Promedio | Interpretación |
|---|-------------|----------------|
| Relaciones interpersonales | 3.97 | Bueno |
| Retroalimentación | 3.64 | Bueno |
| Apoyo organizacional | 3.59 | Bueno |
| Reconocimiento | 3.46 | Bueno |
| Factores del entorno socio - laboral | 3.66 | Bueno |

Fuente: Elabora



Comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores del entorno socio - laboral

Interpretación y análisis:

De la comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores del entorno socio – laboral, se observa que las relaciones interpersonales tienen un promedio de 3.97, lo que indica que es bueno, la retroalimentación tiene un promedio de 3.64, lo que indica que es bueno, el apoyo organizacional tiene un promedio de 3.59, lo que indica que es bueno, el reconocimiento tiene un promedio de 3.46, lo que indica que es bueno, por lo tanto los factores del entorno socio - laboral tienen un promedio de 3.66, lo que

indica que es bueno, esto nos muestra que en esta dimensión no se encuentra muchos problemas pero si hay aspectos que se deben pulir en el tema de relaciones entre colaboradores y la organización (debe de haber mayor comunicación y apoyo entre los colaboradores y sus superiores).

4.3. Resultado de la variable calidad de vida en el trabajo

Tabla 21: *Calidad de vida en el trabajo*

| | f | % |
|-----------|----|-------|
| Muy malo | 0 | 0.0% |
| Malo | 0 | 0.0% |
| Regular | 9 | 31.0% |
| Bueno | 20 | 69.0% |
| Muy bueno | 0 | 0.0% |
| Total | 29 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

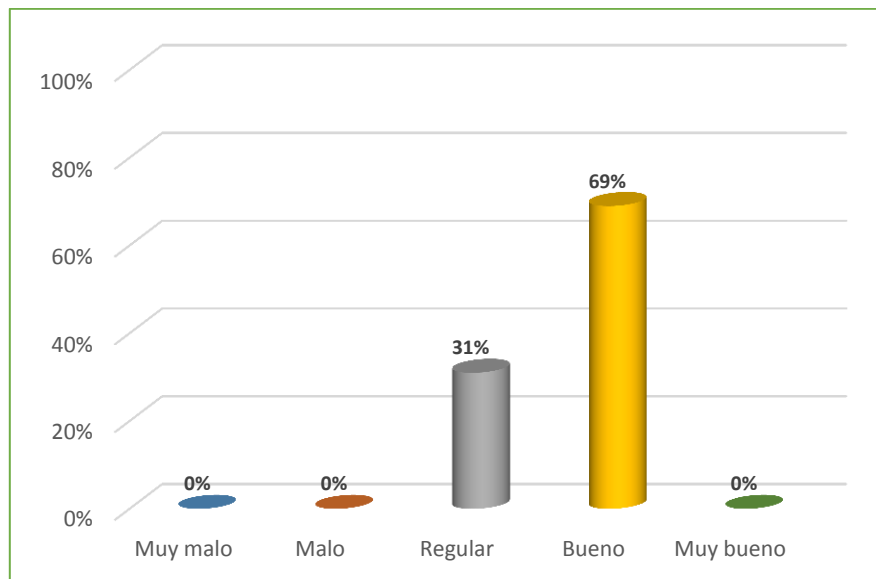


Figura 13: *Calidad de vida en el trabajo*

Interpretación y análisis:

Del total de 29 encuestados en la empresa minera Yony Baca Casas, ningún colaborador considera que la calidad de vida en el trabajo es muy bueno, el 69% considera que es bueno, el 31% considera que es regular, y ningún colaborador tiene una percepción de malo o muy malo. Podemos observar de esta manera que si bien es cierto la calidad de vida no es desastrosa se tiene que mejorar en varios aspectos para alcanzar la excelencia (ninguno

considera que sea muy buena) en lo que es calidad de vida en el trabajo, apoyar más a los colaboradores en todos los aspectos para que los mismos puedan sentirse más cómodos y de esta manera reflejarlo en su trabajo.

A) Comparación promedio de las dimensiones de la variable calidad de vida en el trabajo

Tabla 22: Comparación promedio de las dimensiones de la variable calidad de vida en el trabajo

| | Promedio | Interpretación |
|---|-------------|----------------|
| Factores individuales | 3.48 | Bueno |
| Factores de ambiente de trabajo | 3.32 | Regular |
| Factores del trabajo y de la organización | 3.73 | Bueno |
| Factores del entorno socio-laboral | 3.66 | Bueno |
| Calidad de vida en el trabajo | 3.55 | Bueno |

Fuente: Elaboración propia

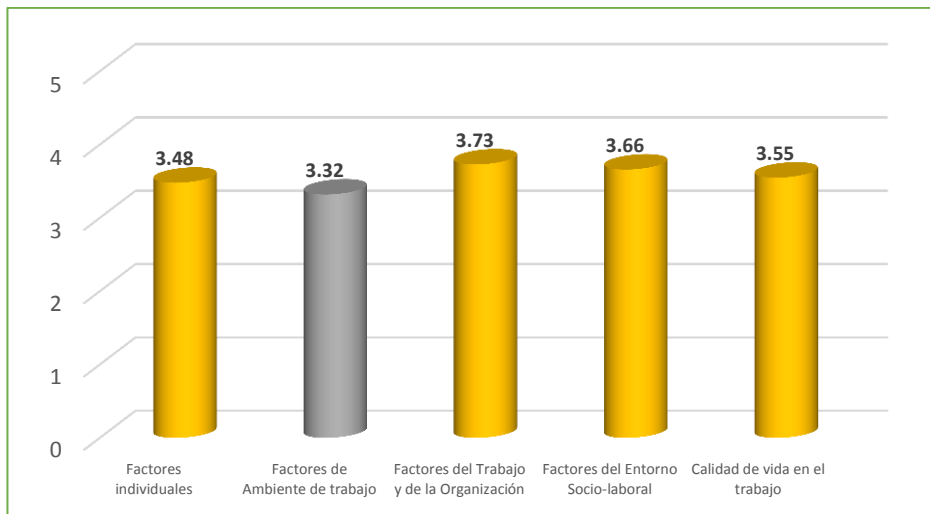


Figura 14: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores del entorno socio – laboral

Interpretación y análisis

De la comparación promedio de las dimensiones de la variable calidad de vida en el trabajo se observa que los factores individuales tienen un promedio de 3.48, lo que indica que es bueno, los factores de ambiente de trabajo tienen un promedio de 3.32, lo que indica que es regular, los factores del trabajo y de la organización tienen un promedio de 3.73, lo que indica que es bueno, los factores del entorno socio – laboral tienen un promedio de 3.66, lo que indica que es bueno, por lo tanto la calidad de vida



en el trabajo tiene un puntaje promedio de 3.55 lo que indica que es bueno. Quiere decir que la calidad de vida en el trabajo en la empresa minera Yony Baca Casas es bueno pero en lo que se refiere a factores de ambiente de trabajo se necesita mejorar mucho ya que los colaboradores se sienten incómodos con los ambientes que brinda la empresa en sus diferentes procesos de producción, mientras que los factores individuales, factores del trabajo y de la organización y los factores del entorno socio – laboral tienen pocos aspectos que se deben corregir. Todo esto hace que la calidad de vida en el trabajo muestre deficiencias en esta organización.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

La presente investigación, estudió la variable calidad de vida en el trabajo la misma que se llevó a cabo en la empresa minera Yony Baca Casas, ubicada en el distrito de Huepetuhe; el abordaje de sus dimensiones e indicadores, permitieron describir y conocer cómo se presenta la realidad de estudio, información que se detalla a continuación:

La dimensión factores individuales tiene un promedio de 3.48 lo que indica que es bueno; en cuanto a la dimensión factores del ambiente de trabajo tiene un promedio de 3.22 lo que se interpreta como regular, dentro de estos resultados se observa que las condiciones donde labora el colaborador no son del todo seguras ni apropiadas a una calidad vida en el trabajo; en cuanto a la dimensión factores del trabajo y de la organización muestra que tiene un promedio de 3.73 lo que indica que es bueno; por último los factores del entorno socio-laboral muestra un promedio de 3.66 lo que indica que es bueno, en los resultados se observa que existe un buen clima laboral y no habría inconveniente en este aspecto.

En conclusión se observa que estos resultados no concuerdan con la observación preliminar debido a influencia de algunos factores que condujeron a los colaboradores a responder positivamente las preguntas realizadas en el cuestionario.

5.2. Limitaciones de estudio

Los antecedentes de la variable fueron aplicados a realidades diferentes a la de esta investigación lo cual consideramos como una limitante de estudio, los colaboradores en algunos casos no cuentan con estudios básicos, por lo que sus expectativas de calidad de vida en el trabajo no son muy altas

Asi mismo la lejanía de la empresa fue una limitante de estudio ya que no se tenía un contacto directo constante durante el tiempo que duro esta investigación, por otra parte la encuesta al haber sido realizado en la misma empresa y por el encargado, pudo haber forzado algunas respuestas.



5.3. Comparación crítica con la literatura existente

Según (Patlan Perez, 2017) la calidad de vida en el trabajo es; “la percepción del individuo sobre su trabajo y las posibilidades ofrecidas por este para satisfacer una amplia gama de necesidades y expectativas personales importantes, particularmente en el ámbito laboral y profesional, mediante un trabajo creativo, saludable y seguro, clave para su realización personal, familiar y social y como un medio para preservar la salud y su economía”. Tomando en consideración lo mencionado por la autora, este trabajo de investigación refleja que la empresa minera Yony Baca Casas si cumple con algunos aspectos de una calidad de vida en el trabajo sin embargo se encontraron deficiencias en algunos resultados obtenidos.

Para poder tener calidad de vida en el trabajo se deben de cumplir una serie de requisitos brindados por la empresa hacia sus colaboradores es aquí donde María Olga Quintana Zavala en su tesis intitulada “Calidad de vida en el trabajo, personal de enfermería. secretaría de salud pública, Hermosillo-México” de la Universidad de Concepción-Chile en el año 2014 muestra en sus resultados que en el segundo y tercer nivel de atención perciben un nivel bajo de bienestar, así como también en el segundo nivel de atención la mayoría presenta un nivel bajo de satisfacción con el trabajo, mientras que en la empresa minera Yony Baca Casas si se obtuvo resultados positivos en cuanto al bienestar en el trabajo y la satisfacción con el trabajo.

Por otro lado comparando con la tesis de la autora Lucenia Grimalda Callomamani Quispe intitulada “Relación entre factores laborales y calidad de vida en el trabajo de las enfermeras de la Microred Cono Norte Tacna, 2016” de la Universidad Católica de Santa María en el año 2018 llega a la conclusión que la percepción de la calidad de vida en el trabajo de las enfermeras de la Microred Cono Norte – Tacna., fue de nivel bajo (37,1%) y nivel medio (32,3%), caso contrario se observa en la empresa minera Yony Baca Casas donde la calidad de vida en el trabajo alcanza un nivel bueno con un promedio de 3.55.

5.4. Implicancias del estudio

A partir de la presente investigación que muestra la necesidad de considerar factores influyentes como el lugar y el rubro en donde se labora así como también el como vivieron los colaboradores en el transcurso de sus vidas; objetos de análisis que influyen en comportamientos de los colaboradores, surge entonces la necesidad de realizar otras



investigaciones que integren elementos propios del contexto estudiado a fin de tener respuestas más concretas y reales.

Otro aspecto que está relacionado a este tema de investigación es la evaluación del rendimiento de los colaboradores, factor importante en la investigación y que pudiera ser factor determinante para las empresas en las que se estudie la variable calidad de vida en el trabajo.



CONCLUSIONES

Primera: De acuerdo al objetivo general, se describió la calidad de vida en el trabajo en la empresa minera Yony Baca Casas del departamento de Madre de Dios – Distrito de Huepetuhe la dimensión “Factores individuales” tiene un promedio de 3.48 que significa que es bueno, en cuanto a la dimensión “Factores de ambiente de trabajo” tiene un promedio de 3.32 que se interpreta como regular que representaría un punto a tomar en cuenta para mejorar la dimensión; por otro lado, sobre la dimensión “Factores del trabajo y de la organización” tiene un promedio de 3.73 que significa que es bueno; asimismo, la dimensión “Factores del entorno socio- laboral” tiene un promedio de 3.66 que lo sitúa como bueno, siendo el promedio global de la variable calidad de vida en el trabajo de 3.55 que según la escala de valoración propuesta se sitúa como bueno.

Segunda: Se describió la dimensión “Factores individuales” mostrando los resultados de sus indicadores: La “Satisfacción con el trabajo” tiene un promedio de 3.81, el indicador “Desarrollo laboral y profesional” tiene un promedio de 3.54, el indicador “Bienestar en el trabajo” tiene un promedio de 3.48, mostrando de esta forma que los tres indicadores son buenos, por lo que son considerados fortalezas para la dimensión, en cuanto al indicador “Motivación en el trabajo” tiene un promedio de 3.38 que lo sitúa como regular, evidenciando que un gran número de colaboradores manifiesta que la manera de sancionar no es justa ni coherente cuando se comete un error en el trabajo, finalmente el indicador “Equilibrio trabajo- familia” tiene un promedio de 3.20 que según la escala del barómetro de medición propuesto significa que es regular, evidenciando que algunos colaboradores no sienten que el tiempo dedicado a la familia y al trabajo es equilibrado y que la empresa no respeta el periodo de vacaciones de algunos colaboradores.

Tercera: Se describió la dimensión “Factores de ambiente de trabajo” mostrando los resultados de sus indicadores: “Seguridad y salud en el trabajo” tiene un promedio de 3.41 que se interpreta como bueno, lo cual sería una fortaleza para la dimensión, en cuanto al indicador “Condiciones y medio ambiente de trabajo” tiene un promedio de 3.22 que según la escala del barómetro de medición propuesto significa que es regular, se aprecia que existen algunos colaboradores que manifiestan que la empresa no siempre proporciona condiciones de trabajo apropiadas, ni brinda



las comodidades necesarias en el campamento minero y las instalaciones del trabajo son poco seguras.

Cuarta: Se describió la dimensión “Factores del trabajo y de la organización” mostrando los resultados de sus indicadores: “Autonomía y control en el trabajo” tiene un promedio de 4.02, en cuanto al indicador “Contenido y significado del trabajo” tiene un promedio de 3.78, el indicador “Estabilidad laboral” tiene un promedio de 3.76, así mismo el indicador “Participación en la toma de decisiones” tiene un promedio de 3.61, finalmente el indicador “Retribución económica por el trabajo desempeñado” tiene un promedio de 3.48, lo que muestra que todos los indicadores son buenos, y considerados como fortalezas para la dimensión, sin embargo algunos colaboradores manifestaron que no tienen participación en la toma de decisiones y que el sueldo que reciben no compensa el esfuerzo realizado en el trabajo.

Quinta: Se describió la dimensión “Factores del entorno socio - laboral” presenta como los resultados de sus indicadores: “Relaciones interpersonales” con un promedio de 3.97, el indicador “Retroalimentación” tiene un promedio de 3.64, el indicador “Apoyo organizacional” tiene un promedio de 3.59, el indicador “Reconocimiento” tiene un promedio de 3.46 mostrando que todos los indicadores de la dimensión se interpretan como buenos y son considerados como fortalezas, sin embargo algunos colaboradores manifiestan que hay poco apoyo por parte de sus compañeros cuando este tiene sobre carga de trabajo y que también sienten que la empresa no reconoce cuando se obtiene buenos resultados.



RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al gerente mantener y potenciar los factores individuales, factores del trabajo y de la organización y los factores del entorno socio laboral que han sido calificados como buenos, así mismo poner más atención en la dimensión factores de ambiente de trabajo ya que los resultados fueron regulares, también se recomienda que el área de recursos humanos elabore un plan de calidad de vida del trabajador tomando en cuenta los factores considerados en la presente investigación, así mismo implementar un plan de mejoras que considere las debilidades manifestadas por los colaboradores, específicamente en los indicadores equilibrio trabajo-familia, motivación en el trabajo y condiciones y medio ambiente de trabajo.

Segunda: Con respecto a los “Factores individuales” se observó que los resultados son positivos por lo tanto en general se recomienda utilizar la filosofía de la mejora continua y excelencia organizacional, para poder alcanzar niveles aún mas buenos en esta dimensión, específicamente se recomienda crear espacios de confraternización para que la empresa genere un vínculo entre el colaborador, familia y empresa, también se recomienda respetar los periodos de vacaciones una vez al año para que el colaborador tenga más tiempo dedicado a la familia, generando así un equilibrio entre el trabajo y su vida personal. En cuanto a la motivación con el trabajo se recomienda generar satisfacción en el personal mediante un mejor desarrollo laboral y profesional de los empleados a través de capacitaciones constantes, planes de apoyo y asensos, revisar también la forma de sancionar que se da en la empresa para que sea justa y coherente según a la falta cometida y no se sancione de manera desmedida.

Tercera: Con respecto a los “Factores de ambiente de trabajo” se recomienda mejorar las condiciones laborales del centro de trabajo, como implementar adecuadamente los módulos de vivienda, mejorar el comedor, servicios higiénicos, así como otros espacios que se consideran secundarios pero repercuten significativamente en el bienestar del empleado. Por otra parte también se recomienda implementar un sistema de seguridad y salud ocupacional para las operaciones de la empresa, asimismo realizar inspecciones periódicas de seguridad y salud ocupacional, con la finalidad de evitar daños a la integridad y salud de los trabajadores, también se recomienda crear un manual de seguridad y salud en el trabajo donde se detalle los aspectos que deben de cumplir los colaboradores para salvaguardar su integridad física, no es normativo ni tiene carácter obligatorio, sin embargo se considera un referente para poder mejorar los



factores del ambiente del trabajo de la empresa mencionada y crear una cultura de prevención de riesgos laborales ya que por el rubro de la empresa consideramos que es indispensable.

Cuarta: Con respecto a los “Factores del trabajo y de la organización” en cuanto a la retribución económica a pesar de tener resultados óptimos se debe poner mayor atención en este aspecto ya que algunos colaboradores no están conformes con el salario que perciben, puntualmente se recomienda ofrecer bonos según a los resultados obtenidos de su trabajo. Así mismo se recomienda realizar reuniones trimestrales donde todos los trabajadores puedan dar sugerencias de mejora y manifestar sus incomodidades aportando así a la toma de decisiones. También se recomienda para el contenido y significado del trabajo rotar al personal en la medida que sus habilidades le permitan y como la empresa lo considere, así su trabajo no será monótono. Además se recomienda que la empresa brinde estabilidad laboral a todos los colaboradores para conservar su puesto de trabajo.

Quinta: Con respecto a los “Factores del entorno socio - laboral”, a pesar de tener resultados positivos se recomienda fomentar aún más la integración y el desarrollo de relaciones interpersonales con reuniones periódicas, así como también realizar la retroalimentación del trabajo realizado de forma individual o grupal de acuerdo al desempeño, por último la empresa debe tener un buzón de sugerencias para poder conocer las inquietudes de los colaboradores.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 50minutos.es. (2017). *Mejora tu entorno laboral: Las claves para que todos se sientan a gusto en el trabajo*. Madrid: 50minutos.es.
- Alves Corrêa, D., Cirera Oswaldo, & Carlos Giuliani, A. (2013). Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. *Invenio*.
- Antamina. (06 de Julio de 2017). *Antamina*. Obtenido de <http://www.antamina.com/noticias/antamina-elegida-empresa-mas-atractiva-sector-minero-tercera-marca-empleadora-peru/>
- Atalaya Pisco, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología UNMSM*.
- Badia Montalvo, R. (1985). Salud ocupacional y riesgos laborales.
- Benavides de Castañeda, L. (2011). La flexibilidad: Nuevo paradigma de las relaciones laborales. 3.
- Camacho, P. (2013). *Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad. Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético*. Barranquilla: Pensamiento y gestión.
- Carrasco Diaz, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marco.
- Certo, S. (2001). Dirección de comunicación empresarial e institucional. *Gestion*.
- Chiang Vega, M., & Karausse Martinez, K. (2015). Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: Satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento. *Horizontes empresariales*.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. Bogota: Mc Graw Hill.
- De la fuente, D., Fernandez, I., & Garcia, N. (2006). *Administración de empresas en ingeniería*. Asturias: Universidad de Oviedo.
- Fernandez Rios, M. (1999). Eficacia Organizacional: concepto, desarrollo y evaluación. Madrid: Diaz de Santos.
- Galindo, M., & Rios, V. (Agosto de 2015). Productividad. *Mexico ¿Cómo vamos?, 1, 2*.
- García Acosta, G. (2002). *La ergonomía desde la visión sistémica*. Bogota: Universidad Nacional de Colombia.
- Gestión, R. (2017). Empleo: Perú uno de los países con peor calidad laboral de Sudamérica. *Diario Gestión*, 3.
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: Historia, dimensiones y beneficios. *Revista de investigación en psicología*.
- Guanajuato, U. d. (2013). *Autoestima*. Guanajuato: Liderazgo y mercadeo.
- Hernandez Herrera, J., & Juarez Suarez, C. (2015). *Derecho laboral y la administración de recursos humanos*. Ciudad de Mexico: Editorial Patria.



- Hernandez Sampieri, Roberto; Fernandez Collado, Carlos; Baptista Lucio, Maria del Pilar. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F.: Mc Graw Hill.
- Juarez Hernandez, O. (2014). *Administración de la compensación, sueldos, salarios, incentivos y prestaciones*. Ciudad de Mexico: Grupo editorial Patria.
- Martinez Buelvas, L., Oviedo Trespalacios, O., & Luna Amaya, C. (2013). Condiciones de Trabajo que impactan en la vida laboral.
- Mendez, A. (2013). *Motivación segun autores*. Obtenido de <https://www.euroresidentes.com/empresa/motivacion/motivacion-segun-autores>
- Myers, D. (2006). *Psicología, Séptima edición*. Buenos Aires: Ed. Médica Panamericana.
- Patlán Pérez, J. (2017). *Calidad de vida en el trabajo*. Ciudad de Mexico: Editorial El Manual Moderno.
- Solano Reategui, S. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia territorial Huallaga Central. 26.
- Y.B.C., E. m. (2017). Madre de Dios.