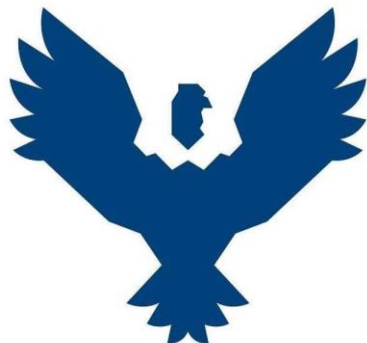




UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO DE LOS COLABORADORES EN LA
EMPRESA MAESTRO PERU SOCIEDAD ANÓNIMA TIENDA CUSCO EN
EL AÑO 2019**

Tesis presentada para optar al título
profesional de Licenciado en Administración
por:

Luza Carcausto, Karen Yamilet

Astete Velasquez, Jhonatan Paúl

Asesor:

Dr. Canahuire Montufar, Abraham Edgard

CUSCO-PERÚ

2019



PRESENTACIÓN

Señor decano de la Facultad de Ciencia Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco.

En cumplimiento al reglamento de grados y títulos de la escuela profesional de Administración pongo a vuestra consideración la tesis titulada: Calidad de vida en el trabajo de los colaboradores en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco en el año 2019, con el objetivo de optar al título profesional de Licenciado en Administración.

Ponemos el presente trabajo a vuestra consideración esperando satisfacer las expectativas planteadas, cualquier aporte, sugerencia u observación será beneficiosa para lograr mejorar e incrementar nuestros conocimientos profesionales, académicos y personales.



ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	i
ÍNDICE.....	ii
INDICE DE TABLAS.....	vi
INDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRAC.....	x

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	5
1.2.1. Problema General.....	5
1.2.2. Problemas Específicos.....	5
1.3. Objetivos de la Investigación.....	6
1.3.1. Objetivo General.....	6
1.3.2. Objetivos Específicos.....	6
1.4. Justificación de la Investigación.....	6
1.4.1. Relevancia social.....	6
1.4.2. Implicancias Prácticas.....	7
1.4.3. Valor teórico.....	7
1.4.4. Utilidad metodológica.....	7
1.4.5. Viabilidad y factibilidad.....	7
1.5. Delimitación de la Investigación.....	7
1.5.1. Delimitación Temporal.....	7



1.5.2. Delimitación Espacial	8
1.5.3. Delimitación conceptual.....	8

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación	9
2.1.1. Antecedentes Internacionales	9
2.1.2. Antecedente Nacional	11
2.1.3. Antecedentes locales	17
2.2. Bases Legales.....	19
2.3. Bases Teóricas	20
2.3.1. Calidad de vida en el trabajo	20
2.3.1.1. <i>Definición de calidad de vida en el Trabajo</i>	20
2.3.1.2. <i>Factores de la calidad de vida en el trabajo</i>	22
2.3.1.3. <i>Componentes de la calidad de vida en el trabajo</i>	28
2.3.1.4. <i>Modelo de calidad de vida en el trabajo</i>	29
2.3.1.5. <i>Criterios para implementar la calidad de vida en el trabajo</i>	30
2.3.1.6. <i>Importancia de la calidad de vida en el trabajo</i>	31
2.3.1.7. <i>Beneficios de la calidad de vida en el trabajo</i>	31
2.4. Marco Conceptual	33
2.4.1. Calidad	33
2.4.2. Trabajo	33
2.4.3. Organización.....	34
2.4.4. Daño	34
2.4.5. Protección integral	34
2.4.6. Ergonomía	34



2.4.7. Productividad.....	34
2.4.8. Autonomía	35
2.4.9. Competencia	35
2.4.10. Condiciones de Trabajo.....	35
2.4.11. Política.....	35
2.4.12. Seguridad Laboral.....	35
2.5. Caracterización de la Empresa.....	36
2.5.1. Historia de la empresa Maestro	36
2.5.2. Misión	36
2.5.3. Visión	36
2.5.4. Políticas	37
2.5.5. Valores	38
2.5.6. Seguridad y salud en el trabajo	39
2.5.7. Capacitación	40
2.5.8. Desarrollo profesional.....	40
2.5.9. Evaluación del desempeño	40
2.5.10. Organigrama	41
2.6. Variable	43
2.6.1. Conceptualización de la variable.....	43
2.6.2. Operacionalización de la variable.....	44

CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación	45
3.2. Enfoque de Investigación	45
3.3. Diseño de la investigación.....	45



3.4. Alcance de la investigación	45
3.5. Población y muestra de la investigación	46
3.5.1. Población de estudio	46
3.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos	46
3.6.1. Técnicas.....	46
3.6.2. Instrumento.....	46
3.7. Procesamiento de datos	46

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado	47
4.1.1. Presentación del instrumento	47
4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado	48
4.2. Calidad de vida en el trabajo	49
4.2.1 Factores individuales.....	50
4.2.2 Factores del ambiente de trabajo.....	56
4.2.3 Factores del trabajo y de la organización	59
4.2.4 Factores del entorno social laboral	64
4.3. Resultado de la variable Calidad de vida en el trabajo	70

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos	72
5.2. Limitantes de estudio	73
5.3. Comparación crítica con la literatura existente.....	73
5.4. Implicancias del estudio	74



CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS



INDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Conceptualización de la Variable</i>	43
Tabla 2: <i>Operacionalización de la Variable</i>	44
Tabla 3: <i>Distribución de los Ítems del cuestionario</i>	47
Tabla 4: <i>Descripción de la Baremación y escala de interpretación</i>	48
Tabla 5: <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	49
Tabla 6: <i>Calidad de vida en el trabajo</i>	49
Tabla 7: <i>Indicadores de la dimensión factores individuales</i>	51
Tabla 8: <i>Factores individuales</i>	53
Tabla 9: <i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores individuales</i>	54
Tabla 10: <i>Indicadores de la dimensión factores del ambiente de trabajo</i>	56
Tabla 11: <i>Factores del ambiente de trabajo</i>	57
Tabla 12: <i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores del ambiente de trabajo</i>	58
Tabla 13: <i>Indicadores de la dimensión factores del trabajo y de la organización</i>	60
Tabla 14: <i>Factores del trabajo y de la organización</i>	62
Tabla 15: <i>Comparación de los indicadores de la dimensión factores del trabajo y de la organización</i>	63
Tabla 16: <i>Indicadores de la dimensión factores del entorno socio - laboral</i>	65
Tabla 17: <i>Factores del entorno socio - laboral</i>	67
Tabla 18: <i>Comparación promedio de los indicadores</i>	68
Tabla 19: <i>Comparación promedio de las dimensiones de la variable calidad de vida en el trabajo</i>	70



INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> : Organigrama de la empresa Maestro tienda Cusco.	42
<i>Figura 2</i> : Calidad de vida en el trabajo	50
<i>Figura 3</i> : Indicadores de la dimensión factores individuales	51
<i>Figura 4</i> : Factores individuales	53
<i>Figura 5</i> : Comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores individuales	55
<i>Figura 6</i> : Indicadores de la dimensión factores del ambiente de trabajo	56
<i>Figura 7</i> : Factores del ambiente de trabajo	58
<i>Figura 8</i> : Comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores del ambiente de trabajo	59
<i>Figura 9</i> : Indicadores de la dimensión factores del trabajo y de la organización.....	60
<i>Figura 10</i> : Factores del trabajo y de la organización	62
<i>Figura 11</i> : Comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores del trabajo y de la organización	64
<i>Figura 12</i> : Indicadores de la dimensión factores del entorno socio - laboral.....	65
<i>Figura 13</i> : Factores del entorno socio - laboral	67
<i>Figura 14</i> : Comparación promedio de la dimensión factores del entorno socio - laboral	69
<i>Figura 15</i> : Comparación promedio de las dimensiones de la variable calidad de vida en el trabajo	70



RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo describir la calidad de vida en el trabajo de los colaboradores en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco en el año 2019, con sus dimensiones: factores individuales, factores del ambiente de trabajo, factores del trabajo y de la organización y factores del entorno socio laboral. En cuanto a la metodología el tipo de investigación es básica, enfoque cuantitativo, diseño de investigación es no experimental, con un alcance descriptivo y como muestra se consideró al total de la población el cual estuvo constituido por 80 trabajadores, de los cuales se recopilaron información a través de una encuesta elaborada para la presente investigación, los datos fueron procesados en el paquete estadístico IBM SPSS versión 25. Los resultados hallados sobre la calidad de vida en el trabajo es mala con un promedio estadístico de 2.54, de los factores de la calidad de vida en el trabajo, el factor individual con un promedio estadístico de 2.32 indicando que es mala, respecto a los factores del ambiente de trabajo se obtuvo un promedio estadístico de 2.74 considerando que se da de manera regular, en cuanto a los factores del trabajo y la organización se obtuvo un promedio estadístico 2.54 indicando que es mala, finalmente en cuanto a los factores del entorno socio laboral se obtuvo un promedio estadístico de 2.56 indicando que es mala, lo que muestra la disconformidad del personal en las actividades que desempeña a diario al no contar con un trabajo creativo y saludable, reduciendo de esta manera su calidad de vida en el trabajo.

PALABRA CLAVE: Calidad de vida en el trabajo



ABSTRAC

The purpose of this research work is to describe the quality of life in the work of the collaborators in the company Maestro Perú limited liability company Cusco store in 2019, with its dimensions: individual factors, work environment factors, work factors and of the organization and factors of the socio-labor environment. Regarding the methodology the type of research, the type of research is basic with a quantitative approach, whose research design is non-experimental, with a descriptive scope and the total population was considered, which was made up of 80 workers, of which information was collected through a survey prepared for the present investigation, the data were processed in the statistical package SPSS. The results found on the quality of life is bad with a statistical average of 2.54 of the quality of life factors, the individual factor with a statistical average of 2.32 indicated that it is bad, with respect to the work environment factors a Statistical average of 2.74 considering that it occurs regularly, in terms of work and organization factors, a statistical average of 2.54 was obtained, indicated that it is bad, finally, in terms of socio-labor environment factors, a statistical average of 2.56 was obtained indicated that it is bad, which shows the dissatisfaction of the staff in the activities they carry out on a daily basis by not having a creative and healthy job, thus reducing their quality of life at work.

KEYWORD: Quality of life at work.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Hoy en día la calidad de vida en el trabajo es considerada un tema de gran interés, debido a que integra todos los esfuerzos y aspectos del trabajo que son relevantes para incrementar la productividad, el nivel de satisfacción, el bienestar del personal y su entorno, esto conlleva a que las organizaciones necesitan ser dinámicas, influyentes y participativas para contribuir al más completo desarrollo personal, preservando su economía, bienestar y salud ocupacional.

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 la realización personal, familiar y social y como un medio para preservar su salud y su economía (Patlán Pérez, 2017).

En los últimos años a nivel mundial la calidad de vida en el trabajo ha recuperado su protagonismo, debido a la aparición de nuevos y diferentes enfoques que han surgido ante la preocupación por la productividad, competitividad económica y mecanismos que resguarden las condiciones laborales de los colaboradores en la organización.

En cuanto a las organizaciones que realizan sus actividades a nivel nacional, la calidad de vida en el trabajo es un tema que día a día viene tomando importancia, ya que para poder crecer en un mercado como el nuestro, se necesita que las empresas cubran las necesidades y expectativas laborales de sus colaboradores, buscando su desarrollo y bienestar, lo cual genera mayor lealtad y compromiso en el personal hacia la organización, ayudando en la



retención del talento, incremento de la productividad, mejores niveles de servicio al cliente y disminución del ausentismo.

La región del Cusco, está siendo considerada como un foco de inversión para las grandes y pequeñas empresas que desean la apertura de nuevas sucursales, así como también se viene registrando un importante crecimiento por parte de las familias cusqueñas, y la necesidad por construir y remodelar sus hogares, es por ello que el nivel competitivo en el rubro de la construcción es cada vez mayor, por lo que las empresas dedicadas a este rubro tienen que cuidar y preservar la calidad de vida en el trabajo de sus colaboradores.

Maestro Perú sociedad anónima es la primera empresa que desarrollo en el Perú el concepto de tienda de gran formato especializada en el mejoramiento del hogar y la construcción, cuenta con 28 tiendas a nivel nacional, 15 en Lima y Callao y 13 en provincias, siendo su razón de ser el facilitar la realización de los proyectos de sus clientes ofreciéndoles todo en un solo lugar, con el mejor servicio y asesoría (Maestro, 2019).

La empresa Maestro Perú tienda Cusco ubicada en el distrito de San Jerónimo en el año 2019, cuenta en la actualidad con 80 trabajadores en tienda dedicados a brindar los servicios de asesoría, venta y cobro de los distintos productos que se encuentran en las áreas como son el área de caja, ferretería, herramientas, materiales, pisos, puertas y maderas, iluminación, jardinería, pintura, gasfitería, organización, baños y cocinas, en lo que respecta a la calidad de vida en el trabajo se observa al personal desarrollar sus funciones de forma rutinaria, mostrándose indiferente en las actividades y circunstancias que se dan dentro de su jornada laboral al momento de relacionarse con sus compañeros y/o clientes durante el proceso de venta y asesoría, esto debido a fomentar un trabajo poco creativo y saludable siendo esta una limitante para el colaborador al sentir que sus expectativas laborales y personales están incompletas, repercutiendo en la productividad, su realización personal, familiar y social.

En cuanto a los factores individuales se observan distintos problemas, ya que los colaboradores perciben que sus necesidades dentro del trabajo, están siendo abordadas en menor grado de interés, factores que podrían afectar en el logro y en la plena realización del colaborador dentro de sus distintas áreas de trabajo, esto debido a propiciar un inadecuado equilibrio entre trabajo y familia; lo cual es generado por la realización de labores extras que



tiene que ejercer el colaborador fuera de su jornada laboral establecida, incumpliendo de esta manera la política de cumplimiento de horarios y ocasionando un desequilibrio en el colaborador al verse afectado en sus actividades personales y familiares, se puede observar también que en la satisfacción con el trabajo existe un cierto grado de disconformidad por parte de los colaboradores, debido a que las experiencias laborales dentro de sus puestos de trabajo no logran cubrir sus expectativas deseadas, por ello se aprecia al colaborador teniendo muy poca interacción con sus compañeros de trabajo, esto a consecuencia de que la organización promueve muy pocas oportunidades de interacción entre los colaboradores para crear un ambiente agradable de trabajo que permita un positivo estado emocional en el personal. Otro aspecto es que el desarrollo laboral y profesional está siendo aplicado de manera poco favorable, debido a que la organización a pesar de contar con programas internos para desarrollar una línea de carrera opta por contratar talentos externos, creando malestar en el personal que aspira a ocupar puestos mayores acorde a sus capacidades, méritos y resultados laborales. La ausencia de impulsos, deseos y expectativas en el trabajo hace que se evidencie dentro del personal dificultad para el logro de objetivos y el eficiente desarrollo de sus actividades, afectando el compromiso que ejercen sobre sus labores, generando así en el colaborador un deficiente bienestar en el trabajo que se ve reflejado en sus estados afectivos con su entorno laboral.

En cuanto a los factores del ambiente de trabajo se puede apreciar que en la empresa Maestro, estos factores se presentan de manera desfavorable, puesto que se perciben falencias que no aportan en el logro de la calidad de vida del trabajador, causando descontento en el personal de dicha organización, esta se ve afectada por la falta de mejores condiciones y medio ambiente en el trabajo, al observar a los colaboradores de algunas áreas como cajas, organización, herramientas, materiales y maderas realizar sus actividades en lugares abiertos, expuestos al cambio brusco de temperatura que tiene nuestra región y los constantes ruidos ocasionados por el uso de las máquinas, además de tener carentes áreas confortables, que perjudican el correcto desarrollo de su desempeño. Por otra parte, la seguridad y salud en el trabajo, es un aspecto que la organización cumple y pone en práctica al entregar a todo el personal que ingresa a tienda sus equipos de protección personal (zapatos de seguridad, guantes, cascos, barbijos, fajas, etc.), que le corresponde según la actividad que realiza para la preservación de su protección integral, pero que de alguna u otra forma se siguen



evidenciando accidentes, esto a que los colaboradores evitan o pasan por alto el uso de estos implementos de seguridad a falta de mayor orientación, concientización, seguimiento y control para el adecuado uso de estos implementos y la correcta manipulación de mercadería peligrosa que se encuentra dentro de tienda.

En cuanto a los factores del trabajo y de la organización, la cual está relacionada con la empresa y las tareas realizadas por los colaboradores, en lo que respecta al contenido y significado de trabajo que se dan en las distintas áreas dentro de la tienda, se observa que las tareas que el personal desempeña son en el mayor de los casos funciones útiles y variadas debido a la información y capacitación que reciben para brindar asesoría de los productos que ofrecen, sin embargo estas capacitaciones y talleres se dan en pocas ocasiones durante el año, impidiendo al colaborador incrementar las oportunidades de aplicación y desarrollo de sus conocimientos y habilidades. Otro aspecto, son las básicas retribuciones económicas frente a los arduos y complejos trabajos que desarrollan dentro de sus áreas y al alto grado de peligro que contienen estas, donde el colaborador se encuentra a diario en constante interacción con la manipulación de maquinaria que se necesita para la carga y traslado de productos pesados y peligrosos, así como el de mantener el orden y limpieza de sus respectivas áreas y productos. Por otro lado, se puede observar insuficiente autonomía y control que le da la empresa al colaborador, pues estos sienten tener poca libertad para organizar y realizar su trabajo, debido a que existen limitaciones dentro de las actividades en la cuales se desempeñan, así mismo se observa que la estabilidad laboral del colaborador dentro de la organización muestra un panorama incierto puesto que los trabajadores son contratados esporádicamente. También se ha podido identificar la falta de participación que tienen los colaboradores hacia la toma de decisiones para solucionar problemas dentro de sus áreas de trabajo, debido a que se requiere la presencia de su jefe superior inmediato para dar solución a cualquier tipo de problemas de menor o mayor escala, haciendo deficiente la solución de problemas dentro de la organización de tal forma que estos se sienten desvalorados en cierto modo molestos al no ser tomados en cuenta por la empresa para la toma de decisiones.

Y finalmente la calidad de vida en el trabajo en cuanto a los factores del entorno socio laboral encargado de ver el grado de satisfacción del colaborador frente a sus necesidades, se aprecia las limitadas relaciones interpersonales entre directivos y colaboradores, debido a las



dificultades y barreras que existen para tener una buena comunicación a pesar de contar con políticas de puertas abiertas para poder expresar quejas, recomendaciones y puntos de vista, que en la mayoría de los casos se hace llegar mediante documentos escritos que se manejan dentro de la organización, además del complicado horario de funcionamiento de la tienda y la disponibilidad del personal para convocar y asistir a reuniones mensuales, Así mismo se observa que la empresa brinda insuficiente retroalimentación, originando preocupación, desorientación al momento de realizar su labor. En el apoyo organizacional se aprecia al colaborador poco respaldado por la organización al momento de dar soluciones ante problemas o altercados que puedan surgir en los procesos de venta. En cuanto al reconocimiento, se observa que los criterios de evaluación de desempeño del personal por parte de la organización conjuntamente con los jefes de área para resaltar los logros y las metas alcanzadas, son criterios que la empresa efectúa en muy pocas oportunidades durante el año, causando que el colaborador se sienta no valorado al recibir escasamente palabras de felicitaciones o agradecimiento por sus superiores, que lo ayuden y motiven a realizar un mejor trabajo y por consiguiente a brindar un mejor servicio.

Si este tipo de situaciones continúan traerán como consecuencias mayores problemas a la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco perjudicando en las labores de todas las áreas e impidiendo el cumplimiento de objetivos, es de suma importancia corregir dichos problemas ya que permitirá mejorar la calidad de vida en el trabajo de los colaboradores. Por eso surge nuestra interrogante.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo es la calidad de vida en el trabajo de los colaboradores en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco en el año 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo son los Factores Individuales de los colaboradores en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco en el año 2019?



- ¿Cómo son los Factores del Ambiente de Trabajo de los colaboradores en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco en el año 2019?
- ¿Cómo son los Factores del Trabajo y de la Organización de los colaboradores en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco en el año 2019?
- ¿Cómo son los Factores del Entorno Socio-laboral de los colaboradores en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco en el año 2019?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Describir la calidad de vida en el trabajo de los colaboradores en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco en el año 2019.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Describir los Factores Individuales de los colaboradores en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco en el año 2019.
- Describir los Factores del Ambiente de Trabajo de los colaboradores en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco en el año 2019.
- Describir los Factores del Trabajo y de la Organización de los colaboradores en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco en el año 2019.
- Describir los Factores del Entorno Socio-laboral de los colaboradores en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco en el año 2019.

1.4. Justificación de la Investigación

1.4.1. Relevancia social

El presente trabajo de investigación tiene relevancia social debido a que después de ser analizadas las causas y tomada en cuenta las recomendaciones, los resultados



beneficiaran directamente a los colaboradores, permitiendo al gerente y jefes de área de la tienda Maestro Cusco, desarrollar y mejorar la calidad de vida en el trabajo.

1.4.2. Implicancias Prácticas

La presente investigación, tiene implicancias practicas porque permitió conocer y entender la calidad de vida en el trabajo en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco, a partir del análisis de la información se generó conclusiones y recomendaciones que de ser tomados en cuenta, la empresa podrá aplicar estrategias y políticas que le permitan tener una mejor calidad de vida en el trabajo.

1.4.3. Valor teórico

El valor teórico de la investigación, permitió conocer la variable calidad de vida en el trabajo, apoyada en la teoría existente para esta variable de estudio, la cual será considerada como antecedente de estudio para futuras investigaciones, que se apliquen o tomen la misma variable o dimensiones.

1.4.4. Utilidad metodológica

La utilidad metodológica de la investigación se justifica en la propuesta de utilización del instrumento y técnica que permitió la recolección de datos, para lograr la fiabilidad y validez del estudio en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco en el año 2019.

1.4.5. Viabilidad y factibilidad

La presente investigación fue viable y factible debido a que los investigadores contaron con todos los permisos y acceso a la información, así también se tuvo disponibilidad de los recursos y tiempos necesarios para la elaboración de la misma.

1.5. Delimitación de la Investigación

1.5.1. Delimitación Temporal

La delimitación temporal de la investigación se realizó en el periodo comprendido durante los meses de agosto a diciembre del año 2019.



1.5.2. Delimitación Espacial

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en las instalaciones de la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco tomando en cuenta a los colaboradores que laboraron en el año 2019 entre los meses de agosto a diciembre.

1.5.3. Delimitación conceptual

El trabajo de investigación abordó conceptos fundamentales sobre la “calidad de vida en el trabajo”, con sus dimensiones, factores individuales, factores del ambiente de trabajo, factores del trabajo y de la organización y factores del entorno socio laboral, los cuales fueron seleccionados de diferentes fuentes de investigación.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Antecedente 1

Según (Libien Jiménez, 2016) realizó el trabajo de investigación en México, dicha investigación tiene como título “Calidad de Vida en el Trabajo en profesores de tiempo completo de la Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma del Estado de México”, esto se llevó a cabo en el año 2016, quien tuvo como objetivo analizar la Calidad de Vida en el Trabajo en profesores de educación superior, la metodología empleada en la investigación fue de enfoque cuantitativo, no experimental, quien concluyo:

- Los profesores de tiempo completo de la Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma del Estado de México cuentan con seis de las siete dimensiones evaluadas con resultado satisfactorio, por tanto, cuentan con Calidad de Vida en el Trabajo. El hecho de contar con profesores que se perciben con un nivel satisfactorio de calidad de vida laboral representa una ventaja para la institución porque incide en una mejor calidad en el proceso de enseñanza y aprendizaje.
- La hipótesis planteada se cumple para las dimensiones de: soporte institucional para el trabajo, seguridad en el trabajo, integración al puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal del trabajador, porque el 80% de los profesores de tiempo completo de



la Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma del Estado de México tiene una calidad de vida laboral satisfactoria.

- La hipótesis de la investigación no se cumple para una dimensión que es la de administración del tiempo libre, sin embargo, los componentes de esta dimensión deben analizarse más profundamente para saber si es imputable a causas personales de los profesores o bien imputables a la institución. Una vez determinado es recomendable que se apliquen las medidas correctivas pertinentes.
- De igual forma, se cumple con los objetivos de la investigación, concluyendo que se cuenta con profesores de tiempo completo satisfechos con su jornada laboral, con su desempeño laboral, en su desarrollo personal, con las contribuciones que le proporciona su trabajo y comprometidos con su trabajo.
- La evaluación de la Calidad de Vida en el Trabajo depende de la percepción de las personas, por ello la medición realizada para una persona en diferente tiempo y espacio puede modificarse.

Antecedente 2

Según (Anda Varela, 2017) realizó el trabajo de investigación en México, titulado “Calidad de vida laboral: El bienestar logrado a través del trabajo y su influencia en la administración del tiempo libre en los colaboradores de Siemens Ecuador en el primer semestre del año 2017.”, se llevó a cabo en el año 2017, el objetivo fue identificar el perfil de la calidad de vida laboral en los colaboradores de Siemens Ecuador en el primer semestre del año 2017, esta investigación es de tipo correlacional, con modalidad teórica-aplicada, la muestra que se utilizó fue de 61 colaboradores, quien concluye:

- El perfil de calidad de vida laboral de los colaboradores de Siemens Ecuador con las puntuaciones obtenidas como se muestra en la figura n°11 se encuentra por debajo del promedio ideal con tendencia a definir una baja calidad de vida laboral debido a que sus cinco dimensiones incluyendo el bienestar logrado a través del trabajo y la administración del tiempo libre se localizan debajo del promedio.



- La hipótesis planteada “el bienestar logrado a través del trabajo influye en la administración del tiempo libre de los colaboradores Siemens Ecuador en el primer semestre del año 2017” se rechaza ya que la correlación entre variables es muy baja y de igual forma las variables se encuentran por debajo del promedio determinado por el perfil de calidad de vida laboral general de la organización como se evidencia en la figura n°11.
- La falta de compromiso afectivo representado en la dimensión bienestar logrado a través del trabajo genera que los colaboradores se encuentren en su zona de confort y afecte a la cadena de productividad como se indica en la figura n°2 afectando a la sostenibilidad del negocio por lo tanto los resultados alcanzados con base en el sentido de pertenencia con la empresa.
- La ausencia de la conciliación entre vida laboral y personal se ve representada en los resultados obtenidos en la dimensión de administración de tiempo libre que genera a partir de la falta de políticas de conciliación, de fuentes de satisfacción laboral y de un comportamiento apegado a una cultura débil como se describe en la tabla n°30.
- Existe una mayor correlación entre la variable de bienestar logrado a través del trabajo y el desarrollo personal como se observa en el anexo n°4, esto quiere decir que los colaboradores de Siemens Ecuador están enfocados en cumplir logros y obtener resultados positivos y representativos sin una administración ideal de su tiempo libre acercándose a la conciliación trabajo-familia.

2.1.2. Antecedente Nacional

Antecedentes 3

Según (Quispe Huaroto & Zapatel Guerrero, 2018) realizaron el trabajo de investigación en Perú, titulado “Calidad de vida en el trabajo y el ausentismo laboral en la empresa servicio de Logística Express S.A.C Los Olivos 2018”, se llevó a cabo en el año 2018, el objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad de vida en el trabajo y el ausentismo laboral en la empresa servicio de Logística Express S.A.C Los Olivos 2018, la población estuvo constituida por 91 trabajadores



pertenecientes al área operativa de la empresa Logística Express situada en el distrito de Los Olivos, la metodología empleada fue cuantitativa, aplicada y de nivel descriptivo correlacional, y se obtuvo las siguientes conclusiones:

- Se logró evidenciar una correlación alta y significativa entre las variables calidad de vida en el trabajo y ausentismo laboral, puesto que el valor de correlación de Spearman $Rho=0.775$, con un valor de significancia de 0.000. De manera que, se demuestra que existe relación entre calidad de vida en el trabajo y el ausentismo laboral en los trabajadores de la empresa servicios de Logística Express- Los Olivos 2018.
- Por medio del análisis estadístico, se demostró que existe correlación alta y significativa entre las dimensiones factores individuales de la calidad de vida en el trabajo y ausentismo laboral, considerando que el valor de coeficiente de Spearman $Rho=0.765$, con un valor de significancia de 0.000. En consecuencia, se demuestra que existe relación entre los factores individuales de la calidad de vida en el trabajo y el ausentismo laboral de los trabajadores de la empresa de servicios de Logística Express- Los Olivos 2018.
- Se muestra una correlación alta y significativa entre las dimensiones factores del ambiente de trabajo y ausentismo laboral, teniendo en cuenta que el valor del coeficiente de Spearman $Rho=0.722$ con un valor de significancia de 0.000. Por lo cual, se demuestra que existe relación entre los factores del ambiente de trabajo y el ausentismo laboral de los trabajadores de la empresa de servicios de Logística Express- Los Olivos 2018.
- A través del análisis estadístico se demuestra una correlación alta y significativa entre la dimensión factores del trabajo y la organización y ausentismo laboral, debido a que el valor del coeficiente de Spearman es $Rho=0.715$ con un valor de significancia de 0.000. De modo, que se demuestra que existe relación entre los factores del trabajo y la organización y el ausentismo laboral y los trabajadores de la empresa de servicios de Logística Express- Los Olivos 2018.



- Se demostró una correlación positiva bajo entre las dimensiones factores del entorno socio laboral y ausentismo laboral puesto que el valor del coeficiente de Spearman $Rho=0.480$ con un valor de significancia de 0.000. Debido a lo cual, se demuestra que existe relación baja entre los factores del entorno socio laboral y ausentismo laboral en los trabajadores de la empresa de servicios de Logística Express- Los Olivos 2018.

Antecedente 4

Según (Trigozo Barrera, 2018) realizó el trabajo de investigación en la ciudad de Lima, titulada “Calidad de vida en el trabajo y su relación con la satisfacción laboral en la cadena de ferreterías El Imán”, se llevó a cabo en el año 2018, el objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad de vida en el trabajo y la satisfacción laboral en la cadena de ferreterías El Imán en el año 2018, la muestra estuvo constituida por el 100% de su población siendo un total de 60 personas, la investigación es correlacional de diseño tipo no experimental, quien concluye:

- Como conclusión general, con respecto al objetivo general luego de haber hecho la prueba de la hipótesis general se llegó a determinar la relación entre la calidad de vida en el trabajo y la satisfacción laboral en la cadena de ferreterías El Imán. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo un valor $=0.464$ (p -valor <0.05), relación positiva media. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y la satisfacción laboral esto significa que al mejorar la calidad de vida en el trabajo, se mejorara medianamente el nivel de satisfacción laboral en la cadena de ferreterías El Imán.
- Respecto al objetivo determinar la relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y las condiciones físicas y/o materiales en la cadena de ferreterías El Imán. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo un valor $=0.650$ (p -valor <0.05), relación positiva alta. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y las condiciones físicas y/o materiales, la cual significa que al mejorar



la calidad de vida en el trabajo se mejorara las condiciones físicas y/o materiales de la cadena de ferreterías El Imán.

- Respecto al objetivo determinar la relación significativa entre calidad de vida en el trabajo y los beneficios laborales y/o remunerativos en la cadena de ferreterías El Imán. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo un valor=-0.035(p-valor>0.05), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, es decir, no existe relación significativa entre calidad de vida en el trabajo y los beneficios laborales y/o remunerativos en la cadena de ferreterías El Imán, la cual significa que, al mejorar la calidad de vida en el trabajo no influye los beneficios laborales y /o remunerativos en la cadena de ferreterías El Imán.
- Respecto al objetivo determinar la relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y las políticas administrativas en la cadena de ferreterías El Imán. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo un valor=-0.313(p-valor<0.05), relación negativa baja. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y las políticas administrativas, lo anterior significa que, al mejorar el nivel de calidad de vida en el trabajo se estarían afectando ligeramente de manera negativa el nivel de políticas administrativas en la cadena de ferreterías El Imán.
- Respecto al objetivo determinar la relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y las relaciones sociales en la cadena de ferreterías El Imán. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo un valor=0.252(p-valor<0.05). Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, es decir, no existe relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y las relaciones sociales en la cadena de ferreterías El Imán, lo que significa que al mejorar las relaciones sociales no depende de la mejora de calidad de vida en el trabajo en la cadena de ferreterías El Imán.
- Respecto al objetivo determinar la relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo personal en la cadena de ferreterías El Imán. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo un valor=-0.581(p-valor<0.05),



relación positiva media. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo personal, es decir, al mejorar la calidad de vida en el trabajo se estará mejorando medianamente el nivel de desarrollo personal en la cadena de ferreterías El Imán.

- Respecto al objetivo determinar la relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y el desempeño de tareas en la cadena de ferreterías El Imán. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo un valor=-0.287(p-valor<0.05), relación positiva baja. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y el desempeño de tareas, es decir, al mejorar el nivel de calidad de vida en el trabajo se estarían mejorando ligeramente el nivel de desempeño de tareas en la cadena de ferreterías El Imán.
- Respecto al objetivo determinar la relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y la relación con la autoridad en la cadena de ferreterías El Imán. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo un valor=-0.457(p-valor<0.05), relación positiva media. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y la relación con la autoridad, lo cual indica que, al mejorar el nivel de calidad de vida en el trabajo se estarían mejorando medianamente el nivel de relación con la autoridad en la cadena de ferreterías El Imán.

Antecedente 5

Según (Cruz Trujillo, 2018) realizó el trabajo de investigación en Perú, titulado “Calidad de Vida en el Trabajo y el Estrés de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017”, se llevó a cabo en el año 2017, el objetivo fue demostrar la influencia de la Calidad de Vida Laboral en el estrés de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Huaura, año 2017, la muestra estuvo conformada por 141 trabajadores, el tipo de investigación es aplicada y el diseño no experimental transaccional correlacional, quien concluye que:



- Según la hipótesis específica 1, se concluye que, a un 0.478 de correlación de Pearson, se acepta que existen una correlación positiva débil muy significativa entre los factores individuales y el estrés de los trabajadores; este no está indicando 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 en la Municipalidad Provincial de Huaura.
- Según la hipótesis específica 2, se concluye que un 0.568 de correlación de Pearson, se acepta que existe una correlación positiva media muy significativa entre los factores del ambiente de trabajo y el estrés de los trabajadores; la cual nosotros deducimos que las condiciones, seguridad y salud en el trabajo influyen en el estrés laboral que tienen 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 decidimos 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 socio-laboral 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 las dimensiones



factores individuales, los factores del ambiente del trabajo, los factores del trabajo y de la organización y los factores del entorno socio-laboral influyen en el estrés laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaura.

2.1.3. Antecedentes locales

Antecedente 6

Según (Pezo Baca & Barreto Villena , 2018) realizaron el trabajo de investigación en las ciudad de Madre de Dios, titulada “Calidad de vida en el trabajo en la empresa minera Yony Baca Casas-Departamento de Madre de Dios-Distrito Huepetuhe-2018”, se llevó a cabo en el año 2018, el objetivo fue describir la calidad de vida en el trabajo en la empresa minera Yony Baca Casas , la muestra estuvo constituida por el 100% de su población siendo un total de 29 colaboradores, la investigación es de tipo básica, enfoque cuantitativo y de investigación no experimental, quien concluye:

- 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; así mismo, la dimensión “Factores del entorno socio-laboral” tienen 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.
- 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 el trabajo es equilibrado y que la empresa no respeta el periodo de vacaciones de algunos colaboradores.

- Se describió la dimensión “Factores del 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.
- 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 perciben no compensa el esfuerzo realizado en el trabajo.
- 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 sobrecarga de trabajo y que también sienten que la empresa no reconoce cuando se obtiene buenos resultados.

2.2. Bases Legales

- LEY N° 30222 LEY QUE MODIFICA LA LEY N° 29783, LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO promulgado el 8 de julio del 2014. La ley N° 30222 tiene el objetivo de modificar diferentes artículos de la ley de seguridad y salud en el trabajo con el fin de facilitar la implementación, manteniendo el nivel efectivo de protección de la seguridad y la salud, el rol de fiscalización y sanción por incumplimiento de las disposiciones en materia de seguridad y salud en el trabajo en toda actividad, además de reducir costos en las organizaciones.
- LEY N° 27671 LEY DE JORNADA DE TRABAJO, HORARIO Y TRABAJO EN SOBRETIEMPO promulgada el 04 de julio del 2002. La ley N° 27671 tiene como objetivo regular las jornadas, horarios y trabajos en sobretiempo, esto con la finalidad de que las organizaciones cuenten con un trabajo armónico.
- NORMA OHSAS 18001 es una norma británica reconocida internacionalmente que establece los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo con la prevención de riesgos laborales, lo cual permite mejorar el desempeño de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo y demostrar su compromiso con el cumplimiento de las exigencias de la legislación vigente, identifica situaciones de emergencia potenciales, determina deficiencias del sistema de gestión, y facilita la integración de sistemas de gestión de la calidad, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo.



- DECRETO LEGISLATIVO N° 728 o también conocida como “LEY DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD LABORAL” publicada el 27 de marzo de 1997, la normativa tiene una serie de objetivos; fomentar la capacitación y formación laboral de los trabajadores como un mecanismo de mejoramiento de sus ingresos y la productividad de su trabajo, garantizar los ingresos de los trabajadores, así como la protección contra el despido arbitrario respetando las normas constitucionales, unificar las normas sobre contratación laboral y consolidar los beneficios sociales existentes.

2.3. Bases Teóricas

2.3.1. Calidad de vida en el trabajo

2.3.1.1. Definición de calidad de vida en el Trabajo

Según Patlán Pérez (2017) nos dice que:

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 la realización personal, familiar y social y como un medio para preservar su salud y su economía.

Según González Baltazar, Hidalgo Santacruz, Salazar Estrada & Preciado Serrano (2010) nos menciona que;

La calidad de vida en el trabajo es un concepto multidimensional que se integra cuando el trabajador, a través del empleo y bajo su propia percepción, ve cubierta las siguientes necesidades personales: soporte institucional, seguridad e integración al puesto de trabajo y satisfacción por el mismo, identificando el bienestar conseguido a través de su actividad laboral y el desarrollo personal logrado, así como la administración de su tiempo libre.



Según (Espinoza & Henríquez, 2002), nos menciona que:

La calidad de vida en el trabajo es la manera como las personas viven la cotidianidad en su ambiente laboral. Involucra desde la situación laboral objetiva, es decir, las condiciones de trabajo en un sentido amplio, tanto las condiciones físicas como las contractuales y remuneraciones hasta las relaciones sociales que se dan tanto entre los trabajadores, como entre estos y la parte empresarial. También las actitudes y los valores de los sujetos y las percepciones de satisfacción o insatisfacción que derivan de esta conjunción de factores.

Según (Chiavenato, 2011), nos menciona que:

La calidad de vida en el trabajo representa el grado en que los miembros de la organización satisfacen sus necesidades personales en virtud de su actividad en la organización. La calidad de vida en el trabajo implica una constelación de factores, como satisfacción con el trabajo desempeñado, posibilidad de futuro en la organización, reconocimiento por resultado, salario, prestaciones, relaciones humanas dentro del grupo y la organización, ambiente físico y psicológico del trabajo, libertad para decidir, posibilidades de participar y otros puntos similares (pág. 289).

Según (Baitul Islam , 2012), nos dice que:

La calidad de vida laboral o calidad de vida en el trabajo se basa en una percepción que expresan los empleados de una organización sobre su grado de satisfacción o grado de insatisfacción con respecto al medio ambiente en el que laboran, lo que resulta en una evaluación del grado de bienestar y el desarrollo que estas condiciones generan en los recursos humanos, la misma que cuando es negativa, en términos generales, impactan en el óptimo funcionar de la empresa (págs. 12-22).



2.3.1.2. Factores de la calidad de vida en el trabajo

Según Patlán Pérez (2017) nos dice que:

La calidad de vida en el trabajo engloba cuatro factores esenciales las cuales son consideradas como necesidades importantes para el logro de la calidad de vida en el trabajo de los colaboradores dentro de una organización, estos son:

A) Factores Individuales

Según Patlán Pérez (2017) nos menciona:

Son los factores que hacen referencia a las necesidades que se requieren en el trabajo, para el logro de la plena realización y satisfacción del colaborador.

✓ **Equilibrio trabajo – familia**

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**

Estado emocional positivo y placentero que resulta de la percepción favorable del empleado hacia su puesto de trabajo y las actividades desempeñadas en la organización, esta valoración es subjetiva y está sujeta a las experiencias laborales previas. La satisfacción en el trabajo puede ser un consecuente tanto de la personalidad del individuo como del ambiente laboral.



✓ **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 empleo, permitiéndole aprender conocimientos y desarrollar nuevas habilidades o reforzar aquellos que hayan sido adquiridos y 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 tenga una carrera y perspectiva laboral de largo plazo en la organización.

✓ **Motivación en el trabajo**

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 trabajador presentando un comportamiento y desempeño productivo y comprometido en el trabajo.

✓ **Bienestar en el trabajo**

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 experiencia en sus labores (pág. 148).



B) Factores del ambiente de trabajo

Según Patlán Pérez (2017) nos menciona:

Son los factores que hacen referencia a las necesidades del ambiente y las condiciones en el trabajo que puedan presentar riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores repercutiendo en su calidad de vida.

✓ **Condiciones y medio ambiente de trabajo**

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 y en 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 de la labor.

✓ **Seguridad y salud en el trabajo**

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 trabajadores y el desarrollo de un trabajo saludable, lo cual propicia que el empleo se realice de manera segura, con la mínima posibilidad de que se produzcan riesgos o daños al trabajador (págs. 148-149).



C) Factores del trabajo y de la organización

Según Patlán Pérez (2017) nos menciona:

Son las necesidades relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas contribuyentes a la calidad de vida en el trabajo.

✓ **Contenido y significado del trabajo**

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, el trabajo debe ser valioso y de utilidad para la organización y 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 adecuada**

Percepción del trabajador respecto a recibir de la organización una remuneración económica 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.

✓ **Autonomía y control en el trabajo**

Percepción del grado de libertad, autonomía e independencia proporcionado al trabajador para organizar y realizar su trabajo, pudiendo tomar decisiones respecto al contenido de sus tareas (orden, velocidad, métodos), así como la cantidad



y el tipo de trabajo, incluyendo los momentos de trabajo y descanso (ritmo, pausas y vacaciones).

✓ **Estabilidad laboral**

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 trabajador seguridad, estabilidad y permanencia en su trabajo, garantizándole su desarrollo laboral, social, familiar y personal.

✓ **Participación en la toma de decisiones**

Impresión 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. La participación en la toma de decisiones incrementa la autonomía y el control sobre el trabajo (pág. 149).

D) Factores del entorno socio-laboral

Según Patlán Pérez (2017) nos menciona:

Son elementos 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.



✓ **Relaciones interpersonales**

Percepción de la posibilidad que tiene el trabajador de comunicarse libre y abiertamente con sus superiores, compañeros de trabajo 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**

Grado en el que 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.

✓ **Apoyo organizacional**

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, los ayudan cuando tienen un problema y confían en un trato justo, aumentando su autoestima, disminuyendo su estrés, brindándoles un sentido de pertenencia, creando un ambiente o clima de apoyo, comprensión y confesión, en el que se ayuda a los empleados a percibir la situación como menos amenazante y experimentar consecuencias menos negativas.



✓ **Reconocimiento**

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 él en el desempeño de sus actividades (págs. 149-150).

2.3.1.3. Componentes de la calidad de vida en el trabajo

Según (Casas, Repullo, Lorenzo, & Cañas, 2002), señalan que:

La calidad de vida en el trabajo se compone de dos grandes dimensiones; la dimensión objetiva que está relacionada con el entorno en que se realiza el trabajo y la dimensión subjetiva resultante de la experiencia del trabajador. De acuerdo a la definición, este constructo se compone de factores objetivos y subjetivos, los que se mencionan a continuación:

- **Componentes objetivos**

Se refiere a factores objetivos del puesto de trabajo, del medio ambiente laboral (físico, tecnológico, contractual, productivo y profesional), seguridad e higiene en el trabajo, salud laboral, condiciones de trabajo (ecológica, materiales, técnicas, contractuales, salariales, de seguridad e higiene, de protección social, de estabilidad en el empleo, etc.), diseño de puestos de trabajo, entre otros.

- **Componentes subjetivos**

Percepciones y experiencias laborales que tiene el trabajador de la calidad de vida en el trabajo. Entre los factores subjetivos se encuentran la satisfacción de necesidades en el trabajo, la adecuación de las capacidades, habilidades y necesidades para el puesto; compensación o remuneración justa y equitativa, equilibrio trabajo-



familia, oportunidades de promoción y desarrollo, apoyo organizacional, entre otros (págs. 143-158).

2.3.1.4. Modelo de calidad de vida en el trabajo

Según Segurado y Argulló citado por (Patlán Pérez, 2017) en su libro calidad de vida en el trabajo, elabora:

Un modelo cuya premisa es la condición psicosocial del constructo, la cual implica un carácter sistémico y contextualizado. Después de analizar las diversas conceptualizaciones que han caracterizado la calidad de vida en el trabajo, los autores identificaron cuatro categorías de indicadores en función de su procedencia, es decir, si provienen del individuo, del medio ambiente de trabajo, de la organización o del entorno social.

De acuerdo con estos autores, la calidad de vida en el trabajo es un fenómeno complejo cuya metodología de estudio integra los principios enumerados a continuación:

- Multidimensionalidad, considera al componente objetivo y subjetivo como un todo global.
- Sistémico, interdependencias del área laboral respecto a la extra laboral
- Interactividad, en lo individual, mediante el rol de trabajador que modifica el entorno laboral, mientras que en el aspecto sistémico la calidad de vida laboral es una totalidad compuesta de elementos interdependientes.
- Contextualización, las experiencias en la vida laboral ocurren en condiciones espaciales y temporales de trabajo específicas.
- Compatibilidad, intereses organizacionales y expectativas de los trabajadores (pág. 120).



2.3.1.5. Criterios para implementar la calidad de vida en el trabajo

Estos criterios permiten encaminar al personal de la organización a una mejor satisfacción de sus necesidades personales.

- **Suficiencia en las retribuciones**

Esto puede ser logrado por suficiencia en los ingresos para mantener un estándar social aceptable para vivir.

- **Condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo**

Establece condiciones de trabajo que minimicen el riesgo de enfermedades y daños; una edad límite en el trabajo que es potencialmente perjudicial para aquellos de menor o mayor edad de lo establecido.

- **Oportunidades inmediatas para desarrollar las capacidades humanas**

Se influye en esta categoría la autonomía, el uso de múltiples habilidades más que la aplicación repetitiva de una sola, retroalimentación acerca de los resultados de una actividad, como una base de autorregulación

- **Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad**

Este proceso abarca asignación de trabajo y propósitos educacionales para expandir las capacidades del trabajador, oportunidades de ascenso y seguridad en el empleo

- **Integración social en el trabajo de la organización**

Esto significa liberarse de prejuicios de igualdad, movilidad, apertura interpersonal, apoyo constante a los equipos de trabajo.



- **Balance entre trabajo y vida**

Esto significa que los requerimientos de trabajo, incluyendo programas-presupuesto, asuntos urgentes y viajes, no se tomen del tiempo de ocio o del tiempo familiar como algo cotidiano, y que las oportunidades de ascenso no requieran frecuentemente de cambios geográficos.

2.3.1.6. Importancia de la calidad de vida en el trabajo

Según Salanova (2009) nos menciona que:

La calidad de vida en el trabajo es importante porque refleja el conjunto de acciones y factores que repercuten en la salud ocupacional de los trabajadores, es decir, en el completo estado de bienestar físico, mental y social con relación al trabajo y no solo a la ausencia de enfermedad o dolencia de origen laboral (pág. 97).

Según Segurado Torres & Agulló Tomás (2002) nos menciona que:

La importancia primordial de la calidad de vida en el trabajo se centra en alcanzar una mayor humanización del trabajo con el diseño de puestos de trabajo más ergonómicos, condiciones de empleo más seguras y saludables, y organizaciones más eficaces, democráticas y participativas que satisfagan las necesidades y demandas de sus miembros, así como ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y personal (pág. 831).

2.3.1.7. Beneficios de la calidad de vida en el trabajo

Según Granados (2011), hace una recopilación de investigaciones que muestran los beneficios que trae para la organización la implementación de programas para mejorar la calidad de vida en el trabajo, las cuales se muestran a continuación:



- **Mejora el funcionamiento financiero**

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

- **Incrementa la Productividad**

En 2008, la empresa Fleet Financial Group rediseño 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. Así mismo, la revista, “Working Mother” informo que el centro de procesos financieros, Hewlett-Packard doblo su productividad cuando alguno de los trabajadores comenzó a utilizar semanas de trabajo comprimidas.

- **Reduce los costos operativos**

El estudio de la Conferencia 2000, entre 200 ejecutivos de 158 compañías encontró que un gran número de compañías multinacionales reporto un gran ahorro e incremento en su funcionamiento, después de implementar nuevas formas de trabajo que incentivan a los empleados a crear y compartir conocimientos.

- **Mejora la habilidad para retener y atraer a los mejores empleados**

Las estrategias para conciliar trabajo y vida personal se han convertido en aspectos muy atractivos y significativos, especialmente, entre profesionales jóvenes y trabajadores especializados.



- **Fortalece la confianza y lealtad de los empleados**

Algunos estudios sugieren que el nivel de confianza de empleados está directamente relacionado con la respuesta de la compañía a sus necesidades.

- **Reduce el ausentismo**

Estudios muestran a mayor compromiso de la empresa con sus empleados, hay menor tasa de ausentismo.

- **Fortalece la reputación**

Los programas de calidad de vida laboral en la empresa pueden fortalecer la reputación de la compañía entre sus trabajadores, consumidores, proveedores e inversionistas y también con la comunidad en la cual operan (págs. 214-223).

2.4. Marco Conceptual

2.4.1. Calidad

Según Ramírez Cavassa (2008) nos menciona que:

Es el grado en el cual un producto o servicio se ajusta a las especificaciones del diseño y a los estándares predeterminados, relacionados con las características que demanda el mercado, su rendimiento de acuerdo con el diseño y su valor de acuerdo con las necesidades del consumidor (pág. 229).

2.4.2. Trabajo

“Conjunto de tareas, exposición real y dinámica de la integración de esfuerzos, medios materiales y procedimientos para lograr resultados cuantitativos o cualitativos en función de metas preestablecidas de orden técnico, social, empresarial o netamente individuales” (Ramírez Cavassa, 2008, pág. 243).



2.4.3. Organización

“Unidad social coordinada en forma consiente, compuesta de dos o más personas, que funciona sobre una base de continuidad relativa para lograr una meta o conjunto de metas comunes” (Robbins & Judge, 2009, pág. 7).

2.4.4. Daño

Según Cortés Díaz (2007) nos define qué:

Es la pérdida de vidas humanas, las lesiones corporales, los perjuicios materiales y el deterioro grave del medio ambiente, como resultado directo e indirecto, inmediato o diferido, de las propiedades toxicas, inflamables, explosivas o de otra naturaleza, de las sustancias peligrosas y a otros efectos físicos o fisicoquímicos consecuencia del desarrollo de las actividades industriales (pág. 524).

2.4.5. Protección integral

“Se entiende por protección integral la constituida por elementos destinados a proteger al individuo frente a riesgos que actúan sobre todo el cuerpo (trajes ignífugos, arneses, ropa de protección, dispositivos, chalecos salvavidas, etc.)” (Cortés Díaz, 2007, pág. 207).

2.4.6. Ergonomía

Según Cortés Díaz (2007) nos define qué:

Es una disciplina científica o ingeniería de los factores humanos, de carácter multidisciplinar centrada en el sistema persona- maquina, cuyo objetivo consiste en la adaptación del ambiente o condiciones de trabajo a la persona con el fin de conseguir la mejor armonía posible entre las condiciones óptimas de confort y la eficacia productiva (pág. 562).

2.4.7. Productividad

“Es una medida de que tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico” (Galindo & Ríos, 2015, pág. 2).



2.4.8. Autonomía

“Grado en que el trabajo proporciona libertad sustancial, independencia y discrecionalidad al individuo para que programe sus labores y determine los procedimientos por usar para llevarlo a cabo” (Robbins & Judge, 2009, pág. 216).

2.4.9. Competencia

Según (Werther, Ph. D., & Guzmán Brito, 2014) nos dice que:

Es un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes relacionadas que afectan la parte esencial del trabajo de cada uno (una función o una responsabilidad), vinculado con el desempeño en el puesto, que puede medirse de acuerdo con estándares generalmente aceptados y mejorarse mediante la capacitación o el desarrollo (pág. 143).

2.4.10. Condiciones de Trabajo

“Conjunto de factores técnicos y sociales que participan en el proceso de trabajo y que influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores” (Arias Díaz, 2009, pág. 50).

2.4.11. Política

Según (Arias Galicia & Heredia Espinosa, 2015) nos dice que son:

Las líneas generales de conducta que deben establecerse con el fin de alcanzar sus objetivos; estas permiten al personal directivo de una organización tomar decisiones en cualquier momento ante determinada situación, compensando así la imposibilidad en que se halla la dirección para tratar con cada empleado. Política es, entonces, una guía que indica el camino para facilitar las decisiones. Las políticas constituyen una orden indirecta por medio de la cual los niveles superiores de la organización tratan de determinar la conducta de los niveles inferiores (pág. 586).

2.4.12. Seguridad Laboral

“La seguridad en el trabajo abarca el conjunto de medidas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente, así como para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantar prácticas preventivas” (Fernández Gago, 2005, pág. 111).



2.5. Caracterización de la Empresa

2.5.1. Historia de la empresa Maestro

Maestro es la primera empresa que desarrolló en el Perú el concepto de tienda de gran formato especializada en el mejoramiento del hogar y la construcción. Nuestro objetivo: facilitar la realización de los proyectos de nuestros clientes ofreciéndoles todo en un solo lugar, sobre todo, con el mejor servicio y asesoría.

Con 20 años de experiencia, nos enorgullecemos de contar con los mejores asesores especializados en cada uno de los rubros que comercializamos. Gracias a ellos y a nuestro permanente espíritu de innovación, podemos afirmar que somos líderes en el mercado. Buscamos llevar nuestra propuesta de valor a cada vez más peruanos. Por ello, tenemos la mayor cobertura a nivel nacional, con 30 tiendas en distintas ciudades del país.

Estamos para atenderte y asesorarte sin importar cuál sea tu necesidad o proyecto. Desde encontrar el producto de limpieza adecuado, hasta remodelar o construir un ambiente nuevo o tu casa soñada. Y si eres un profesional: maestro, contratista o empresa, contamos además con todos los servicios para que puedas hacer tu trabajo más fácil y con la mejor calidad (Maestro Perú S.A.).

2.5.2. Misión

Mejorar la calidad de vida de nuestros clientes brindándoles las mejores soluciones para sus proyectos de construcción, ampliación, instalaciones y decoración adosada a la edificación y al terreno: al mejor precio del mercado, contando siempre con el stock requerido y brindando el mejor servicio de asesoría (Maestro Perú S.A., pág. 6).

2.5.3. Visión

Ser la tienda líder en la provisión de proyectos de mejoramiento de edificaciones de cualquier tipo. Queremos ser la empresa especialista en el rubro, cuya principal ventaja sea la devoción por el cliente (Maestro Perú S.A., pág. 6).



2.5.4. Políticas

Según (Maestro Perú S.A.) las políticas que están dentro de la empresa son las siguientes:

- **Política de cumplimiento de horarios**

En nuestra empresa la puntualidad y el respeto por los horarios es muy importante. Para nosotros el horario existe para ser cumplido tanto al inicio como al final de la jornada de trabajo (Maestro Perú S.A., pág. 11).

- **Política de puertas abiertas**

Maestro asigna una gran importancia al buen trato de las personas, por tanto, nuestra empresa se compromete a proporcionar un clima donde haya una comunicación abierta, sincera y respetuosa, entre superiores jerárquicos y subordinados, sin temor a represalias.

El trabajador puede expresar sus inquietudes, problemas, observaciones o sugerencias con respecto a sí mismo o a la empresa.

La puerta de su supervisor o jefe está siempre abierta para solucionar problemas relacionados con el trabajo en una forma rápida y justa (Maestro Perú S.A., pág. 12).

- **Política de seguridad y salud**

Maestro tiene como política garantizar la salud en el trabajo para contribuir con el desarrollo del personal en nuestra empresa, para lo cual se fomenta una cultura de prevención de riesgos laborales y un sistema de gestión, que permite la prevención de los riesgos locativos, mecánicos, psicológicos, físicas, químicos, ergonómicos, y en concordancia con la normativa pertinente

Asimismo, considera que su capital más importante son los asesores, clientes y proveedores. Por ello, consciente de su responsabilidad social se compromete a generar condiciones para la existencia de un ambiente de trabajo seguro y



saludable, además de promover iniciativas a favor de sus familias y la comunidad (Maestro Perú S.A., pág. 14).

2.5.5. Valores

Según la institución (Maestro Perú S.A.) nos da los siguientes valores:

Los valores son creencias que no cambian con el paso del tiempo, representan aquello en lo que creemos, hacemos y rigen nuestras decisiones diariamente. Son el marco dentro del cual se construyó nuestra empresa. Es responsabilidad de todos los asesores creer en ellos y vivirlos.

Como base de nuestros comportamientos existe una actitud simple y profunda:

REIR

- REIR es nuestro sello, nuestra moda de relacionarnos con las personas y con el trabajo.
- REIR es nuestra palabra energía, es la pasión, entusiasmo y actitud positiva que nos caracteriza como equipo.
- REIR es la forma como vivimos nuestros valores.

Viendo nuestros valores:

- Respeto

Somos alegres, sencillos y respetuosos con todas las personas, volvamos la diversidad, confiamos y escuchamos sin prejuicios.

- Excelencia

Somos orientados al servicio, poniendo al cliente en el centro siempre. Hacemos las cosas bien, colaboramos, innovamos y buscamos ser cada vez mejores.



- **Integridad**

Somos honestos, transparentes, justos y buscamos ser coherentes entre lo que decimos y hacemos.

- **Responsabilidad**

Somos responsables en todas nuestras relaciones, haciéndonos cargo de todo lo que hacemos y los impactos que generamos en el presente y futuro.

2.5.6. Seguridad y salud en el trabajo

La empresa Maestro Perú sociedad anónima busca prevenir los riesgos laborales, fomentando una cultura de prevención y manteniendo un sistema de gestión que permita la protección de sus asesores(as), promotores, personal externo y clientes, previniendo los accidentes.

- **Acciones**

Cumplimiento en las capacitaciones inducciones y entrenamiento al personal nuevo, capacitación al personal de prevención, actualizar la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos, vigilancia médica ocupacional, campañas de protección (protégete, engánchate a la prevención y apila con prevención)

- **Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo**

- Reportar a su jefe inmediato y al jefe encargado de prevención cualquier peligro o riesgo identificado que pueda atentar contra la seguridad y salud en las personas.
- Rehusarse a realizar cualquier actividad que ponga en peligro su integridad física o mental.
- Intervenir para detener cualquier acto o condición insegura que atente contra la seguridad y salud de sus compañeros.



2.5.7. Capacitación

La empresa maestro Perú sociedad anónima desarrollo en el 2019 un plan de aprendizaje alineado a la cultura y pilares estratégicos de la organización y diseñado para brindar la mejor experiencia de compra de nuestros clientes para acompañarlos en la construcción de sueños y mejoramiento de su hogar. Analizar las capacitaciones por área para identificar que los asesores(as) estén recibiendo capacitaciones técnicas que aporten a elevar su nivel de conocimiento y se refleje en las ventas.

2.5.8. Desarrollo profesional

Consideramos importante crecer como equipo a nivel profesional, pero sobre todo a nivel personal gracias a la serie de beneficios que presentamos buscamos aportar en el desarrollo de nuestros asesores y asesoras.

- **La escuela de excelencia Maestro Perú**

Pensando en el desarrollo profesional de nuestros asesores y asesoras los capacitamos constantemente para que puedan seguir especializándose y creciendo en el campo donde se desenvuelven.

- **Línea de carrera**

Contamos con nuestros programas de concursos internos escalando, donde nuestros asesores puedan postular a nuevas vacantes en diferentes posiciones y así seguir creciendo profesionalmente.

2.5.9. Evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño es un proceso importante para la empresa Maestro Perú sociedad anónima porque permite a los líderes implementar y afinar estrategias en pro de la empresa y del mismo asesor o asesora.



Adicionalmente la evaluación del desempeño también nos ayuda a determinar planes de acción para que el asesor o asesora pueda tener un lineamiento con el fin de desarrollarse dentro de la empresa.

2.5.10. Organigrama

“La organización de Maestro Perú tienda Cusco se concentra en los asesores de venta y servicio, porque son ellos los que tienen el mayor contacto con nuestros clientes y consta de 80 trabajadores ubicados en las diferentes áreas” (Maestro Perú S.A., pág. 6).



Organigrama de la empresa maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco

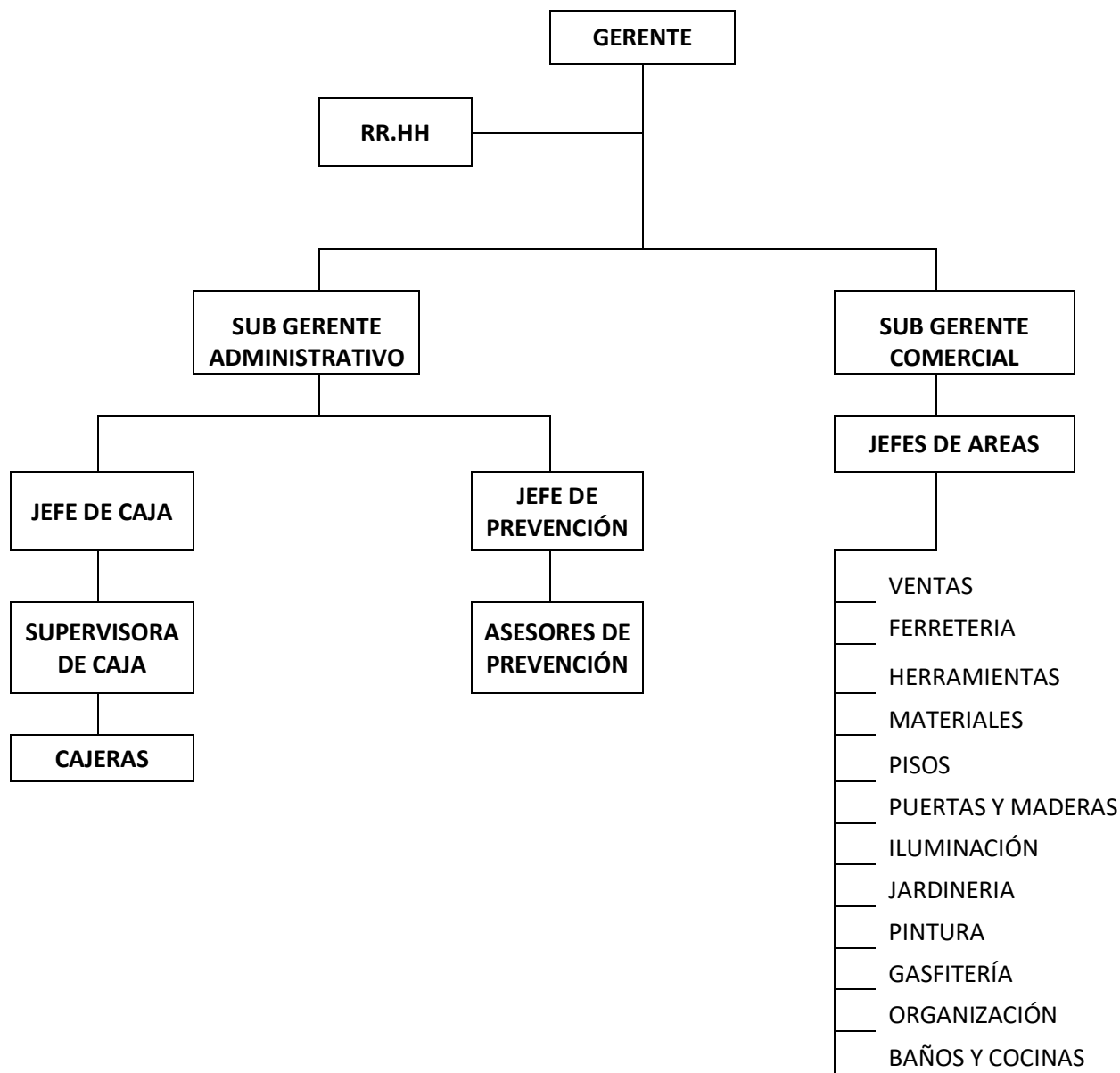


Figura 1 : Organigrama de la empresa Maestro tienda Cusco.

Fuente: Manual de Inducción Maestro Perú Sociedad Anónima tienda Cusco.



2.6. Variable

2.6.1. Conceptualización de la variable

Tabla 1: Conceptualización de la Variable

VARIABLE	DIMENSIONES
<p>Calidad de vida en el Trabajo</p> <p>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 la realización personal, familiar y social y como un medio para preservar su salud y su economía. (Patlán Pérez, 2017, pág. 150)</p>	<p>D1: Factores Individuales</p> <p>“Factores con referencia a la satisfacción de necesidades mediante el trabajo, para el logro de la plena realización del trabajador” (Patlán Pérez, 2017, pág. 148).</p>
	<p>D2: Factores del Ambiente de Trabajo</p> <p>“Los factores del ambiente y las condiciones del trabajo que puedan presentar riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores repercutiendo en su calidad de vida” (Patlán Pérez, 2017, pág. 148).</p>
	<p>D3: Factores del Trabajo y de la Organización</p> <p>“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” (Patlán Pérez, 2017, pág. 149).</p>
	<p>D4: Factores del entorno Socio-laboral</p> <p>“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” (Patlán Pérez, 2017, pág. 149).</p>

Fuente: Elaboración propia.



2.6.2. Operacionalización de la variable

Tabla 2: Operacionalización de la Variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Calidad de vida en el Trabajo	D1: Factores Individuales	<ul style="list-style-type: none">• Equilibrio trabajo-familia• Satisfacción con el trabajo• Desarrollo Laboral y profesional• Motivación del trabajo• Bienestar en el trabajo
	D2: Factores del Ambiente de Trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Condiciones y medio ambiente de trabajo• Seguridad y salud en el trabajo
	D3: Factores del Trabajo y de la Organización	<ul style="list-style-type: none">• Contenido y significado del trabajo• Retribución económica adecuada• Autonomía y control en el trabajo• Estabilidad laboral• Participación en la toma de decisiones.
	D4: Factores del entorno Socio-laboral	<ul style="list-style-type: none">• Relaciones Interpersonales• Retroalimentación• Apoyo Organizacional• Reconocimiento

Fuente: Elaboración Propia.



CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básico, porque “no tiene propósitos aplicativos inmediatos, solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad, su objeto de estudio lo constituyen las teóricas científicas, las mismas que son analizadas para perfeccionar sus contenidos” (Carrasco Díaz, 2007, pág. 43).

3.2. Enfoque de Investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, porque “utilizo la recolección de datos para lograr resultados en base a la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 4).

3.3. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental, porque “es un estudio que se realizó sin la manipulación deliberada de variables en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para luego ser analizados” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 152).

3.4. Alcance de la investigación

La presente investigación es un estudio descriptivo porque, “tiene como finalidad especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado” (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018, pág. 108).



3.5. Población y muestra de la investigación

“Población es el conjunto de todos los elementos que forman parte del espacio territorial al que pertenece el problema de investigación y poseen características mucho más concretas que el universo” (Carrasco Díaz, 2007, pág. 236).

3.5.1. Población de estudio

La población de estudio está conformada por 80 trabajadores de la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco.

3.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos

3.6.1. Técnicas

La técnica que se utilizó para la recolección de datos en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco es la encuesta la cual se aplicó a los colaboradores.

3.6.2. Instrumento

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos es el cuestionario el cual se aplicó a los colaboradores de la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda cusco con la finalidad de obtener datos verídicos y exactos de la situación.

3.7. Procesamiento de datos

Los datos cuantitativos fueron utilizados y analizados por medio del programa estadístico IBM SPSS versión 25, seguidamente se pasó a elaborar tablas y gráficos utilizando el programa Excel.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para describir cómo es la calidad de vida en el trabajo de los colaboradores en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco en el año 2019, se encuestó a 80 trabajadores, en el que se considera 28 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 3: Distribución de los Ítems del cuestionario

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de vida en el trabajo	Factores individuales	1. Equilibrio trabajo familia	1, 2
		2. Satisfacción con el trabajo	3, 4
		3. Desarrollo laboral y profesional	5, 6
		4. Motivación del trabajo	7,8
		5. Bienestar en el trabajo	9,10
	Factores del ambiente de trabajo	1. Condiciones y medio ambiente de trabajo	11, 12
		2. Seguridad y salud en el trabajo	13, 14
	Factores del trabajo y de la Organización	1. Contenido y significado del trabajo	15, 16
		2. Retribución económica adecuada	17, 18
		3. Autonomía y control en el trabajo	19, 20
		4. Estabilidad laboral	21
		5. Participación en la toma de decisiones	22, 23
	Factores del entorno socio laboral	1. Relaciones interpersonales	24
		2. Retroalimentación	25
		3. Apoyo organizacional	26
		4. Reconocimiento	27, 28

Fuente: Elaboración propia



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

Tabla 4: Descripción de la Baremación y escala de interpretación

Promedio	Escala de Interpretación
1,00 – 1,80	Muy mala
1,81 – 2,60	Mala
2,61 – 3,40	Regular
3,41 – 4,20	Buena
4,21 – 5,00	Muy buena

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 de los colaboradores en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco en el año 2019. 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 IBM SPSS versión 25, cuyo resultado fue el siguiente:



Tabla 5: Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.960	28

Fuente: Elaboración propia

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.960 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.2. Calidad de vida en el trabajo

Para describir cómo es la calidad de vida en el trabajo de los colaboradores en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco en el año 2019, se describe las dimensiones de: factores individuales, factores del ambiente de trabajo, factores del trabajo y de la organización, y factores del entorno socio laboral. Los resultados se presentan a continuación:

Tabla 6: Calidad de vida en el trabajo

	<i>f</i>	%
Muy mala	0	0
Mala	36	45.0
Regular	26	32.5
Buena	11	13.8
Muy buena	7	8.8
Total	80	100.0

Fuente: Elaboración propia

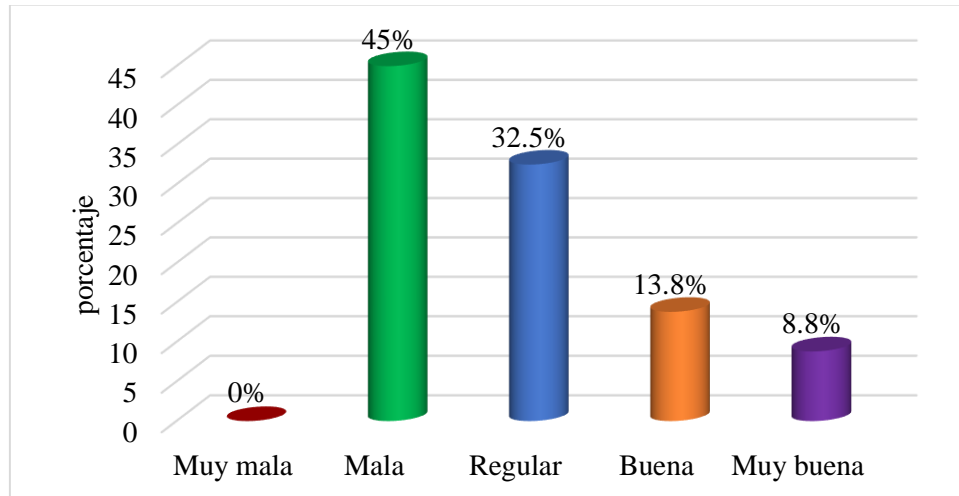


Figura 2: Calidad de vida en el trabajo

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis

En la figura 2 se observa que de los 80 colaboradores encuestados el 45% de los colaboradores percibe que la calidad de vida en el trabajo de la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco, es mala, el 32.5% percibe que es regular, el 13.8% percibe que es buena, solo 8.8% percibe que la calidad de vida es muy buena, esto debido a que en muchas ocasiones los colaboradores sienten cierta incomodidad al no percibir que sus expectativas y necesidades personales y laborales estén siendo cubiertas satisfactoriamente al momento de desarrollar sus actividades dentro de sus respectivas áreas, dificultando la relación con los clientes en el proceso de venta y asesoría, influyendo de esta manera en la productividad; así mismo esto evidencia la falta de interacción entre colaboradores reflejando un trabajo poco creativo y saludable, lo que implica un desgaste mental y emocional por parte de los colaboradores.

4.2.1 Factores individuales

El objetivo es describir los Factores Individuales de los colaboradores en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco en el año 2019.



A) Resultados de los indicadores de la dimensión Factores individuales

Tabla 7: Indicadores de la dimensión factores individuales

	Equilibrio trabajo-familia		Satisfacción con el trabajo		Desarrollo Laboral y profesional		Motivación del trabajo		Bienestar en el trabajo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy mala	13	16.3	2	2.5	14	17.5	8	10.0	0	0
Mala	41	51.3	24	30.0	31	38.8	39	48.8	22	27.5
Regular	17	21.3	24	30.0	10	12.5	18	22.5	18	22.5
Buena	9	11.3	23	28.8	13	16.3	11	13.8	29	36.3
Muy buena	0	0	7	8.8	12	15.0	4	5.0	11	13.8
Total	80	100.0	80	100.0	80	100.0	80	100.0	80	100.0

Fuente: Elaboración propia

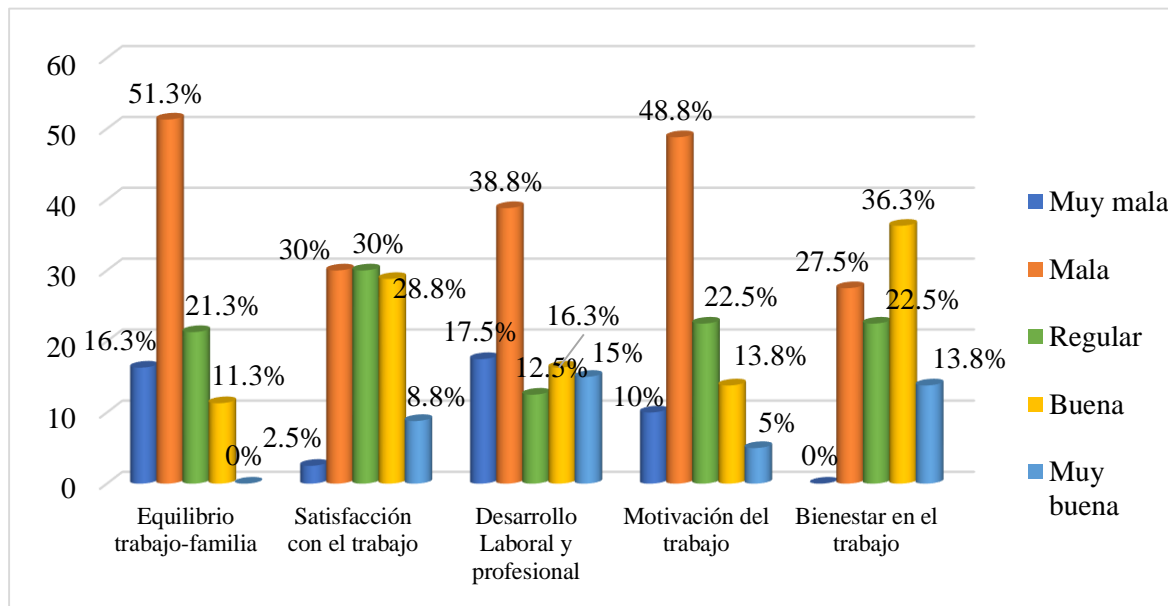


Figura 3: Indicadores de la dimensión factores individuales

Fuente: Elaboración propia.



Interpretación y análisis

- En la figura 3 se observa que el 51.3% de los colaboradores perciben que el Equilibrio entre trabajo y familia es mala, el 21.3% perciben que es regular, el 16.3% manifiestan que es muy mala, mientras que el 11.3% nos indica que el equilibrio entre trabajo y familia es buena, esto refleja que el colaborador se ve afectado en sus actividades personales y familiares, debido a las tareas extras que debe realizar fuera de su jornada laboral establecida en algunas ocasiones donde se requiere mayor personal.
- El 30% de los colaboradores perciben que la satisfacción con el trabajo es mala y regular, el 28.8% considera que es buena, el 8.8% indica que es muy buena y solo un 2.5% dice que es muy mala, esto manifiesta que sus experiencias laborales dentro de su puesto de trabajo no están siendo cubiertas en su totalidad lo que hace difícil la interacción entre compañeros y por ende no se logre el positivo estado emocional del personal con su trabajo.
- El 38.8% de los colaboradores perciben que el desarrollo laboral y profesional es mala, el 17.5% considera que es muy mala, el 16.3% dice que es buena, el 15% indica que es muy buena, mientras que un 12.5% considera que es regular, esto debido a que los colaboradores ponen el mayor esfuerzo en sus actividades para lograr un mejor desempeño y de esta manera poder ocupar puestos mayores, aspiraciones que se ven limitadas ante las pocas oportunidades de crecimiento que le ofrece la organización.
- El 48.8% de los colaboradores perciben que la motivación en el trabajo es mala, el 22.5% dice que es regular, el 13.8% indica que es buena. El 10% considera que es muy mala, mientras que solo un 5% señalo que es muy buena, esto refleja el poco compromiso que tiene el colaborador frente al logro de objetivos y metas, esto a raíz de la ausencia de impulsos, deseos y expectativas que le brinda la organización al colaborador



- El 36.3% de los colaboradores perciben que el bienestar en el trabajo es buena, un 27.5% considera que es mala, el 22.5% de los encuestados considero que es regular, el 13.8% dice que es muy buena, esto debido a que en algunas ocasiones los estados afectivos de los colaboradores se ven impulsados por su entorno laboral.

B) Resultados de la dimensión factores individuales

Tabla 8: Factores individuales

	<i>f</i>	%
Muy mala	2	2.5
Mala	35	43.8
Regular	28	35.0
Buena	10	12.5
Muy buena	5	6.3
Total	80	100.0

Fuente: Elaboración propia

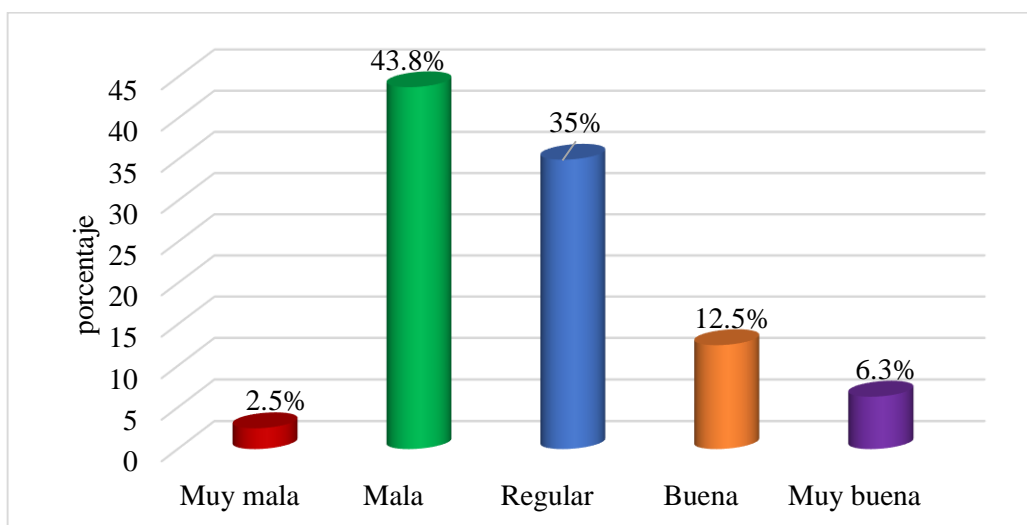


Figura 4: Factores individuales

Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis

En la figura 4 se observa que el 43.8% de los colaboradores percibe que los factores individuales en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco es mala, el 35% manifiesta que los factores individuales es regular, el 12.5% de los colaboradores indica que es buena, el 6.3% manifiestan que los factores individuales es muy buena, solo el 2.5% indican que los factores individuales es muy mala, resultados que evidencian la inconformidad de los colaboradores al no sentir una plena realización en su puesto de trabajo, esto originado por la falta de interés de la empresa en cuanto a las necesidades laborales del personal en sus respectivas áreas; impidiendo que los colaboradores alcancen un óptimo desempeño en el logro de metas y objetivos.

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

Tabla 9: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores individuales

	Promedio	Interpretación
Equilibrio trabajo-familia	1.81	Mala
Satisfacción con el trabajo	2.62	Regular
Desarrollo Laboral y profesional	1.89	Mala
Motivación del trabajo	1.85	Mala
Bienestar en el trabajo	3.41	Buena
Factores individuales	2.32	Mala

Fuente: Elaboración propia

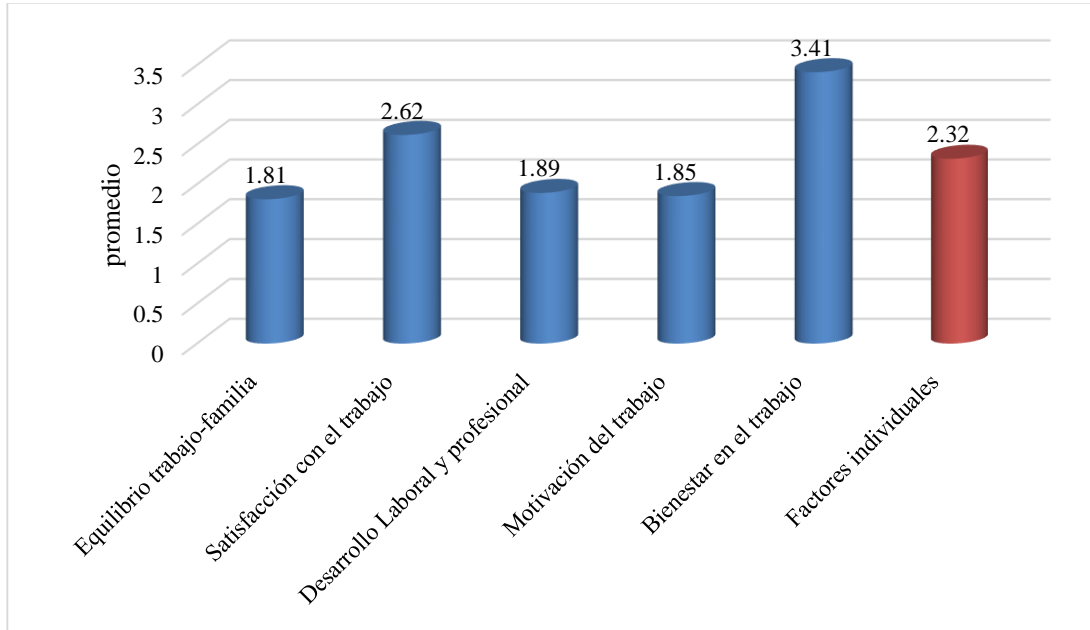


Figura 5: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores individuales

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis

En la figura 5 se observa la comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores individuales; el indicador bienestar en el trabajo obtuvo un promedio de 3.41 caracterizándola como buena, el indicador satisfacción con el trabajo con 2.62 determinándolo como regular, mientras que el indicador desarrollo laboral y profesional con 1.89, el indicador motivación en el trabajo con 1.85 y el indicador equilibrio trabajo y familia con 1.81 los cuales están caracterizados como malas; como conclusión la dimensión factores individuales obtuvo el 2.32 del total del promedio lo cual indica que es mala, esto evidencia que existen algunos aspectos que deben ser mejorados en cuanto a bienestar en el trabajo, así como también se necesita poner mayor atención en los demás indicadores que resultaron negativos; de tal forma permitan la realización y satisfacción del colaborador.



4.2.2 Factores del ambiente de trabajo

El objetivo es describir los Factores del Ambiente de Trabajo de los colaboradores en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco en el año 2019.

D) Resultados de los indicadores de la dimensión factores del ambiente de trabajo

Tabla 10: Indicadores de la dimensión factores del ambiente de trabajo

	Condiciones y medio ambiente de trabajo		Seguridad y salud en el trabajo	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy mala	7	8.8	0	0
Mala	32	40.0	3	3.8
Regular	16	20.0	14	17.5
Buena	14	17.5	44	55.0
Muy buena	11	13.8	19	23.8
Total	80	100.0	80	100.0

Fuente: Elaboración propia

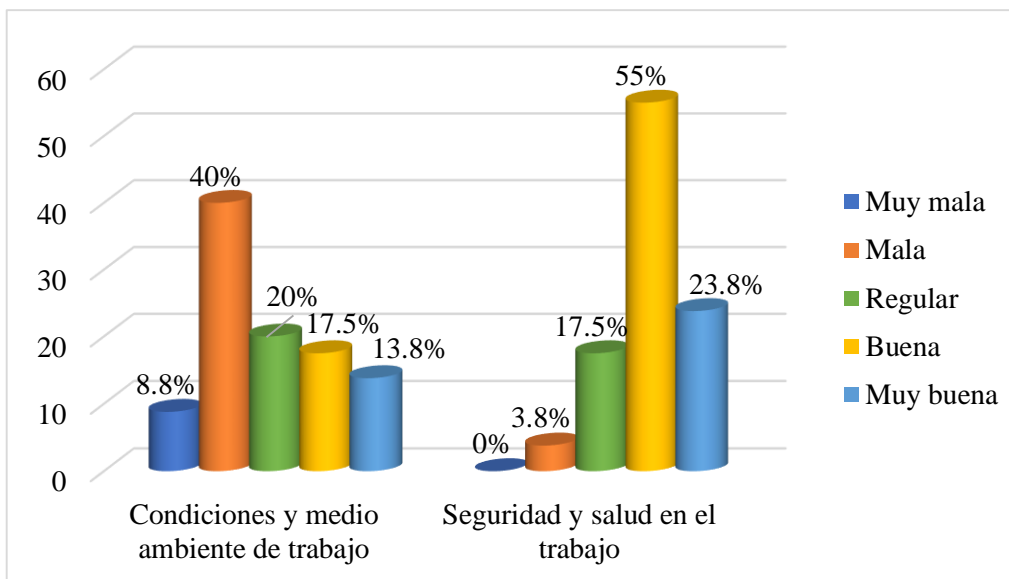


Figura 6: Indicadores de la dimensión factores del ambiente de trabajo

Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis

- El 40% de los colaboradores perciben que las condiciones y medio ambiente de trabajo es mala, el 20% considera que es regular, el 17.5 % dice que es buena, el 13.8% indica que es muy buena, mientras que un 8.8% considera que es muy mala, esto evidencia a que algunos colaboradores realizan sus labores en lugares abiertos expuestos a los constantes cambios de temperatura; además de considerar que no cuentan con las condiciones necesarias en la mayoría de las áreas para el correcto desarrollo de sus actividades diarias.
- El 55% de los colaboradores perciben que la seguridad y salud en el trabajo es buena, el 23.8% considera que es muy buena, el 17.5 % dice que es regular, el 3.8% indica que es mala, esto muestra que la organización cumple con la entrega respectiva de sus equipos de protección personal, sin embargo no se llega al porcentaje ideal a falta de mayor orientación, seguimiento y control por parte de la empresa para evitar que los colaboradores descuiden su seguridad y salud en el trabajo al no usar adecuadamente sus equipos de protección personal .

E) Resultados de la dimensión factores del ambiente de trabajo

Tabla 11: Factores del ambiente de trabajo

	<i>f</i>	%
Muy mala	0	0
Mala	11	13.8
Regular	36	45.0
Buena	18	22.5
Muy buena	15	18.8
Total	80	100.0

Fuente: Elaboración propia

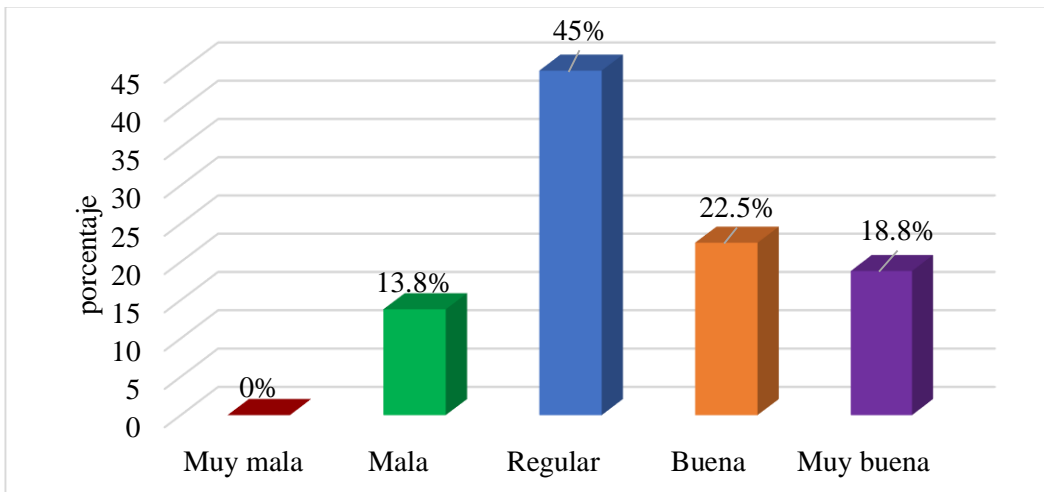


Figura 7: Factores del ambiente de trabajo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

En la figura 7 se observa que el 45% de los colaboradores percibe que los factores del ambiente de trabajo en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco es regular, el 22.5% manifiesta que los factores de medio ambiente del trabajo es buena, el 18.8% de los colaboradores indica que es muy buena, el 13.8% manifiestan que los factores del ambiente de trabajo es mala, resultado que demuestra que no se está llegando al porcentaje ideal debido a que la organización no está tomando en cuenta que las condiciones y necesidades ambientales son esenciales para proteger el bienestar físico y mental del colaborador.

F) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores del ambiente de trabajo

Tabla 12: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores del ambiente de trabajo

	Promedio	Interpretación
Condiciones y medio ambiente de trabajo	2.03	Mala
Seguridad y salud en el trabajo	3.44	Buena
Factores del ambiente de trabajo	2.74	Regular

Fuente: Elaboración propia

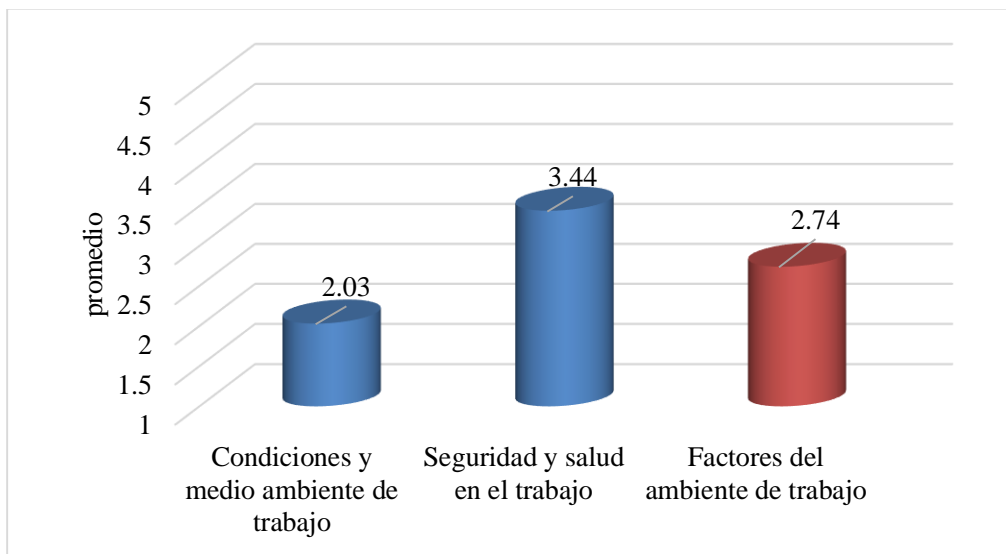


Figura 8: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores del ambiente de trabajo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

En la figura 8 se observa la comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores del ambiente de trabajo; el indicador seguridad y salud en el trabajo obtuvo un promedio de 3.44 caracterizándola como buena, mientras que el indicador condiciones y medio ambiente de trabajo obtuvo 2.03 determinándolo como mala, como conclusión el 2.74 del total promedio indica que es regular, evidenciando que la seguridad y salud dentro del trabajo se está desarrollando de manera incompleta, lo cual quiere decir que se tiene que trabajar en algunos aspectos; de igual forma los resultados muestran que las condiciones y medio ambiente de trabajo deben ser mejoradas, de tal manera los colaboradores puedan realizar sus labores eficientemente y sin riesgos.

4.2.3 Factores del trabajo y de la organización

El objetivo es describir los Factores del Trabajo y de la Organización de los colaboradores en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco en el año 2019.



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

Tabla 13: Indicadores de la dimensión factores del trabajo y de la organización

	Contenido y significado del trabajo		Retribución económica adecuada		Autonomía y control en el trabajo		Estabilidad laboral		Participación en la toma de decisiones	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy mala	2	2.5	29	36.3	4	5.0	17	21.3	8	10.0
Mala	36	45.0	27	33.8	21	26.3	28	35.0	32	40.0
Regular	20	25.0	10	12.5	26	32.5	15	18.8	16	20.0
Buena	17	21.3	7	8.8	24	30.0	9	11.3	19	23.8
Muy buena	5	6.3	7	8.8	5	6.3	11	13.8	5	6.3
Total	80	100.0	80	100.0	80	100.0	80	100.0	80	100.0

Fuente: Elaboración propia

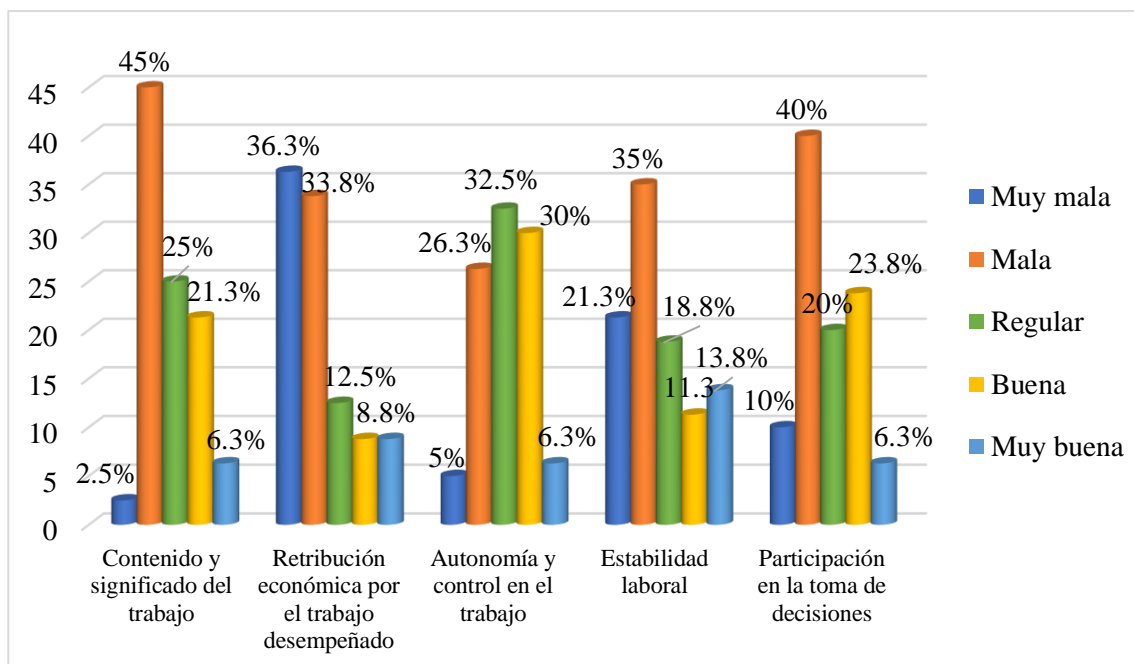


Figura 9: Indicadores de la dimensión factores del trabajo y de la organización

Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis

- El 45% de los colaboradores perciben que el contenido y significado de trabajo es mala, el 25% considera que es regular, el 21.3 % dice que es buena, el 6.3% indica que es muy buena, mientras que un 2.5% considera que es muy mala, esto debido a que los colaboradores reciben escasas capacitaciones, cursos y talleres, limitando el adecuado desarrollo de sus conocimientos y habilidades dentro de sus funciones.
- El 36.3% de los colaboradores perciben que la retribución económica es muy mala, el 33.8% considera que es mala, el 12.5 % dice que es regular, mientras que un 8.8% considera que es buena y muy buena el salario que recibe, este resultado muestra que los colaboradores no están recibiendo remuneraciones justas y equitativas de acuerdo a las actividades y funciones que realizan, además del manejo de maquinaria y las horas extras que debe asumir en ciertas ocasiones dentro de sus áreas de trabajo.
- El 32.5% de los colaboradores perciben que la autonomía y control en el trabajo es regular, el 30% considera que es buena, el 26.3% dice que es mala, el 6.3% indica que es muy buena, mientras que un 5% considera que es muy mala, esto demuestra que en cierta medida los colaboradores tienen libertad para organizar y realizar sus funciones dentro de su área de trabajo.
- El 35% de los colaboradores perciben que la estabilidad laboral es mala, el 21.3% considera que es muy mala, el 18.8 % dice que es regular, el 13.8% indica que es muy buena, mientras que un 11.3% considera que es buena, esto demuestra que la mayoría de los colaboradores no se sienten seguros de conservar su puesto de trabajo debido a que están sujetos a contratos temporales.
- El 40% de los colaboradores perciben que la participación en la toma de decisiones es mala, el 23.8% considera que es buena, el 20% dice que es regular, el 10% indica que es muy mala, mientras que un 6.3% considera que es muy buena, esto demuestra que los colaboradores en la mayoría de las ocasiones



esperan órdenes de sus superiores para tomar decisiones ante problemas que requieren soluciones inmediatas, trayendo como consecuencia que los colaboradores no se sientan partícipes en la toma de decisiones.

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

Tabla 14: Factores del trabajo y de la organización

	<i>f</i>	%
Muy mala	5	6.3
Mala	39	48.8
Regular	24	30.0
Buena	6	7.5
Muy buena	6	7.5
Total	80	100.0

Fuente: Elaboración propia

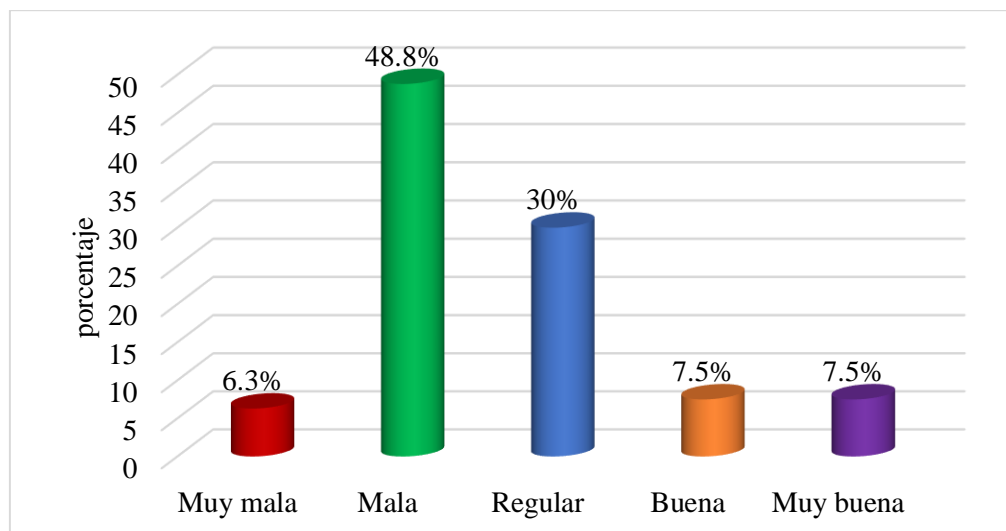


Figura 10: Factores del trabajo y de la organización

Fuente: elaboración propia



Interpretación y análisis

En la figura 10 se observa que el 48.8% de los colaboradores percibe que los factores del trabajo y de la organización en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco es mala, el 30% manifiesta que los factores del trabajo y de la organización es regular, el 7.5% de los colaboradores indica que es buena y muy buena, mientras que el 6.3% manifiestan que los factores del trabajo y de la organización es muy mala, reflejando que las tareas que realiza el colaborador dentro de la organización no cuentan con un contenido que le permita su desarrollo.

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

Tabla 15: Comparación de los indicadores de la dimensión factores del trabajo y de la organización

	Promedio	Interpretación
Contenido y significado del trabajo	2.52	Mala
Retribución económica adecuada	2.34	Mala
Autonomía y control en el trabajo	3.09	Regular
Estabilidad laboral	2.31	Mala
Participación en la toma de decisiones	2.42	Mala
Factores del trabajo y de la Organización	2.54	Mala

Fuente: Elaboración propia.

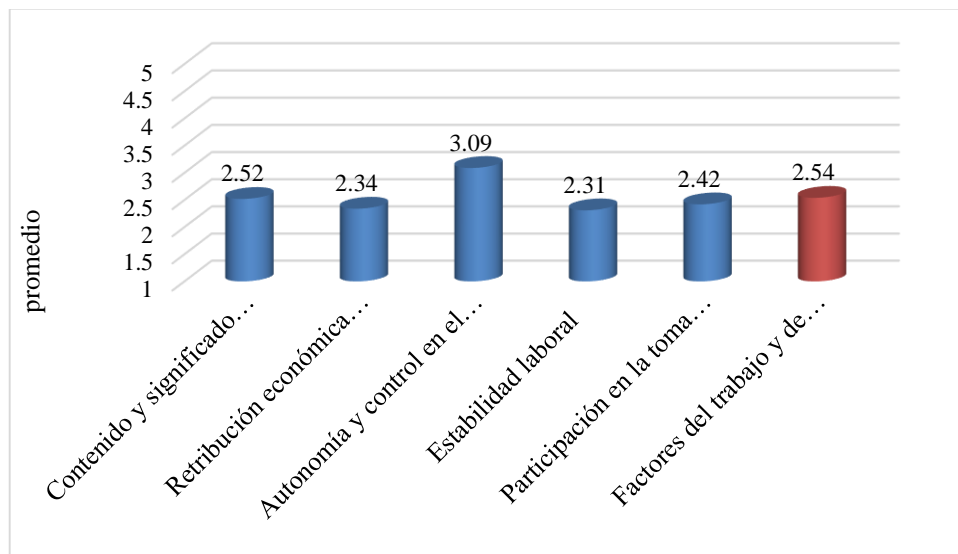


Figura 11: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores del trabajo y de la organización

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

En la figura 11 se observa la comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores del trabajo y de la organización; el indicador autonomía y control en el trabajo obtuvo un promedio de 3.09 caracterizándola como regular, el indicador contenido y significado con el trabajo con 2.52, el indicador participación en la toma de decisiones con 2.42, el indicador retribución económica con 2.34, el indicador estabilidad laboral con 2.31 los cuales son considerados como malas; como conclusión el 2.54 del total promedio indica que los factores del trabajo y de la Organización es mala, esto representa que los colaboradores tienen deficiencias y carencias en todos los factores mencionados, por lo que se deberá trabajar en esto para poder alcanzar niveles más óptimos.

4.2.4 Factores del entorno social laboral

El objetivo es describir los Factores del Entorno Socio-laboral de los colaboradores en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco en el año 2019.



D) Resultados de los indicadores de la dimensión factores del entorno socio laboral

Tabla 16: Indicadores de la dimensión factores del entorno socio - laboral

	Relaciones interpersonales		Retroalimentación		Apoyo organizacional		Reconocimiento	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy mala	2	2.5	6	7.5	7	8.8	21	26.3
Mala	21	26.3	27	33.8	25	31.3	30	37.5
Regular	28	35.0	29	36.3	32	40.0	9	11.3
Buena	21	26.3	13	16.3	13	16.3	15	18.8
Muy buena	8	10.0	5	6.3	3	3.8	5	6.3
Total	80	100.0	80	100.0	80	100.0	80	100.0

Fuente: Elaboración propia

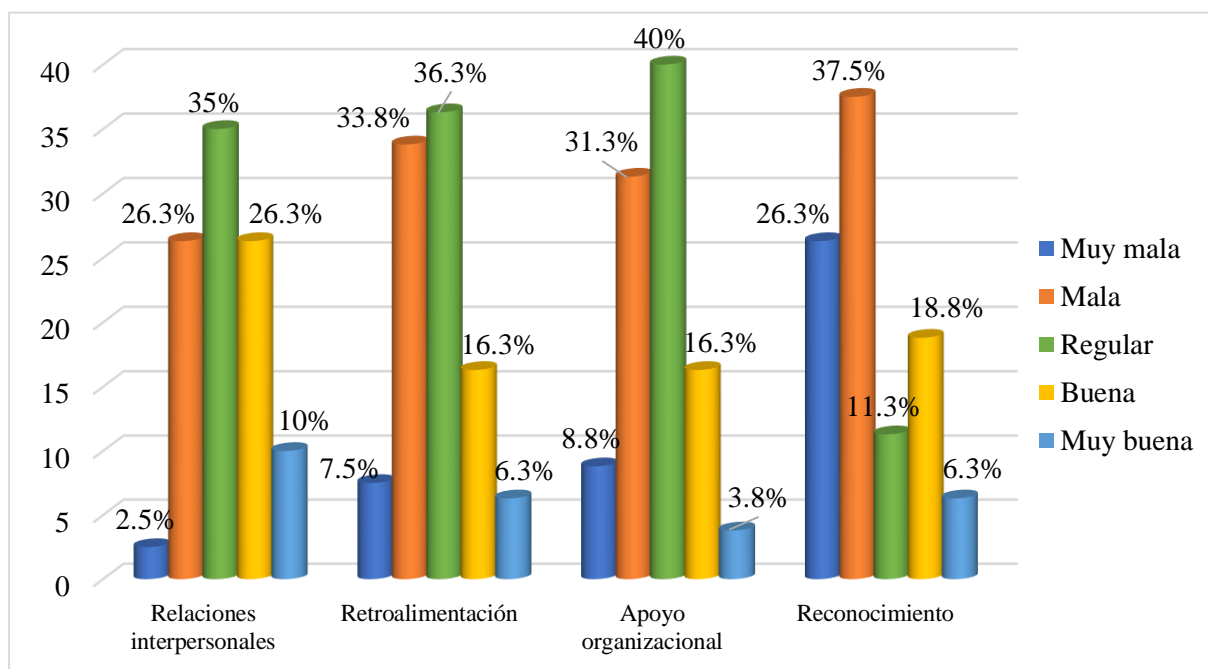


Figura 12: Indicadores de la dimensión factores del entorno socio - laboral

Fuente: Elaboración propia.



Interpretación y análisis

- El 35 % de los colaboradores perciben que las relaciones interpersonales se dan de forma regular, el 26.3% percibe que es mala, el 26.3% percibe que es buena, el 10% percibe que es muy buena, y solo un 2.5 % tiene una percepción que es muy mala, esto demuestra que la comunicación entre directivos y colaboradores no es del todo completa debido a las dificultades y barreras que existen para convocar y asistir a reuniones mensuales, además de la falta de mecanismos que permitan una comunicación directa dentro de la organización para expresar puntos de vista.
- El 36.3% de los colaboradores perciben que la retroalimentación es regular, el 33.8% percibe que es mala, el 16.3 % percibe que es buena, el 7.5% percibe que es muy mala, mientras que solo un 6.3 % de los colaboradores percibe que es muy buena, esto demuestra que la retroalimentación que percibe el colaborador es insuficiente, debido a que no recibe constantemente información acerca de su rendimiento que lo ayuden a mejorar su desempeño.
- El 40 % de los colaboradores percibe que el apoyo organizacional es regular, el 31.3 % percibe que es mala, el 16.3% percibe que es buena, el 8.8% percibe que es muy mala, mientras que el 3.8 % percibe que es muy buena, esto nos muestra que los colaboradores no se sienten totalmente respaldados por la organización al momento de solucionar distintos problemas o altercados que puedan surgir en el proceso de venta.
- El 37.5% de los colaboradores percibe que el reconocimiento en la organización es mala, el 26.3% percibe que es muy mala, el 18.8% percibe que es buena, el 11.3% percibe que es regular, mientras que solo un 6.3% percibe que es muy buena, esto demuestra que la mayoría de los colaboradores no se sienten valorados al obtener el logro de las metas y objetivos, no recibiendo el reconocimiento que se merecen por el esfuerzo que ejercen.



E) Resultados de la dimensión factores del entorno socio laboral

Tabla 17: Factores del entorno socio - laboral

	<i>f</i>	%
Muy mala	6	7.5
Mala	36	45.0
Regular	22	27.5
Buena	8	10.0
Muy buena	8	10.0
Total	80	100.0

Fuente: Elaboración propia

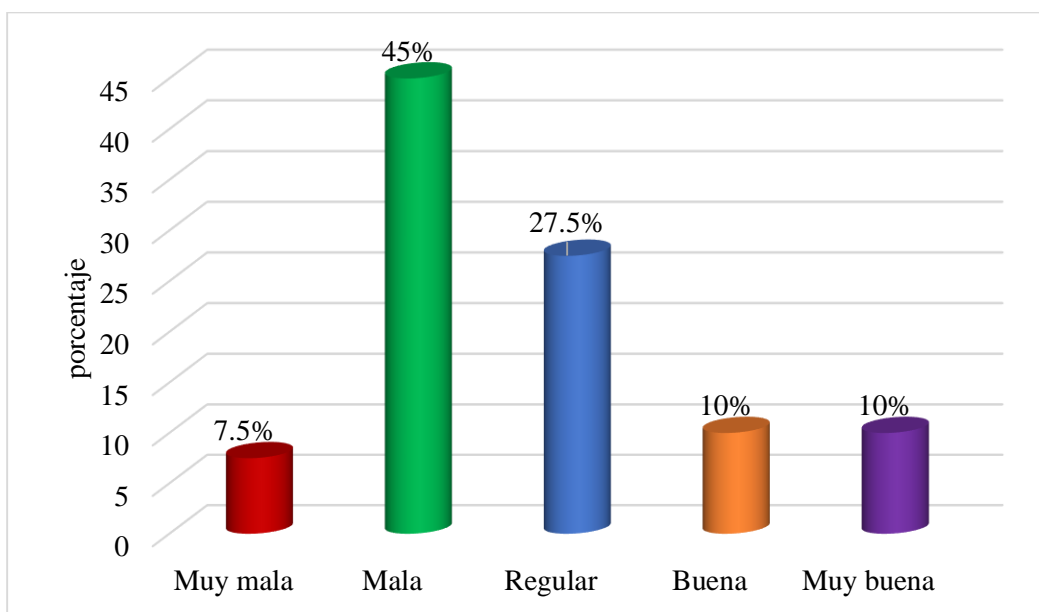


Figura 13: Factores del entorno socio - laboral

Fuente: Elaboración propia.



Interpretación y análisis

En la figura 13 se observa que el 45% de los colaboradores percibe que los factores del entorno socio laboral en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco es mala, el 27.5% manifiesta que los factores del entorno socio laboral es regular, el 10% de los colaboradores indica que es buena y muy buena, mientras que el 7.5% manifiestan que los factores del entorno socio laboral es muy mala, esto evidencia que el colaborador se ve perjudicado ante las deficiencias que existe en los indicadores ya mencionados disminuyendo de esta forma el grado en la calidad de vida en el trabajo, al no satisfacer sus necesidades en el ámbito social.

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

Tabla 18: Comparación promedio de los indicadores

	Promedio	Interpretación
Relaciones interpersonales	3.05	Regular
Retroalimentación	2.70	Regular
Apoyo organizacional	2.65	Regular
Reconocimiento	1.84	Mala
Factores del entorno social laboral	2.56	Mala

Fuente: Elaboración propia

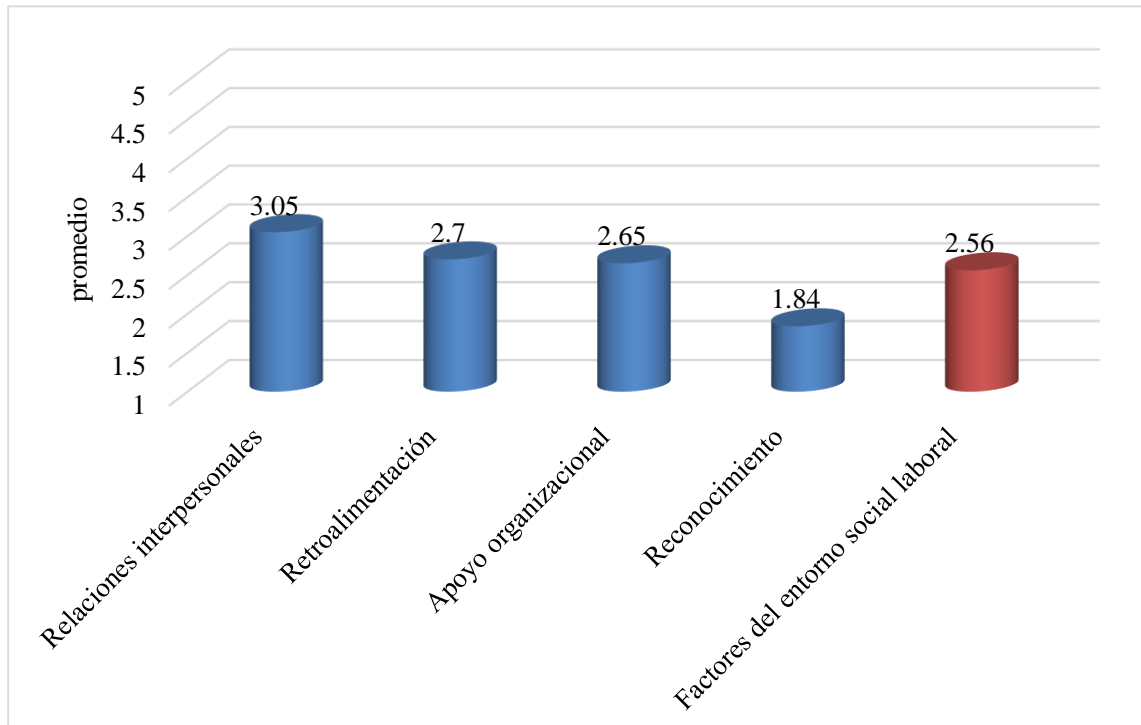


Figura 14: Comparación promedio de la dimensión factores del entorno socio - laboral

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

En la figura 14 se observa la comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores del entorno socio laboral ; el indicador relaciones interpersonales con 3.05, el indicador retroalimentación con 2.70, el indicador apoyo organizacional con 2.65 los cuales son considerados como regulares y solo el indicador reconocimiento obtuvo un promedio de 1.84 caracterizándola como mala; como conclusión el 2.56 del total promedio indica que los factores del entorno socio laboral es mala, esto demuestra que la frecuencia en la que se entrega un reconocimiento es muy escaso, al igual que con los demás indicadores, por lo que se necesita mejorar aspectos que contribuyan a lograr un entorno comfortable entre los colaboradores y la organización.



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

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

Tabla 19: Comparación promedio de las dimensiones de la variable calidad de vida en el trabajo

	Promedio	Interpretación
Factores individuales	2.32	Mala
Factores del Ambiente de Trabajo	2.74	Regular
Factores del Trabajo y de la Organización	2.54	Mala
Factores del entorno Socio laboral	2.56	Mala
Calidad de vida en el trabajo	2.54	Mala

Fuente: Elaboración propia

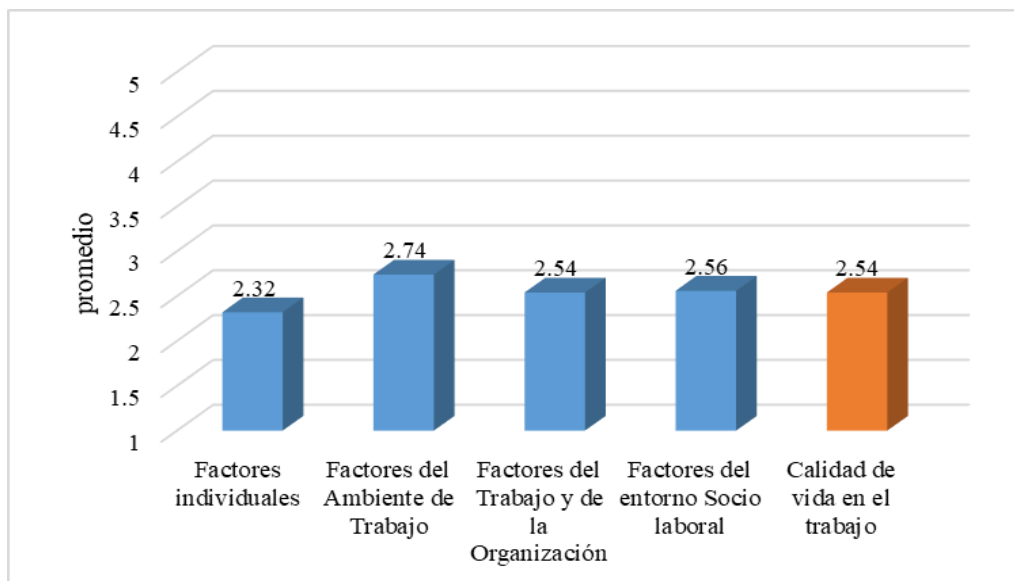


Figura 15: Comparación promedio de las dimensiones de la variable calidad de vida en el trabajo

Fuente: Elaboración propia.



Interpretación y análisis

Se observa que de la comparación promedio de las dimensiones de la variable calidad de vida en el trabajo, se aprecia que los factores individuales tienen un promedio de 2.32 lo que indica que es mala, los factores del ambiente de trabajo tienen un promedio de 2.74 lo que indica que es regular, los factores del trabajo y de la organización con un promedio de 2.54 lo que indica que es mala, los factores del entorno socio laboral tienen un promedio de 2.56 lo que indica que es malo; por lo tanto la variable calidad de vida en el trabajo tiene un promedio de 2.54 lo que indica que es mala. Esto quiere decir que la calidad de vida en el trabajo en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco en lo que respecta a factores del ambiente de trabajo se evidencio que las condiciones del ambiente y la seguridad y salud en el trabajo están siendo cubiertas en cierta medida, sin embargo estas condiciones pueden ser mejoradas con el tiempo, mientras que los factores individuales, factores del trabajo y de la organización, los factores del entorno socio laboral, estos aspectos requieren ser tomados y reestructurados por la organización para incrementar calidad de vida en el trabajo.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

La presente investigación, estudió la calidad de vida en el trabajo, variable que está relacionado con el recurso humano en las organizaciones para contribuir al desarrollo personal y laboral, la misma que se llevó a cabo en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco, el estudio de sus dimensiones e indicadores, permitieron describir la realidad de estudio, por lo que se obtuvo la misma información.

La dimensión factores individuales tienen un promedio de 2.32 lo que indica que es mala, los factores del ambiente de trabajo tienen un promedio de 2.74 lo que indica que es regular, los factores del trabajo y de la organización con un promedio de 2.54 lo que indica que es mala, los factores del entorno socio laboral tienen un promedio de 2.56 lo que indica que es mala; por lo tanto la variable calidad de vida en el trabajo tiene un promedio de 2.54 lo que indica que es mala. Estos promedios explican que la calidad de vida en el trabajo que existe en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco, no se emplea de manera adecuada, siendo este un punto sumamente desfavorable ya que es de suma importancia que exista una adecuada calidad de vida en el trabajo dentro de la empresas.

En conclusión se aprecia que los factores del ambiente de trabajo obtuvieron un promedio regular, lo cual contrarresta lo observado en el planteamiento del problema, debido a que los colaboradores consideran que la organización cumple con la entrega respectiva de sus equipos de protección personal según su función a desempeñar en cada área, sin embargo son ellos los que no se alinean por completo a estas políticas de seguridad y salud en el trabajo al no usar adecuadamente estos implementos; de igual forma se aprecia en cuanto los factores individuales, factores del trabajo y de la organización, factores del entorno socio



laboral obtuvieron resultados negativos reflejando los problemas existentes descritos anteriormente.

5.2. Limitantes de estudio

Una de las limitantes dentro de esta investigación fue la desconfianza de parte de los colaboradores de la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco al momento de la recolección de datos por el temor a represalias por parte de la organización pero gracias a una buena comunicación se pudo hacer entender a los colaboradores que la información era confidencial; por otro lado los horarios rotativos y la falta de tiempo que tienen los colaboradores no favorecieron en la aplicación del instrumento; sin embargo con el apoyo del área de recursos humanos se pudo acceder a cada uno de los colaboradores en sus respectivas áreas y bajo una buena comunicación con cada colaborador se llegó a la información necesaria para la investigación.

Otra de las limitantes que se tuvo dentro de esta investigación es que los antecedentes hallados y tomados fueron hechos a realidades distintas; lo cual consideramos una limitante para la realización óptima de la investigación, pero sin embargo gracias a la disponibilidad de recursos y tiempo de los investigadores se llegó a obtener acceso a la información más cercana a nuestra realidad mediante repositorios de tesis de distintas universidades.

5.3. Comparación crítica con la literatura existente

Según Patlán Pérez (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 Juana Patlán acerca de las necesidades y expectativas personales, laborales y profesionales, estos son aspectos deben ser tomados por la organización para el logro de la calidad de vida en el trabajo, este trabajo de investigación



refleja que la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco en el año 2019, la calidad de vida en el trabajo no se están desarrollando de forma óptima.

De igual manera, se encontró similitud con los antecedentes mencionados en la presente investigación, donde también se evidencia que la calidad de vida en el trabajo es fundamental para un adecuado desarrollo personal y laboral, resultado que también es mostrado por Halessandro Pezo Baca y Cecilio Barreto Villena en su investigación “Calidad de vida en el trabajo en la empresa minera Yony Baca Casas- Departamento de Madre de Dios-Huepetuhe-2018”, quienes en dicha investigación obtienen resultados positivos en cuanto a la calidad de vida en el trabajo; quien de acuerdo al objetivo general concluye, que las dimensiones factores individuales, factores del trabajo y la organización y factores del entorno socio laboral obtuvieron un promedio el cual fue considerado como bueno, mientras los factores del ambiente de trabajo obtuvieron un promedio el cual lo caracterizo como regular y en cuanto a su variable calidad de vida en el trabajo obtuvo en promedio 3.55 que según su escala de valoración se sitúa como buena, caso contrario se observó en la organización Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco donde la calidad de vida en el trabajo según la escala de valoración se sitúa como mala con un promedio de 2.54 esto a consecuencia de los resultados negativos que se obtuvieron en las dimensiones factores individuales, factores del trabajo y la organización y factores del entorno socio laboral, por lo que se puede constatar que ambas investigaciones fueron realizadas en realidades diferentes pero llegando a una sola conclusiones que es indispensable la calidad de vida en el trabajo dentro de las organizaciones para mantener satisfechos y realizados a sus colaboradores.

5.4. Implicancias del estudio

A partir de la presente investigación que muestra la necesidad de considerar la calidad de vida en el trabajo como uno de los principales elementos para mejorar los factores o necesidades las cuales son esenciales para que los colaboradores puedan realizar de manera óptima sus actividades, 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 importante que podría ser motivo de una investigación son las condiciones y medio ambiente en el trabajo, ya que hoy en día es fundamental otorgar las mejores



condiciones laborales al personal para impulsar su óptimo desempeño dentro de la organización, asimismo el brindar un agradable ambiente de trabajo conllevará a que el colaborador se sienta cómodo con sus labores, lo que se convertirá indirectamente en una gran cantidad de beneficios para la organización. Por lo tanto es de suma importancia realizar estudios que permitan a las organizaciones mejorar estos factores que son fundamentales para mantener contentos a sus colaboradores cuidando y preservando su bienestar físico y mental en el trabajo.



CONCLUSIONES

A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación, se concluye:

Primera: En esta tesis se describió la calidad de vida en el trabajo de los colaboradores en la empresa Maestro Perú sociedad Anónima Tienda Cusco en el año 2019, ha sido calificada como mala, habiendo obtenido en promedio estadístico de 2.54, la variable fue analizada a través de sus dimensiones factores individuales, factores del ambiente de trabajo, factores del trabajo y de la organización y factores del entorno socio laboral, evidenciándose al colaborador disconforme con las actividades que realiza a diario dentro de sus respectivas áreas, realizando funciones rutinarias que no le permiten al colaborador tener un trabajo creativo y saludable dentro de su entorno, reduciendo de esta manera los niveles de expectativas laborales, por lo tanto estos aspectos requieren ser tomados en cuenta y mejorados por parte de la organización, para así mejorar la calidad de vida en el trabajo de los colaboradores.

Segunda: Los Factores Individuales ha sido calificado como malo, habiendo obtenido un promedio estadístico de 2.32, dimensión que fue analizada a través de los indicadores, equilibrio trabajo-familia, satisfacción con el trabajo, desarrollo laboral y profesional, motivación del trabajo y bienestar en el trabajo, lo que evidencia la falta de interés y compromiso por parte del colaborador hacia el logro de metas y objetivos planteadas dentro de la organización, situaciones que podrían estar afectados por no brindar un adecuado equilibrio entre el trabajador y su familia, repercutiendo en su motivación y bienestar dentro de su trabajo, por lo tanto se necesita tener mayor énfasis en cuanto a las necesidades que el colaborador requiere dentro de su trabajo.

Tercera: Los Factores del ambiente de trabajo ha sido calificado como regular, habiendo obtenido un promedio estadístico de 2.74, dimensión que fue analizada a través de los indicadores: Condiciones y medio ambiente de trabajo, seguridad y salud en el trabajo, lo que evidencia que el ambiente de trabajo está siendo un factor esencial, cuenta con deficiencias para mantener a sus colaboradores cómodos en el desarrollo de sus actividades a falta de mejores condiciones, sin embargo estos aspectos deberían ser apoyados por el colaborador con el correcto uso de los respectivos implementos de seguridad lo cual debe ser garantizado por la empresa a través de un mayor control y seguimiento.



Cuarta: Los Factores del trabajo y de la organización ha sido calificado como malo, habiendo obtenido un promedio estadístico de 2,54, dimensión que fue analizada a través de los indicadores: Retribución económica, contenido y significado del trabajo, estabilidad laboral, participación en la toma de decisiones y autonomía y control en el trabajo, evidenciando que los colaboradores cuentan con poca libertad para organizar y realizar sus funciones dentro de su área de trabajo, esto impide que los colaboradores formen parte en la toma de decisiones y de esta manera proponer alternativas de solución, de igual manera la retribución económica en cuanto a los logros y metas alcanzadas no son las más adecuadas ante el desempeño y esfuerzo que pone el colaborador.

Quinta: Los Factores del entorno socio laboral ha sido calificado como malo, habiendo obtenido un promedio estadístico de 2,56, a través del estudio de los indicadores relaciones interpersonales, retroalimentación, apoyo organizacional y reconocimiento, evidenciando la falta de respaldo por parte de la organización hacia los colaboradores en el proceso de venta, así mismo la comunicación que se tiene en las distintas áreas es escasa, lo que no permite relacionarse adecuadamente en el ejercicio de sus funciones influyendo en el buen desempeño, de igual manera se muestra al colaborador poco comprometido con sus funciones debido al desinterés que pone la empresa para otorgar reconocimiento siendo este una causante para realizar bien sus labores.



RECOMENDACIONES

Luego de haber terminado con la investigación se realizan las siguientes recomendaciones a la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco:

Primera: La empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco debe enfocarse a mejorar en cuanto a la calidad vida en el trabajo, debido a que es necesario y fundamental cumplir con todas las expectativas y necesidades laborales y personales de los colaboradores; es por ello que se recomienda a la empresa crear e implementar un proyecto de calidad de vida en el trabajo el cual garantice un trabajo creativo, saludable y seguro, considerando las falencias de los factores estudiados en la investigación y poniendo mayor énfasis en las dimensiones que obtuvieron resultados negativos como son factores individuales, factores del trabajo y de la organización y los factores del entorno socio laboral, de esta manera buscar el bienestar, desarrollo y satisfacción de los colaboradores logrando un equilibrio entre empresa y colaborador de esta forma obtener la eficiencia empresarial deseada lo cual sería beneficioso para la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco.

Segunda: Respecto a los factores individuales se recomienda rediseñar las estrategias y políticas de recursos humanos que permitan a los colaboradores sentirse en su plena realización en cada una de las áreas de trabajo, específicamente se sugiere que la empresa respete los horarios establecidos de sus colaboradores para lo cual sería óptimo redistribuir de mejor manera los horarios de trabajo del colaborador tomando en cuenta los días de mayor afluencia de personas para evitar que el personal no realice horas extras y de esta forma no afecte en sus actividades personales y familiares; así también el de promover más oportunidades de interacción entre compañeros de trabajo y de esta manera los colaboradores lleguen a su estado emocional positivo; así mismo se recomienda poner mayor atención y aplicar con frecuencia las políticas de crecimiento en la organización enfocándose en los colaboradores que tienen óptimos resultados de tal manera que estos puedan ser capacitados y preparados permitiéndoles potenciar sus capacidades para que con el tiempo puedan ocupar puestos mayores y aspirar a una línea de carrera dentro de la empresa, de esta forma lograr incrementar la motivación del personal y el bienestar del colaborador con su trabajo lo cual lo ayudara a que desarrollen bien su trabajo y se sientan valorados dentro de la organización.



Tercera: Respecto a los Factores del medio ambiente de trabajo se sugiere implementar mejores condiciones laborales que repercutan en la obtención de la calidad de vida en el trabajo para que de esta forma el colaborador sienta seguridad al momento de realizar sus actividades, también es necesario reorganizar e implementar las áreas de trabajo que se encuentren al aire libre los cuales están expuestos a los cambios bruscos de temperatura para de esta forma no tener inconveniente alguno ni queja de parte del personal al momento de desarrollar sus funciones; por otro lado se puede evidenciar que la empresa cumple con la ley N° 30222 (Ley de seguridad y salud en el trabajo), al entregar al colaborador sus implementos de protección personal respectiva para cada área, sin embargo se recomienda que la empresa realice un seguimiento y control constante y detallado de todas las normas de seguridad y el uso correcto de sus implementos en el trabajo establecidas dentro de la organización para que el colaborador pueda acatarla en su totalidad o caso contrario este sea sancionado mediante un memorándum, de modo que se logre concientizar y ayudar a preservar su protección integral.

Cuarta: Respecto a los factores del trabajo y de la organización, en cuanto al contenido y significado del trabajo se recomienda de acuerdo al decreto legislativo N° 728 o también conocida como “ley de productividad y competitividad laboral” brindar mayor capacitación y crear talleres que fortalezcan y ayuden a desarrollar de mejor manera las habilidades y capacidades de sus colaboradores permitiéndoles un mejor desempeño dentro sus funciones, por otro lado la organización debe implementar nuevos métodos de retribución económica de acuerdo a las actividades y funciones desarrolladas, así mismo el de brindarle al colaborador la confianza en la toma de decisiones, la libertad de organizar y realizar su trabajo impulsando al compromiso y motivación del colaborador con su trabajo, también se recomienda aplicar un conjunto de políticas y acciones que permitan mantener la estabilidad laboral del colaborador sin incertidumbre evitando que este aspecto influya y perjudique su desarrollo laboral, social y personal.

Quinta: Respecto a los factores del entorno socio laboral se sugiere tener una mayor integración organizando de mejor manera reuniones periódicas en dos grupos por turno, en la cual se elija un día de menor afluencia para que el personal pueda asistir sin ningún inconveniente de tal manera que se cree un ambiente donde el colaborador pueda expresar sus ideas y opiniones fortaleciendo las relaciones interpersonales entre colaboradores y jefes, por otro lado se aconseja a los jefes de área, identificar las falencias y errores en las actividades diarias del personal dentro de sus puestos



de trabajo para brindar la retroalimentación necesaria, otro aspecto a considerar es que los jefes de área deleguen funciones al personal más capacitado para que puedan orientar y guiar a sus compañeros a generar soluciones rápidas y eficientes frente problemas o altercados que puedan surgir en el proceso de venta o asesoría, por último, se recomienda aumentar y mejorar la frecuencia de reconocimientos del personal destacando su desempeño mes a mes recibiendo diplomas, felicitaciones escritas, verbales u otras lo cual lo motive a querer destacar y obtener dicho título generando un mayor compromiso al sentirse reconocido por su labor.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anda Varela, M. I. (2017). Calidad de vida laboral: El bienestar logrado a travez del trabajo y su influencia en la administración del tiempo libre en los colaboradores de Siemens Ecuador en el primer semestre del año 2017. *Calidad de vida laboral: El bienestar logrado a travez del trabajo y su influencia en la administración del tiempo libre en los colaboradores de Siemens Ecuador en el primer semestre del año 2017*. Pontifica Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Arias Díaz, R. (2009). *Concepto de Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo*. México: Publicaciones nuevo mundo.
- Arias Galicia , L. F., & Heredia Espinosa, V. (2015). Administración de Recursos Humanos; para el alto desempeño. 6. México: Editorial Trillas.
- Baitul Islam , M. (2012). Factors affecting quality of work life: An. Global Journal of Managemente and bussines resarch. *Global Journals Inc., XII*, 12-22.
- Carrasco Díaz, S. (2007). *Metodología de la Investigación Científica: Pautas Metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (Segunda ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Casas, J., Repullo, J., Lorenzo, S., & Cañas, J. (Enero de 2002). Dimensiones y medicion de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de Administración Sanitaria*. Recuperado el Agosto de 2019, de ResearchGate:
https://www.researchgate.net/publication/237316492_Dimensiones_y_medicion_de_la_calidad_de_vida_laboral_en_profesionales_sanitarios
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones* (Novena ed.). México: McGRAW- HILL Educación.
- Cortés Díaz, J. (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales, seguridad e higiene del trabajo* (Novena ed.). Madrid: Tébar, S.L.
- Cruz Trujillo, O. L. (2018). Calidad de vida en el trabajo y el estres de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huarua, 2017. *Calidad de vida en el trabajo y el estres de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huarua, 2017*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.



- Espinoza, M., & Henríquez, H. (2002). *Calidad de Vida en el Trabajo: Percepciones de los Trabajadores*. Dirección de Trabajo.
- Fernández Gago, R. (2005). *Administración de la Responsabilidad Social Corporativa*. Madrid, España: Thomson.
- Galindo, M., & Ríos, V. (Agosto de 2015). Productividad. *México ¿Como vamos?*, 2.
- González Baltazar, R., Hidalgo Santacruz, G., Salazar Estrada, J. G., & Preciado Serrano, M. (2010). Elaboración y Validación del Instrumento para Medir Calidad de Vida en el Trabajo "CVT-GOHISALO". *Ciencia & Trabajo*, 332-340.
- Granados P., I. (2011). Calidad de Vida Laboral: Historia, dimensiones y beneficios. *Revista de Investigación en Psicología*, 214-223.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGrawHill Education.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill Education.
- Libien Jiménez, S. (2016). Calidad de vida en el trabajo en profesores de tiempo completo de la Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma del estado de México. *Calidad de vida en el trabajo en profesores de tiempo completo de la Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma del estado de México*. México.
- Maestro. (2019). Recuperado el 8 de Agosto de 2019, de Maestro:
<https://www.maestro.com.pe/quienes>
- Maestro. (2019). plan estregico de Maestro. *Maestro*, 6.
- Maestro Perú S.A. (s.f.). *Manual de Inducción Maestro*. Lima. Recuperado el Abril de 2019, de <https://www.maestro.com.pe/>
- Patlán Pérez, J. (2017). *Calidad de vida en el trabajo*. México, México: El Manual Moderno S.A.
- Pezo Baca, H. C., & Barreto Villena, U. (2018). Calidad de vida en el trabajo en la empresa minera Yony Baca Casas-Departamento de Madre de Dios-Distrito Huepetuhe-2018. *Calidad de vida en el trabajo en la empresa minera Yony Baca Casas-Departamento de Madre de Dios-Distrito Huepetuhe-2018*. Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú.
- Quispe Huaroto, S., & Zapatel Guerrero, L. N. (2018). Calidad de vida en el trabajo y el ausentismo laboral en la empresa servicio de Logística Express S.A.C Los Olivos 2018. *Calidad de vida en el trabajo y el ausentismo laboral en la empresa servicio de Logística Express S.A.C Los Olivos 2018*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.



- Ramírez Cavassa, C. (2008). *Ergonomía y Productividad* (Segunda ed.). México: Editorial Limusa, S.A.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimotercera ed.). México: Person Educación de México, S.A.
- Salanova, M. (2009). *Psicología de la Salud Ocupacional*. Madrid: Síntesis S.A.
- Segurado Torres, A., & Agulló Tomás, E. (2002). Calidad de Vida Laboral: Hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 831.
- Vilca Zelada, J. (2018). Calidad de vida Laboral del personal de salud de una institución pública, según sus características ocupacionales, Lima 2018. *Calidad de vida Laboral del personal de salud de una institución pública, según sus características ocupacionales, Lima 2018*. Univesidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Werther, W., Ph. D., K., & Guzmán Brito, M. (2014). *Administración de Recursos Humanos, Gestion del capital humano* (Setima ed.). México: Mc Graw Hill Education.



ANEXOS



ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN “CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA MAESTRO PERU SOCIEDAD ANÓNIMA TIENDA CUSCO EN EL AÑO 2019”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES Y DIMENSIONES	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN
Problema general	Objetivo general	Variable	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN
¿Cómo es la calidad de vida en el trabajo de los colaboradores en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco en el año 2019?	Describir la calidad de vida en el trabajo de los colaboradores en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco en el año 2019.	Calidad de vida en el trabajo	Básica
Problemas específicos	Objetivos específicos	Dimensiones	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo son los Factores Individuales de los colaboradores en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco en el año 2019? • ¿Cómo son los Factores del Ambiente de Trabajo de los colaboradores en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco en el año 2019? • ¿Cómo son los Factores del Trabajo y de la Organización de los colaboradores en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco en el año 2019? • ¿Cómo son los Factores del Entorno Socio-laboral de los colaboradores en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco en el año 2019? 	<ul style="list-style-type: none"> • Describir los Factores Individuales de los colaboradores en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco en el año 2019. • Describir los Factores del Ambiente de Trabajo de los colaboradores en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco en el año 2019. • Describir los Factores del Trabajo y de la Organización de los colaboradores en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco en el año 2019. • Describir los Factores del Entorno Socio-laboral de los colaboradores en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco en el año 2019. 	<ul style="list-style-type: none"> Factores Individuales Factores del ambiente de trabajo Factores del trabajo y de la organización Factores del entorno socio-laboral 	No Experimental ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN Descriptivo POBLACIÓN Y MUESTRA El total de muestra viene a ser total de la población que 80 trabajadores. TÉCNICA E INSTRUMENTOS Encuesta Cuestionario



ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE “CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA MAESTRO PERU SOCIEDAD ANÓNIMA TIENDA CUSCO EN EL AÑO 2019”

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Calidad de vida en el Trabajo</p> <p>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 la</p>	<p>Factores Individuales</p> <p>Son los factores que hacen referencia a las necesidades que se requieren en el trabajo, para el logro de la plena realización y satisfacción del colaborador. (Patlán Pérez, 2017, pág. 148)</p>	<ul style="list-style-type: none">• Equilibrio trabajo-familia• Satisfacción con el trabajo• Desarrollo Laboral y profesional• Motivación del trabajo• Bienestar en el trabajo
	<p>Factores del Ambiente de Trabajo</p> <p>Son los factores que hacen referencia a las condiciones en el trabajo que puedan presentar riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores repercutiendo en su calidad de vida. (Patlán Pérez, 2017, pág. 148)</p>	<ul style="list-style-type: none">• Condiciones y medio ambiente de trabajo• Seguridad y salud en el trabajo



<p>realización personal, familiar y social y como un medio para preservar su salud y su economía. (Patlán Pérez, 2017, pág. 150)</p>	<p>Factores del Trabajo y de la Organización</p> <p>Son las necesidades relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas contribuyentes a la calidad de vida en el trabajo. (Patlán Pérez, 2017, pág. 149)</p>	<ul style="list-style-type: none">• 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.
	<p>Factores del entorno Socio-laboral</p> <p>Son elementos 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. (Patlán Pérez, 2017, pág. 149)</p>	<ul style="list-style-type: none">• Relaciones Interpersonales• Retroalimentación• Apoyo Organizacional• Reconocimiento



ANEXO 3: MATRIZ DE INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCION DE DATOS “CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA MAESTRO PERU SOCIEDAD ANÓNIMA TIENDA CUSCO EN EL AÑO 2019

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	N° DE ITEMS	INDICADORES REACTIVOS	CRITERIOS DE EVALUACION
	Factores Individuales	Equilibrio trabajo-familia	35.71 %	10	<ul style="list-style-type: none"> Los horarios de la jornada de trabajo son respetados por la empresa. Al terminar la jornada de trabajo le alcanza el tiempo para atender sus asuntos personales. 	Nunca
		Satisfacción con el trabajo			<ul style="list-style-type: none"> Se encuentra a gusto con su puesto de trabajo. Se siente satisfecho con las actividades que realiza dentro de su trabajo. 	Casi Nunca
		Desarrollo Laboral y profesional			<ul style="list-style-type: none"> En la empresa donde labora, le brindan oportunidades para el desarrollo de sus habilidades y/o capacidades. En la empresa en donde labora, le brindan oportunidades de crecimiento y desarrollo laboral y profesional. 	A veces
		Motivación del trabajo			<ul style="list-style-type: none"> Las actividades que realiza en su puesto de trabajo lo motivan a mejorar y seguir adelante. Considera usted que es reconocido por su desempeño en su puesto de trabajo 	Casi Siempre
						Siempre



Calidad de vida en el Trabajo		Bienestar en el trabajo			<ul style="list-style-type: none"> • El entorno laboral lo hacen sentir satisfecho dentro de la organización. • Se siente cómodo en su puesto de trabajo. 	<p>Nunca</p> <p>Casi Nunca</p> <p>A veces</p> <p>Casi Siempre</p> <p>Siempre</p>
	Factores del Ambiente de Trabajo	Condiciones y medio ambiente de trabajo	14.29 %	4	<ul style="list-style-type: none"> • Usted considera adecuado el entorno físico y el espacio que dispone en su lugar de trabajo • Su puesto de trabajo cuenta con las condiciones de trabajo necesarias. 	
		Seguridad y salud en el trabajo			<ul style="list-style-type: none"> • La organización se preocupa y toma las medidas necesarias de prevención, protección y eliminación de riesgos que ponen en peligro su salud e integridad física dentro de su jornada laboral. • Los equipos de protección personal que recibe por parte de la organización, lo ayudan a mantenerse protegido dentro de sus actividades laborales. 	
		Contenido y significado del trabajo			<ul style="list-style-type: none"> • Las tareas que realiza en su puesto de trabajo son variadas y estimulantes. • El contenido de su trabajo le ayudan a incrementar sus competencias laborales. 	
		Retribución económica por el trabajo desempeñado			<ul style="list-style-type: none"> • Se siente reconocido al recibir un sueldo justo por las actividades que realiza en su puesto de trabajo. • Siente usted que la empresa le da incentivos salariales de acuerdo a su productividad 	



	Factores del Trabajo y de la Organización	Autonomía y control en el trabajo	32.14 %	9	<ul style="list-style-type: none"> Dentro de la organización lo consideran competente para tomar decisiones dentro de su puesto laboral. Tiene libertad de organizar sus tareas y actividades. 	<p>Nunca</p> <p>Casi Nunca</p> <p>A veces</p> <p>Casi Siempre</p> <p>Siempre</p>
		Estabilidad laboral			<ul style="list-style-type: none"> Considera usted que la organización le brinda permanencia en su puesto de trabajo. 	
		Participación en la toma de decisiones			<ul style="list-style-type: none"> Considera usted que es tomado en cuenta por la organización al momento de tomar decisiones Sus opiniones son tomadas en cuenta en la toma de decisiones. 	
	Factores del entorno Socio-laboral	Relaciones interpersonales	17.86 %	5	<ul style="list-style-type: none"> Se fomenta una buena relación interpersonal entre los trabajadores. 	
		Retroalimentación			<ul style="list-style-type: none"> Considera usted que recibe una oportuna retroalimentación por parte de sus supervisores de las actividades que realiza. 	
		Apoyo organizacional			<ul style="list-style-type: none"> El respaldo que recibe de la organización es oportuno. 	
		Reconocimiento			<ul style="list-style-type: none"> La empresa reconoce sus logros obtenidos Usted considera que la empresa cuenta con un sistema de recompensas efectivo. 	



INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Cuestionario aplicado al personal que labora en la empresa Maestro Perú sociedad anónima, tienda Cusco en el año 2019.

OBJETIVO:

La presente encuesta tiene por objeto el recojo de información para el tema de investigación calidad de vida en el trabajo de los colaboradores en la empresa Maestro Perú sociedad anónima tienda Cusco en el año 2019. Su carácter es anónimo y confidencial, la información brindada se utiliza exclusivamente para fines académicos.

INSTRUCCIONES:

A continuación, se presentan una serie de preguntas, lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando con una "X" la respuesta que corresponda:

Sexo: 1. F () 2. M ()

Grado de instrucción:

- 1) Secundaria ()
- 2) Técnico ()
- 3) Universitario ()
- 4) Post grado ()



CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO					
FACTORES INDIVIDUALES					
Equilibrio trabajo- familia	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Los horarios de la jornada de trabajo son respetados por la empresa.					
2. Al terminar la jornada de trabajo le alcanza el tiempo para atender sus asuntos personales.					
Satisfacción con el trabajo	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
3. Se encuentra a gusto con su puesto de trabajo.					
4. Se siente satisfecho con las actividades que realiza dentro de su trabajo.					
Desarrollo laboral y profesional	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
5. En la empresa donde labora, le brindan oportunidades para el desarrollo de sus habilidades y/o capacidades.					
6. En la empresa en donde labora, le brindan oportunidades de crecimiento y desarrollo laboral y profesional.					
Motivación del trabajo	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
7. Las actividades que realiza en su puesto de trabajo lo motivan a mejorar y seguir adelante.					
8. Considera usted que es reconocido por su desempeño en su puesto de trabajo					
Bienestar en el Trabajo	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
9. El entorno laboral lo hacen sentir satisfecho dentro de la organización.					
10. Se siente cómodo en su puesto de trabajo.					



FACTORES DEL AMBIENTE DE TRABAJO					
Condiciones y medio ambiente de trabajo	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
11. Usted considera adecuado el entorno físico y el espacio que dispone en su lugar de trabajo					
12. Su puesto de trabajo cuenta con las condiciones de trabajo necesarias.					
Seguridad y salud en el trabajo	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
13. La organización se preocupa y toma las medidas necesarias de prevención, protección y eliminación de riesgos que ponen en peligro su salud e integridad física dentro de su jornada laboral.					
14. Los equipos de protección personal que recibe por parte de la organización, lo ayudan a mantenerse protegido dentro de sus actividades laborales.					
Contenido y significado del trabajo	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
15. Las tareas que realiza en su puesto de trabajo son variadas y estimulantes.					
16. El contenido de su trabajo le ayudan a incrementar sus competencias laborales.					
Retribución económica por el trabajo desempeñado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
17. Se siente reconocido al recibir un sueldo justo por las actividades que realiza en su puesto de trabajo.					
18. Siente usted que la empresa le da incentivos salariales de acuerdo a su productividad					



Autonomía y control en el trabajo	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
19. Dentro de la organización lo consideran competente para tomar decisiones dentro de su puesto laboral.					
20. Tiene libertad de organizar sus tareas y actividades.					
Estabilidad laboral	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
21. Considera usted que la organización le brinda permanencia en su puesto de trabajo.					
Participación en la toma decisiones	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
22. Considera usted que es tomado en cuenta por la organización al momento de tomar decisiones					
23. Sus opiniones son tomadas en cuenta en la toma de decisiones.					
FACTORES DEL ENTORNO SOCIO LABORAL					
Relaciones Interpersonales	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
24. Se fomenta una buena relación interpersonal entre los trabajadores.					
Retroalimentación	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
25. Considera usted que recibe una oportuna retroalimentación por parte de sus supervisores de las actividades que realiza.					
Apoyo organizacional	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
26. El respaldo que recibe de la organización es oportuno.					
Retroalimentación	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
27. La empresa reconoce sus logros obtenidos					
28. Usted considera que la empresa cuenta con un sistema de recompensas efectivo					



Resultados de los ítems del cuestionario

Preguntas para la dimensión factores individuales

			Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Equilibrio trabajo - familia	P1	Se siente cómodo entre el tiempo dedicado al trabajo y la familia.	49	61.3%	31	38.8%	0	0%	0	0%	0	0%
	P2	En el trabajo respetan el periodo de vacaciones.	2	2.5%	15	18.8%	25	31.3%	23	28.7%	15	18.8%
	P3	Cuando un trabajador tiene una urgencia familiar, tiene el apoyo de la empresa.	1	1.3%	27	33.8%	31	38.8%	17	21.3%	4	5.0%
Satisfacción con el trabajo	P4	Me encuentro cómodo con el trabajo que realizo.	2	2.5%	10	12.5%	41	51.2%	17	21.3%	10	12.5%
	P5	Cuando logro mis objetivos en el trabajo me siento bien conmigo mismo.	0	0.0%	1	3.4%	2	6.9%	13	44.8%	13	44.8%
Desarrollo laboral y profesional	P6	Recibo capacitaciones brindadas por la empresa.	1	3.4%	5	17.2%	12	41.4%	11	37.9%	0	0.0%
	P7	Las capacitaciones ayudan al trabajador a desarrollarse personal y profesionalmente.	1	3.4%	0	0.0%	8	27.6%	10	34.5%	10	34.5%
	P8	Tengo la posibilidad de ascender a un mejor puesto de trabajo de forma rápida y justa.	0	0.0%	4	13.8%	11	37.9%	9	31.0%	5	17.2%
Motivación en el trabajo	P9	Se reconoce el buen desempeño de los trabajadores.	0	0.0%	1	3.4%	12	41.4%	10	34.5%	6	20.7%
	P10	Los colaboradores están comprometidos a alcanzar los objetivos de la empresa.	0	0.0%	1	3.4%	3	10.3%	13	44.8%	12	41.4%
	P11	La empresa sanciona de manera justa y coherente cuando se comete un error en el trabajo.	2	6.9%	9	31.0%	12	41.4%	4	13.8%	2	6.9%
Bienestar en el trabajo	P12	Se siente cómodo en el lugar donde labora.	2	6.9%	6	20.7%	9	31.0%	9	31.0%	3	10.3%
	P13	El apoyo de los compañeros y jefe hacen que se sienta cómodo en el trabajo.	0	0.0%	2	6.9%	7	24.1%	15	51.7%	5	17.2%