

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANUCO
<http://www.udh.edu.pe>

TESIS

**“ANALISIS DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA E.P.S. SEDA HUÁNUCO S.A. 2022”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTORA: Argandoña Vargas, Laleska Lourdes

ASESOR: López Sánchez, Jorge Luis

HUÁNUCO – PERÚ

2022

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Responsabilidad social empresarial

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocio

Disciplina: Administración, Negocios

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 70371486

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 06180806

Grado/Título: Doctor en gestión empresarial.

Código ORCID: 0000-0002-0520-8586

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraún, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
2	Soto Espejo, Simeón	Maestro en Gestión y Negocios, mención en gestión de proyectos	41831780	0000-0002-3975-8228
3	Huerto Orizano, Diana	Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674

D

H

DEDICATORIA

Dedico esta tesis en primer lugar a Dios, a mis padres, hermanos, abuelos por su apoyo incondicional, motivándome a ser una mujer profesional e integra.

La tesista

AGRADECIMIENTO

Agradecer a la Universidad de Huánuco, por ser participe fundamental de mi instrucción académica, a la excelencia de docentes del Programa Académico de Administración de Empresas, por los conocimientos y valores éticos adquiridos en mi etapa Universitaria.

Agradezco puntualmente a mi asesor Jorge Luis López Sánchez quién con su sabia experiencia me apporto su sabiduría, me asesoro y subsanar las falencias para la elaboración de la presente investigación.

Por último, agradezco a la Empresa Prestadoras de Servicios de Saneamiento Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Huánuco S.A. por haberme proporcionado la información para la realización de esta tesis.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE GRAFICOS	VIII
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN	XII
CAPÍTULO I.....	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	13
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2.1 PROBLEMA GENERAL	15
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS	15
1.3 OBJETIVO GENERAL	16
1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
1.5 JUSTIFICACIÓN	17
1.5.1 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	17
1.5.2 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	17
1.5.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	17
1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.7 VIABILIDAD	17
CAPÍTULO II	18
MARCO TEÓRICO.....	18
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
2.1.1 NIVEL INTERNACIONAL.....	18
2.1.2 NIVEL NACIONAL.....	20

2.1.3 NIVEL LOCAL	21
2.2 BASES TEÓRICAS.....	22
2.2.1 CALIDAD DE VIDA LABORAL	22
2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES	29
2.4 VARIABLES	30
2.4.1 VARIABLE ÚNICA.....	30
2.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	30
CAPÍTULO III	31
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	31
3.1.1 ENFOQUE.....	31
3.1.2 ALCANCE O NIVEL	31
3.1.3 DISEÑO.....	31
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	32
3.2.1 POBLACIÓN.....	32
3.2.2 MUESTRA.....	32
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	33
3.3.1 TÉCNICA.....	33
3.3.2 INSTRUMENTOS.....	33
3.4 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	33
CAPÍTULO IV.....	35
RESULTADOS.....	35
4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	35
CAPÍTULO V.....	53
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	53
CONCLUSIONES.....	55

RECOMENDACIONES	58
CAPÍTULO V	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
ANEXOS	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Modelo de la calidad de vida en el trabajo de Walton	28
Tabla N° 2 ¿Considera usted que la organización le da un salario adecuado por su trabajo?	35
Tabla N° 3 ¿Contar con una equidad interna entre trabajadores, mejora la calidad de vida laboral?	36
Tabla N° 4 ¿Cree que la jornada laboral es justa para su salud laboral?	37
Tabla N° 5 ¿Usted considera que la empresa le brinda entorno físico seguro y saludable para desempeñar sus labores?	38
Tabla N° 6 ¿Usted desarrolla todas sus habilidades con facilidad en la empresa?	39
Tabla N° 7 ¿Usted se identifica con las tareas realizadas en su área de trabajo?	40
Tabla N° 8 ¿Usted recibe capacitaciones para desenvolverse bien en su centro de trabajo?	41
Tabla N° 9 ¿La empresa le ofrece oportunidades para crecer profesionalmente?	42
Tabla N° 10 ¿La empresa emplea medidas técnicas, educativas y psicológicas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras en los ambientes de trabajo?	43
Tabla N° 11 ¿La empresa emplea medidas técnicas, educativas y psicológicas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras en los ambientes de trabajo?	44
Tabla N° 12 ¿La empresa realiza reuniones interpersonales para una mejor convivencia laboral?	45
Tabla N° 13 ¿Cree usted que todos trabajan en equipo para un bien en común?	46
Tabla N° 14 ¿Usted cree que respetan su privacidad personal en su centro de trabajo?	47
Tabla N° 15 ¿La empresa brinda normas y reglas claras para todo el personal? ..	48
Tabla N° 16 ¿Usted cree que la empresa le ayuda a tener en equilibrio su trabajo y vida personal?	49
Tabla N° 17 ¿Usted se identifica con su centro de trabajo?	50
Tabla N° 18 ¿Usted cree que la sociedad ve a la empresa como socialmente responsable respecto al producto y servicio que ofrece?	51
Tabla N° 19 ¿Usted cree que la sociedad nota que la empresa tiene reglas bien definidas de funcionamiento y una administración eficiente?	52

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico N° 1 ¿Considera usted que la organización le da un salario adecuado por su trabajo?	35
Gráfico N° 2 ¿Contar con una equidad interna entre trabajadores, mejora su calidad de vida laboral?	36
Gráfico N° 3 ¿Cree que la jornada laboral es justa para su salud laboral?	37
Gráfico N° 4 ¿Usted considera que la empresa le brinda entorno físico seguro y saludable para desempeñar sus labores?	38
Gráfico N° 5 ¿Usted desarrolla todas sus habilidades con facilidad en la empresa?	39
Gráfico N° 6 ¿Usted se identifica con las tareas realizadas en su área de trabajo?	40
Gráfico N° 7 ¿Usted recibe capacitaciones para desenvolverse bien en su centro de trabajo?	41
Gráfico N° 8 ¿La empresa le ofrece oportunidades para crecer profesionalmente?	42
Gráfico N° 9 ¿La empresa emplea medidas técnicas, educativas y psicológicas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras en los ambientes de trabajo?	43
Gráfico N° 10 ¿La empresa le brinda oportunidades para desarrollar su autonomía y autocontrol y para obtener información sobre el proceso total del trabajo?.....	44
Gráfico N° 11 ¿La empresa realiza reuniones interpersonales para una mejor convivencia laboral?	45
Gráfico N° 12 ¿Cree usted que todos trabajan en equipo para un bien en común?	46
Gráfico N° 13 ¿Usted cree que respetan su privacidad personal en su centro de trabajo?	47
Gráfico N° 14 ¿La empresa brinda normas y reglas claras para todo el personal?	48
Gráfico N° 15 ¿Usted cree que la empresa le ayuda a tener en equilibrio su trabajo y vida personal?	49
Gráfico N° 16 ¿Usted se identifica con su centro de trabajo?	50
Gráfico N° 17 ¿Usted cree que la sociedad ve a la empresa como socialmente responsable respecto al producto y servicio que ofrece?	51

Grafico N° 18 ¿Usted cree que la sociedad nota que la empresa tiene reglas bien definidas de funcionamiento y una administración eficiente? 52

RESUMEN

La presente tesis con título “Análisis de la calidad de vida laboral en los trabajadores de la E.P.S. Seda Huánuco S.A. 2022”. Se efectuó con el objetivo de determinar la calidad de vida laboral de los trabajadores de la E.P.S. Seda Huánuco S.A. 2022.

La metodología de la investigación utilizada para esta tesis es de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo y nivel de investigación descriptivo, con enfoque no experimental. La población está conformada por los trabajadores de la E.P.S. Seda Huánuco S.A. – 2022. La muestra es de tipo probabilístico, con un cálculo de 130 sujetos, cuya elección se dio mediante con un proceso aleatoriamente simple.

Los resultados obtenidos de este estudio, determino que un 57,7% de los trabajadores nunca emplean medidas técnicas, formativas y psicológicas para prevenir accidentes y poner fin a las condiciones inseguras en los ambientes de trabajo. Lo que demuestra que la empresa debe facilitar las herramientas necesarias para su seguridad, apropiadas para la salud y bienestar personal. Existe un 42,3% indican que casi nunca reciben capacitaciones para desenvolverse bien, por lo tanto, se propone brindar al trabajador que desee crecer profesionalmente la posibilidad de darle información del área a postular y así prepare su perfil evitándoles trámites engorrosos. Existe un 52,3% de trabajadores que consideran que nunca trabajan en equipo para un bien en común. El 49% cree que nunca la sociedad nota que la empresa tiene reglas bien definidas de funcionamiento y una administración eficiente. Se propone trabajar en la imagen institucional para que los trabajadores se sientan más identificados con la empresa.

Palabra clave: Calidad de vida laboral, Salario adecuado, Realimentación, Integración social y Constitucionalismo.

ABSTRACT

This thesis entitled "Analysis of the quality of working life in the workers of the E.P.S. Silk Huánuco S.A. 2022". It was carried out with the objective of determining the quality of work life of the workers of the E.P.S. Silk Huánuco S.A. 2022.

The research methodology used for this thesis is of an applied type, with a quantitative approach and a descriptive level of research, as well as non-experimental cross-sectional; the sample is of a probabilistic type that was randomly determined simple; the population is made up of the workers of the E.P.S. Silk Huánuco S.A. - 2022, with a sample of 130 workers.

The results obtained from this study determined that 57.7% never use technical, training, and psychological measures to prevent accidents and put an end to unsafe conditions in work environments. This shows that the company must provide the necessary tools for their safety, appropriate for personal health and well-being. There is a 42.3% indicate that they almost never receive training to function well, therefore, it is proposed to offer the worker who wishes to grow professionally the possibility of giving him information on the area to apply and thus prepare his profile avoiding cumbersome procedures, giving vouchers for specializations. There is a 52.3% consider that they never work as a team for a common good. There are 49% believe that society never notices that the company has well-defined operating rules and efficient administration. It is proposed to work on the institutional image so that workers feel more identified with the company.

Key word: Quality of working life, Adequate salary, Feedback, Social integration and Constitutionalism.

INTRODUCCIÓN

La importancia que tiene el centro laboral en la vida de las personas se debe a que es el lugar donde los trabajadores pasan muchas horas del día realizando sus actividades propias y cumpliendo con sus funciones laborales. Esta situación ha llevado a las organizaciones a preocuparse por el bienestar de sus colaboradores, más aún en la actualidad donde se exige mayor rendimiento y mayor productividad para satisfacer cada vez más a los consumidores. Todo esto se traduce en estudiar la calidad de vida laboral con el propósito de implementar mejoras, ya sea en sus procesos de producción y servicio, como en su estructura orgánica. Es por ello que, la presente investigación planteó como objetivo analizar cómo es la calidad de vida laboral en la Empresa Prestadora de Servicios (EPS) Seda Huánuco S.A. en el año 2022.

Esta investigación permitió demostrar cómo la EPS Seda Huánuco S.A., le brinda calidad de vida laboral a sus trabajadores y así puedan encontrar un balance entre la vida personal y laboral, para ello es esencial que la empresa entienda la calidad de vida laboral, así como saber cómo mejorar la satisfacción de los trabajadores, trayendo grandes frutos.

En el primer capítulo, se habla sobre la argumentación del problema de investigación, así mismo llegándose a concretar los puntos de la investigación, por otro lado, se dan a conocer los objetivos y la importancia de la investigación.

En el segundo capítulo, desarrollaremos el marco teórico, exponiendo los antecedentes (internacionales, nacionales y locales) de las investigaciones, de las cuales tienen conclusiones útiles para la presente investigación, por otra parte, también se tiene en cuenta en este capítulo las bases teóricas donde nos permite sustentar la variable de la presente investigación, así mismo se realizó la operacionalización de la variable mediante sus dimensiones e indicadores.

En el tercer capítulo, se expone la metodología de investigación empleada donde da a conocer que la investigación es aplicada, con un diseño no experimental para lo cual se utilizó la encuesta como herramienta de recolección de datos.

En el cuarto capítulo, se presenta los resultados utilizando tablas y gráficos y cuentan con su correspondiente interpretación.

Finalmente se culmina el informe de investigación proporcionando las conclusiones por cada uno de los objetivos. Respecto a las dimensiones consideradas como: Una compensación adecuada y justa, condiciones de seguridad en el centro de trabajo, desarrollo y utilización de habilidades, oportunidades de crecimiento continuo y seguridad, constitucionalismo, trabajo y espacio total de vida, interés social de la vida laboral e integración social en la organización.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del Problema

La calidad de vida laboral en la actualidad ha tomado importancia en las organizaciones porque no hay nada mejor que tener al cliente interno satisfecho para que influya directamente en su desempeño y se alcance los objetivos planteados de la organización, permitiendo a los trabajadores el desarrollo de habilidades y relaciones más cooperativas con la finalidad de tener en equilibrio su vida personal con la vida laboral.

En el ámbito internacional según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el cual titula un trabajo decente, simplifica los anhelos de los hombres durante su vida laboral. Esto representa para el trabajador una oportunidad de aceptar un trabajo que le de ingresos integro con un empleo productivo, seguridad y salud en el trabajo y el cuidado social para la familia, mejora en el panorama de la integración social y desarrollo personal, que los trabajadores tengan libertad para expresar sus criterios, participen y organicen con sus opiniones y decisiones que damnifican sus vida y que todos los trabajadores cuenten con igualdad de oportunidades e igual trata tanto para mujeres y hombres (Organizacion Internacional del Trabajo, s.f.).

En el Perú el perfil de los colaboradores a cambiado ya que el tema económico, beneficios laborales pasan a segundo plano porque es prioridad de los trabajadores al momento de buscar y elegir un nuevo empleo, que la empresa tenga un factor importante que es tener como prioridad aumentar la calidad de vida de sus trabajadores.

Henri Le Bienvenu (representante y gerente general de Perú 2021), señalo que el compromiso social produjo algunos indicadores de gestión para los cual las empresas vienen analizando y trabando en ellas hace 10 a 12 años. La gestión y la calidad de vida se relacionan, cuando un trabajador renuncia lo primero que se le viene a la mente es que su próximo trabajo es la cuestión económica y la segunda viene a ser la calidad de vida (Gestion, 2015).

Así como también, para “El Barómetro Edenred Perú 2021: La situación laboral a un año de la pandemia, la salud mental y física, los incentivos y la seguridad laboral son las actuales prioridades para los trabajadores peruanos.

Lograr un balance entre la vida y el trabajo: de los 1056 encuestados, entre mujeres y hombres, el 54,7% trabaja desde su domicilio total o parcialmente y el 73% señalo que su carga de trabajo aumento entre 1 y 5 horas al día. Con todo esto se causó un desequilibrio entre lo laboral y la vida personal. Ante esto, se tiene que tomar cartas en el asunto realizando un seguimiento a la calidad y cantidad de horas trabajadas en el domicilio (teletrabajo), en primero la organización por las metas diarias para cada trabajador, por segundo la comunicación que mantiene el trabajador con el equipo, por tercero la flexibilidad de horarios si esta adecuadamente. (Tello, 2021)

En la provincia de Huánuco, las empresas que prestan servicios no muestran preocupación por consolidar el compromiso con sus trabajadores pues no les brindan condiciones de trabajo adecuadas, ni oportunidades para desarrollarse profesionalmente y lograr sus objetivos.

La EPS Seda Huánuco S.A, ubicada en la provincia de Huánuco del departamento de Huánuco; que tiene como función de Empresa Prestadora de Servicio de Saneamiento Municipal de Agua Potable y Alcantarillado. La empresa cuenta con 195 trabajadores, los cuales manifiestan ausentismo de bienestar laboral; provocando que el personal de la EPS Seda Huánuco no pueda desempeñarse y sea productivo como la empresa lo requiera.

Actualmente los trabajadores no solo están enfocados en las remuneraciones habituales como lo era hace algunos años, hoy en día es indispensable para todo trabajador que el lugar donde trabaja, también le ofrezca remuneraciones emocionales.

De perseverar esta situación, el resultado que tendrá la empresa es el incremento de la tasa de rotación sumado a la insatisfacción laboral, esto tendrá un efecto en los costos económicos con la renuncia de los profesionales con experiencia y también un bajo desempeño por parte de los trabajadores, obstaculizando el alcance de los objetivos planteados por la gerencia.

La decisión de realizar la presente investigación radica en que se pudo percibir que los trabajadores muestran inconformidad respecto a los ocho factores considerado por (Chiavenato, 2009) que afectan la calidad de vida en el trabajo dentro de la EPS SEDA Huánuco S.A; dentro de estos factores tenemos a la compensación justa y adecuada la cual no justifica el trabajo realizado y horas extras trabajadas, salud en el trabajo y condiciones de seguridad no brindándoles los implementos necesarios y arriesgando su integridad, utilización y desarrollo de

capacidades en el cual el personal indica no poder utilizar sus habilidades y conocimientos al 100%, la EPS Seda Huánuco también tiene la falta de oportunidades de seguridad y crecimiento continuo lo cual no fideliza al cliente interno, por otro lado la integración social en la organización tiene el fin de un trato horizontal y apoyo en conjunto, constitucionalismo que las reglas y normas sean para todos igual, el espacio y trabajo total de vida algunos de los trabajadores no cuentan con tiempo de ocio o tiempo para la familia ya que deben llevar trabajo a casa y por último tenemos a la relevancia social de la vida laboral aquí podemos observar que los trabajadores se vean orgullosos de pertenecer a la empresa y que sean productivos por ella. En base a estos ocho factores, esta investigación tratará de diagnosticar la situación en que se encuentra la calidad de vida laboral en la EPS Seda Huánuco S.A, y a la luz de los resultados, se propondrán algunas recomendaciones para revertir posibles debilidades y logren convertirse en fortalezas.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo es la calidad de vida laboral en la EPS Seda Huánuco S.A. en el año 2022?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cómo es la calidad de vida laboral desde la dimensión compensación justa y adecuada en la EPS Seda Huánuco S.A. en el año 2022?
- ¿Cómo es la calidad de vida laboral desde la dimensión condiciones de seguridad y salud en el trabajo en la EPS Seda Huánuco S.A. en el año 2022?
- ¿Cómo es la calidad de vida laboral desde la dimensión utilización y desarrollo de capacidad en la EPS Seda Huánuco S.A. en el año 2022?
- ¿Cómo es la calidad de vida laboral desde la dimensión oportunidad de crecimiento continuo y seguridad en la EPS Seda Huánuco S.A. en el año 2022?
- ¿Cómo es la calidad de vida laboral desde la dimensión constitucionalismo en la EPS Seda Huánuco S.A. en el año 2022?

- ¿Cómo es la calidad de vida laboral desde la dimensión trabajo y espacio total de vida en la EPS Seda Huánuco S.A. en el año 2022?
- ¿Cómo es la calidad de vida laboral desde la dimensión relevancia social de la vida laboral en la EPS Seda Huánuco S.A. en el año 2022?
- ¿Cómo es la calidad de vida laboral desde la dimensión integración social en la organización en la EPS Seda Huánuco S.A. en el año 2022?

1.3 Objetivo General

Analizar como la calidad de vida laboral en la EPS Seda Huánuco S.A. en el año 2022.

1.4 Objetivos Específicos

OE1: Describir como es la calidad de vida laboral desde la dimensión compensación justa y adecuada en la EPS Seda Huánuco S.A. en el año 2022

OE2: Describir como es la calidad de vida laboral desde la dimensión condiciones de seguridad en el trabajo en la EPS Seda Huánuco S.A. en el año 2022

OE3: Describir como es la calidad de vida laboral desde la dimensión utilización y desarrollo de capacidades en la EPS Seda Huánuco S.A. en el año 2022

OE4: Describir como es la calidad de vida laboral desde la dimensión oportunidades de crecimiento continuo y seguridad en la EPS Seda Huánuco S.A. en el año 2022

OE5: Describir como es la calidad de vida laboral desde la dimensión constitucionalismo en la EPS Seda Huánuco S.A. en el año 2022

OE6: Describir como es la calidad de vida laboral desde la dimensión trabajo y espacio total de vida en la EPS Seda Huánuco S.A. en el año 2022

OE7: Describir como es la calidad de vida laboral desde la dimensión relevancia social de la vida laboral en la EPS Seda Huánuco S.A. en el año 2022

OE8: Describir como la calidad de vida laboral desde la dimensión integración social en la organización en la EPS Seda Huánuco S.A. en el año 2022

1.5 Justificación

1.5.1 Justificación Práctica

Porque los resultados de la investigación permiten proporcionar decisiones pertinentes y oportunas a los directivos, jefe de recursos humanos, jefes de área y todo líder de la empresa EPS Seda Huánuco S.A. identificado con la organización que desee que esta cuente con calidad de vida laboral, para que de la misma forma recíprocamente retribuyan con su desempeño laboral en la realización de sus funciones.

1.5.2 Justificación Teórica

En el actual informe final de la investigación se justificó, porque para considerar y obtener los resultados se consiguieron los antecedentes teóricos confiables con respecto a la calidad de vida laboral y desempeño de los trabajadores con el objetivo de acceder y constatar información confiable.

1.5.3 Justificación Metodológica

En el presente informe final de la investigación se empleó la observación para determinar la problemática y el cuestionario para la recaudación de datos sobre la población, para lo cual la población viene a ser los trabajadores de la EPS. Seda Huánuco S.A.

1.6 Limitaciones de la investigación

No se tuvieron limitaciones.

1.7 Viabilidad

En la actual investigación fue viable puesto que la empresa me brindó la información necesaria y cada uno de los trabajadores estuvieron dispuestos a colaborar con dicha investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 NIVEL INTERNACIONAL

(Oroz Sanchez, 2018) En su tesis titulada *“Propuesta de un programa de calidad de vida laboral para los colaboradores de la empresa Continental Paper”* (tesis para optar el grado de Magister en Gestión Social Empresarial) Universidad Externado de Colombia. Su objetivo general es captar la prescripción de la empresa del contexto organizacional con correlación a la calidad de vida laboral, para la planeación de un programa que tenga la finalidad de intensificar las condiciones laborales y generar el crecimiento de la empresa. En la que concluye que:

Los objetivos de la vida laboral, que viene a ser las áreas libres, se halló que en la empresa la infraestructura es una de las variables esenciales para los colaboradores, puesto que no se pueden generar movimientos fiables, esto es a consecuencia de la escasez ; a ellos se le atribuye falta de utilización de herramientas de seguridad que brinden al colaborador un cumplimiento apropiado y sea más eficiente en sus actividades, por lo tanto, es fundamental volver a precisar herramientas, además de áreas libres al interior de la entidad con la finalidad de producir lugares confiables y placidos para tranquilidad del personal.

(Emilce Peverengo, 2018) En su tesis titulada *“Calidad de vida laboral en el sector público y su influencia en el absentismo”* (tesis para optar el grado de maestro en Administración Pública) Universidad Nacional del Litoral. El objetivo general es calcular la posible asociación en medio de la percepción de los colaboradores sobre la calidad de vida laboral y la práctica habitual para desarrollar propuestas de mejoras en pro de minimizar. En la que concluye que:

En primera instancia se destaca que el tope del valor obtenido es retribuido a la dimensión “relación son su superior” con un promedio de 3.11 puntos, concluyendo a una correspondencia horizontal entre el empleador y su superior, donde el trabajador prepondera el respeto con

su superior; promueve la participación y hay consideración del superior por sus empleadores. Por el otro lado, el mínimo registro pertenece a “nivel de remuneraciones” con un 2.32 puntos de promedio, lo que estaría constatando una brecha entre la capacidad, la practica personal y el agradecimiento que tiene por la institución, lo que lleva a una carencia de atractivo que promueve el efecto por lo tanto los agentes no realizan su mayor esfuerzo porque tampoco son recompensados monetariamente por el esfuerzo realizado, en particular el personal profesional, donde el 40% está inconforme con la remuneración percibida. Los empleados perciben que el sacrificio realizado no es recompensado y su sueldo no compensa las tareas realizadas y que no existe equidad con sus compañeros de trabajo.

(Lopez Alvarez, 2018)En su tesis titulada “*La calidad de vida laboral como estrategia de mejora en Industrias P.A.B*” (tesis para optar el grado de Magister en gestión Social Empresarial) Universidad Externado de Colombia. En su objetivo general es puntualizar la estrategia que le contribuya solidez a la calidad de vida laboral de los colaboradores de la Industria P.A.B. En la que concluye que:

En las consecuencias obtenidas, enterarse de la imagen que tiene los colaboradores de la empresa sobre las dimensiones planteadas de la calidad de vida laboral, con ello se dio consentimiento a instaurar que los colaboradores de la Industriad P.A.B optan por un trato respetuoso hacia ellos y no es un espacio desfavorable para trabajar. A pesar de ello, como temar fundamental de la integración del puesto laboral se podría alcanzar aún más un ambiente y relación laborales si los colaboradores tomaran de estrategia trabajar más en conjunto para lograr sus objetivos personales y el de la empresa, mencionando que cuando se presentan contratiempos no optan por colaborar, sumado a que con procesos bien fijados se puede potenciar el trabajo realizado durante la jornada laboral. Así mismo, es esencial implementar una área o espacio en que el trabajador lo utilice en su tiempo de óseo y lo mismo sería un área para que pueda merendar placenteramente. Es considerable tomar en consideración que en Industrias P.A.B no tienen formalizados sus objetivos empresariales, lo cuales determinan su ruta de trabajo como

se evidenció con los resultados de la encuesta, esto implica las elecciones que se toman frente al recurso humano no son con la finalidad de avalar la calidad de vida laboral de los empleadores, sino que se toman para solventar las problemáticas y actuar con el día a día.

2.1.2 NIVEL NACIONAL

(Escobar, 2020) En su tesis titulada "*Calidad de vida laboral de Walton y responsabilidad organizacional en Conecta Retail S.A Distrito de Cusco*" (tesis para optar el grado de licenciado en Administración) Universidad Andina del Cusco. Su objetivo general es establecer la correlación imperante entre calidad de vida laboral de Walton y responsabilidad dentro de la entidad Conecta Retail S.A en el distrito del Cusco año 2019. En la que concluyo que:

Se muestra que la calidad laboral tiene relación con la responsabilidad institucional en Conecta Retail S.A en el Distrito de Cusco en el año 2019 se recaba $p=0.00<0.05$ y la proporción de correlación de Spearman al 71.7% que resulta de la prueba Chi – cuadrado. De forma que subsiste una correlación positivo considerable, por ende se afirma que por lo tanto sea mayor la calidad de vida en el trabajo, el compromiso institucional aumentará las ventajas para los trabajadores; por consiguiente, en tanto que los trabajadores gocen de un desagravio justo y adecuado, disposición de seguridad y salud en el centro laboral, desarrollo y uso de habilidades, oportunidad de crecer y seguridad laboral, incorporación comunitaria en la empresa, constitucionalismo, libertad, lugar para su vida e trabajo y relevancia social de la vida en el centro de trabajo los empleados tendrán actitudes favorecedoras que fortalecen el compromiso organizacional.

(Lopez Silva, 2020) En su tesis titulada: "*Calidad de vida laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Molinera El Tropical, Chiclayo 2020*" (tesis para optar el título de Maestro en Administración de Negocios) Universidad Cesar Vallejo. Su objetivo general es determinar la relación entre calidad de vida y desempeño laboral de los empleados de la entidad El Tropical, Chiclayo 2020. En la que llega a la conclusión de que la calidad de vida y desempeño laboral de los trabajadores de la

empresa Molinera El Tropical, es significativa y directa en ,770 al nivel 0,01 (bilateral), es decir la calidad de vida laboral si se relaciona significativamente con el desempeño laboral, debido a que los colaboradores manifiestan que ejecutan mejor en sus tareas siempre y cuando tengan en equilibrio la satisfacción personal y física.

2.1.3 NIVEL LOCAL

(Calixto Luna & Ventura Reyes, 2018) En su tesis titulada: *“Calidad de vida laboral y su relación con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – Huánuco–2017”* (tesis para optar el grado de licenciado en Administración) Universidad Nacional Hermilio Valdizan. Su objetivo general es Conocer la conexión que hay entra la calidad de vida laboral y el comportamiento de la organización de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – Huánuco. En la que se llegó a las siguientes conclusiones:

Se relaciona positivamente el entorno físico con el comportamiento organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, la cual se demuestra en el capítulo de resultados en la tabla N° 1 forma parte de la dimensión para el mejor promedio de 51.33 que equivale el 57.67%.

Se relaciona favorablemente las relaciones interpersonales con el comportamiento organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, la cual se demuestra en el capítulo de resultados en la tabla N° 2, forma parte de la dimensión para el mejor promedio de 70 que representa el 78.75%.

Se asocia fructíferamente el nivel de salario con el comportamiento organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, la cual se prueba en el capítulo de resultados en la tabla N° 3 como fragmento de la dimensión para mayor promedio de 53.5 que representa el 60.11%.

Se relaciona fructíferamente la imagen corporativa y comportamiento organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, la cual se muestra en el

capítulo de resultados en la tabla N° 4 forma parte de esta dimensión para más alto promedio de 51 que equivale el 57.30%.

Se relacionan fructíferamente la igualdad o balance trabajo – vida con el comportamiento organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, la cual se evidencia en el capítulo de resultados en la tabla N° 5, forma parte de la dimensión para más alto promedio de 56.50 que representa el 63.48%.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 CALIDAD DE VIDA LABORAL

Cuando hablamos de calidad de vida se tiene diferentes criterios, ya que cada autor define desde su propia perspectiva.

(Chiavenato, 2009) La CVL se basa respecto a los trabajadores, ya que las organizaciones dependen de ellos para alcanzar altos grados de calidad y productividad, si dentro de la organización poseen a sus trabajadores motivados y con una participación activa en sus trabajadores, por lo consiguiente son recompensados por sus logros laborales.

La calidad de vida laboral es una construcción mental multidimensional e intrincado, que alude principalmente a la complacencia de un grupo determinado de individuos (estabilidad laboral, seguridad, reconocimiento, equilibrio, trabajo-familia, incentivo y otros) teniendo un empleo sensato y sueldo prudente. Para promover la calidad de vida en el trabajo es necesario contar con la participación total de la entidad.

El trabajador tiene que contar con un empleo inspirador y placentero, brindándole agrado y le dé un desenvolvimiento laboral y/o profesional y no menos importante familiar, que le aporte estabilidad y bienestar en actividades laborales, personales y familiares, que económicamente le reintegre la manera adecuada su desempeño laboral. Tiene que ser un trabajo que le ofrezca autosuficiencia, un empleo adecuado y saludable, horarios según reglamento legal, que el trabajador pueda decir lo que piense para la toma de decisiones y participa conjuntamente con los demás trabajadores, un empleo donde le reconozcan su desempeño laboral, donde lo capaciten las veces necesarias, trato justo y ecuánime (Patlan, 2017).

2.2.1.1 Dimensiones

En las dimensiones se detallan según al diseño de calidad de vida en el trabajo, las teorías de este autor han resultado en el enunciado de ocho categorías abstractos para analizar y examinar la situación de nivel de vida en el trabajo.

Walton indica que la restitución que da la empresa al trabajador es idea relativa no algo retribuido, indiscutible y viene a ser un acuerdo simple de los patrones objetivos y subjetivos para juzgar la conformidad del desagravio (Alves, Ciera, & Giuliani, 2013) .

Según (Chiavenato, 2009) en su libro menciona que subsisten ocho factores que vienen afectando el nivel de vida laboral:

1. Compensación adecuada y justa: es la imparcialidad de dividir la retribución a la persona por el desempeño laboral realizado, de la equidad interna (la armonía del salario al interior de la entidad) y de la equidad externa (la armonía con el salario adecuado del mercado laboral).

Salario adecuado: la compensación es un componente sumamente importante ya sea en dinero o equivalente, que la empresa paga al trabajador en función del puesto que ocupa y de los servicios, dependiendo del tiempo que estos sean prestados (Chiavenato, 2009).

Equidad interna: está asociado con la noción de justicia y trato equitativo en comparación con quienes se comportan de igual manera (Chou, 2016)

2. Condiciones de salud y seguridad laboral: Aquí se incluyen los aspectos de la jornada laboral y las herramientas brindadas para su seguridad, apropiado escenario físico para el bienestar personal y salud.

3. Jornada Laboral: equivale al número de horas día a día, semanales o mensuales que el empleado tiene que

desempeñar debido a su contrato personal de trabajo y para alcanzar los horarios laborales (Chiavenato, 2009).

Entorno físico (seguro y saludable): es el encargado de evitar o minimizar los accidentes en el centro de trabajo, contando como componente primordial el entorno físico en el trabajo (como alumbrado, aire acondicionado, temperatura y barullo) (Chiavenato, 2009).

- 4. Utilización y desarrollo de capacidades:** La organización debe brindarle la ocasión para satisfacer sus necesidades de poner a prueba sus habilidades y los conocimientos, para desarrollar su autodeterminación y autocontrol y así obtener información sobre el desarrollo laboral, además de capacitaciones acerca de su desempeño.

Variedad de habilidades: Para llevar a cabo un trabajo específico es necesario una amplitud de habilidades. Se sabe que los puestos que requieren que un trabajador posea una serie de habilidades para realizar las tareas laborales tienen una gran variedad de habilidades (Diccionario de negocios, 2020)

Identidad de la tarea: Nivel en que el trabajo ofrece la opción de obtener la perspectiva integradora e plena, para que aparezca como un todo identificable. El trabajador comience una tarea realizándola del principio a final teniendo un resultado fácil de identificar (Aiteco consultores desarrollo y gestion, 2022).

Realimentación: Es una de las maneras de mantener un control y una optimización el comportamiento y es poderosos para aumentar las competencias y los resultados del negocio (Chiavenato, 2009).

- 5. Oportunidad de crecimiento continuo y seguridad:** Debe a ver la posibilidad que los empleadores puedan hacer línea de carrera en la empresa, creciendo

profesionalmente y tenga seguridad del empleo (duradero).

Crecimiento profesional: En la empresa el trabajador con gran potencial se le da la oportunidad de laboral transitoriamente en diferentes áreas en la empresa, con una supervisión constante del gerente. El trabajador labora como asistente de staff o con asesoría directa en equipos, desempeñando una variedad de tareas con guía y contando con apoyo del encargado de área (Chiavenato, 2009).

Seguridad de empleo: Es una compensación extra financieras que proporciona la empresa esto satisfaciendo al trabajador y se realiza un énfasis en motivar (Chiavenato, 2009).

- 6. Integración social en la organización:** hace referencias a manejar el organigrama horizontalmente para una fácil comunicación de jefe a trabajadores así promoviendo apoyo mutuo y desapareciendo perjuicios existentes en la empresa. **Admite** la equiparación de oportunidades muy aparte de la orientación de género, religión, edad y otras formas delimitadoras de acceso de las personas, así como la cosecha de buenas relaciones interpersonales.

Igualdad de oportunidades: Para los trabajadores es esencial porque así pueden acceder al mundo laboral en imparcialidad de condiciones, desarrollando su potencial y siendo recompensados por su esfuerzo en función de sus méritos. La discriminación en el trabajo continúa negándole la accesibilidad a empleos a millones de personas, bajos sueldos, malos tratos ya sea por el color de piel, genero, nacionalidad o creencias. (Explora, s.f).

Relaciones interpersonales y grupales: es el intercambio de información equitativamente entre las personas, la comunicación representa una fundamental herramienta para la recepción y emisión de información,

esto pueden ser mediante sonidos, señales, gestos, etc. (Amaya , 2013).

Sentido comunitario Es el sentimiento que une a los miembros de una comunidad como personas que pertenecen a un grupo, el sentimiento de que los miembros son importantes el uno para el otro y para el grupo y una fe en común en que las necesidades de los miembros serán atendidas (McMillan, 2014)

- 7. Constitucionalismo:** Se refiere como la institución de reglas y normas de la empresa, respetar sus derechos y cumplir sus deberes.

Privacidad personal: Los empleados cuentan con el derecho de mantener su dignidad e intimidad en el lugar de trabajo. Esto implica la protección de datos privados y evitar inmiscuirse en la privacidad del trabajador (Ayudaley, 2018).

Normas claras en la organización: Poner en práctica correctamente las normas en una empresa, crear un ambiente seguro y placentero para cada uno de los trabajadores. Si son claras y sucinto su contenido será fácilmente comprensible (Asesorbalor, 2018).

- 8. Trabajo y espacio total de vida.** Es bueno tener horas de ósea dentro del trabajo no se puede dedicar todo el tiempo al trabajo, sino hay otras importancias como la familia, medidas comunitarias.

Equilibrio entre el trabajo y la vida personal: Se refiere a una gestión satisfactoria entre las horas que trabajas y las que disfrutas de tu vida privada. Dedicarles el tiempo adecuado a ambos componentes hará que no haya un gran desequilibrio entre ambas. (Foodsprinng, s.f.)

- 9. Relevancia social de la vida laboral:** El trabajador debe identificarse con la organización, para lo cual debe contar con una imagen impecable, responsabilidad social, responsabilidad con los materiales y herramientas de

trabajo, prácticas de empleo, y las normas y reglas bien definidas.

Responsabilidad social por los trabajadores: Se basa en dar cumplimiento a sus derechos laborales e humanos mediante diversos proyectos de inversión para aumentar su calidad de vida o bienestar (Themes., 2013).

Responsabilidad social por los productos/servicios: La credibilidad y la confianza producida por la actuación ética, genera clientes fieles a los productos y marcas, trabajadores orgullosos, accionistas complacidos, gracias a esto atribuye un valor agregado al mercado al cual está dirigido (Ferrer & Martinez, 2006).

Imagen institucional: Es la percepción que tienen los clientes sobre una empresa, lo que simboliza para ellos, los prejuicios, las actitudes y sentimientos. Esta imagen estará para facilitar que el público se identifique con la empresa y posicionar está en el mercado (Hefting, 1991).

Tabla N° 1

Modelo de la calidad de vida en el trabajo de Walton.

FACTORES DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO:	DIMENSIONES
1. Compensación justa y adecuada	1. Renta (salario) adecuada para el trabajo 2. Equidad interna (compatibilidad interna) 3. Equidad externa (compatibilidad externa)
2. Condiciones de seguridad y salud en el trabajo	4. Jornada laboral 5. Entorno físico (seguro y saludable)
3. Utilización y desarrollo de capacidades	6. Autonomía 7. Significado de la tarea 8. Identidad de la tarea 9. Variedad de habilidades 10. Realimentación
4. Oportunidades de crecimiento y seguridad	11. Posibilidad de hacer carrera 12. Crecimiento profesional 13. Seguridad de empleo
5. Integración social en la organización	14. Igualdad de oportunidad 15. Relaciones interpersonales y grupales 16. Sentido comunitario
6. Garantías constitucionales	17. Respeto a las leyes y los derechos laborales 18. Privacidad personal 19. Libertad de expresión 20. Normas y rutinas claras de la organización
7. Trabajo y espacio total de vida	21. Papel equilibrado del trabajo en la vida personal
8. Relevancia social de la vida en el trabajo	22. Imagen de la empresa 23. Responsabilidad social por los productos/servicios 24. Responsabilidad social por los empleados

Nota. Datos tomados de (Chiavenato, Gestión del talento Humano, 2009).

2.3 Definiciones Conceptuales

Competencia Laboral: Es la construcción en colectivo de aprendizajes, conocimientos y necesarios para responder complacientemente la demanda de una tarea u objetivo en el día a día del trabajador, no lo adquirido por la organización, si también lo adquirido por experiencias dentro de la vida laboral (Ducci, 1997) .

Remuneración emocional: es una idea relacionada a la compensación de un empleado y no es económicamente si no todo lo contrario, con el fin de complacer las necesidades personales, familiares, mejorando la calidad de vida laboral de este y fomentando la conciliación laboral. (Gay, 2006)

Desempeño laboral: es el rendimiento y comportamiento del trabajador dentro de la organización en búsqueda de metas fijadas, para ello se utiliza las estrategias personales para lograr los objetivos de los trabajadores. (Chavenato, 2000)

Ingreso: Son elementos monetarios y no monetarios que generan ganancias para los trabajadores. (Polimeni, 1997)

Cliente interno: es aquel sujeto que tiene relación con su organización que tiene el producto de un proceso anterior, el cual es gestionado en la organización, a la que podemos percibir por una cadena interna de proveedores y clientes (Garcia, 2010).

Calidad: Es el consenso con las solicitudes para lo cual los requerimientos tienes que ser claros y bien establecidos para evitar malentendidos, los cálculos deben ser sacadas continuamente para tomar la decisión de aceptación de las solicitudes, la no aceptación hallada es falta de calidad (Crosby, 1988).

Capacitación: Es el desarrollo educativo de corto plazo, atribuido sistemáticamente y organizado y es por el medio el cual los empleadores logran conocimientos, procesan habilidades y competencias en función a los objetivos definidos (Chiavenato, 2001).

Seguridad laboral: Es un grupo conocimientos especiales, psicológicas y educativas aplicadas para prever y eliminar accidentes y suprimir las condiciones inestables del centro laboral y para capacitar o persuadir a las personas acerca de lo primordial de hacer efectivas practicas preventivas (Chiavenato, 2000).

2.4 Variables

2.4.1 Variable Única

Calidad de vida laboral

2.5 Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
Calidad de vida Laboral	Compensación adecuada y justa	- Salario adecuado - Equidad interna	2
	Condiciones de seguridad y salud en el trabajo	- Jornada laboral - Entorno físico (seguro y saludable)	2
	Utilización y desarrollo de capacidades	-Variedad de habilidades -Identidad de la tarea -Realimentación	3
	Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad	- Crecimiento profesional - Seguridad de empleo	2
	Integración social en la organización	- Igualdad de oportunidades - Relaciones interpersonales y grupales - Sentido comunitario	3
	Constitucionalismo	- Privacidad personal - Normas claras en la organización	2
	Trabajo y espacio total de vida	- Equilibrio entre el trabajo y la vida personal	1
	Relevancia social de la vida laboral	-Responsabilidad social por los trabajadores -Responsabilidad social por los productos/servicios -Imagen institucional	3

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de Investigación

La investigación es de tipo aplicada, “la investigación aplicada recibe el nombre de investigación práctica o empírica, que se caracteriza porque busca el empleo o la aplicación de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, luego de implementar y simplificar la práctica basada en investigación”, (Martínez, 2004).

3.1.1 Enfoque

La presente investigación presenta un enfoque cuantitativo.

Para (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014) el enfoque cuantitativo busca especialmente la diseminación de la información y datos obtenidos de una investigación anticipada; busca instaurar de manera precisa la conducta de una determinada población para consolidar las creencias.

3.1.2 Alcance o nivel

El alcance o nivel de la investigación tiene un alcance descriptivo, por ello se describe fenómenos, sucesos, en otras palabras, precisar como son. Con el estudio descriptivo se anhela explicar o descubrir la única variable y sobre cuál será nuestra población (a quienes se recolectarán la información) y describir las consecuencias del fenómeno dentro de la entidad (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 92).

3.1.3 Diseño

En el diseño de la investigación es “no experimental”, por no manipularse la información transversal. Es transversal por lo tanto se efectuará un ahorro en el tiempo para recolectar los puntos de vista de los encuestados involucrados en el problema.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

Para (Tamayo, 2012) la población de un fenómeno en estudio es la totalidad, implica la totalidad de unidades de estudio que integra el fenómeno y se tiene que cuantificar para el análisis integrado en conjunto N de organismos que intervienen de una determinada característica.

A partir de ello la población estuvo conformado por los 195 trabajadores dentro de ellos: gerente, personal de oficina y personal de campo; los cuales conforman la EPS Seda Huánuco S.A en el año 2022.

ESTRUCTURA DEL CAPITAL HUAMANO		TOTAL DEL PERSONAL	PROPORCION PORCENTUAL
1	Gerente	1	0.51%
2	Personal de Oficina	152	77.95%
3	Personal de Campo	42	21.54%
TOTAL		195	100%

Nota: Datos proporcionados por la ESP Seda Huánuco 2021.

3.2.2 Muestra

La muestra para el presente estudio es de tipo probabilística aleatoriamente simple; se aplicó la fórmula para la muestra de estudio.

$$n = \frac{Nz^2xPxQ}{d^2x(N-1) + Z^2xPxQ}$$

Donde:

N = Población	= 195
z = Limite de confianza (95%)	= 1,96
p = Probabilidad de éxito	= 0.50
q = Probabilidad de fracaso	= 0.50
d = Nivel de precisión	= 0.05
n = Muestra	= 130

ESTRUCTURA DEL CAPITAL HUMANO		TOTAL MUESTRA	Proporción porcentual
1	Gerente	1	0.51%
2	Personal de Oficina	101	77.95%
3	Personal de Campo	28	21.54%
TOTAL		130	100%

Nota: Elaboración en base a los datos proporcionados por la ESP Seda Huánuco 2021.

Con los parámetros indicados se determinó 130 trabajadores a los que se realizara las encuestas durante el proyecto de investigación.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación en la recopilación de datos, empleamos la técnica de las encuestas y con el instrumento que es el cuestionario que está conformado por 18 preguntas dirigidas a los trabajadores de la empresa.

3.3.1 Técnica

Encuesta: es un método de investigación y para la recopilación de opinión de determinada población con el fin de adquirir información de una sociedad sobre múltiples temas. En función de la metodología optada y los objetivos que se anhelan alcanzar, la encuesta posee una diversidad de intenciones que se pueden realizar de diferentes maneras (QuestionPro, QuestionPro, 2021).

3.3.2 Instrumentos

Cuestionario: este instrumento que se utiliza para la investigación como objetivo tiene la recaudación de información a la persona que se le realizan una totalidad de preguntas ya sean cerradas o abiertas (QuestionPro, 2021)

3.4 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Para realizar el trabajo de investigación se empleará los recursos tecnológicos para favorecer la labor de la presente investigación, se detalla a continuación:

- **WORD**, se utilizará este software que para la transcripción y procesamiento del proyecto e informe final del estudio de investigación.
- **Programa SPSS**, este software nos permitirá procesar las tabulaciones de las encuestas infringir a los colaboradores de la EPS Seda Huánuco.
- **EXCEL**, con este programa podremos diseñar y presentar los cuadros y gráficos que se utilizaran en la realización de la investigación y él informa final.
- **POWER POINT**, este software nos ayudara a diseñar diapositivas para la presentación más didáctica de la investigación.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados

Tabla N° 2

¿Considera usted que la organización le da un salario adecuado por su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Nunca	38	29,2	29,2	29,2
	Casi nunca	50	38,5	38,5	67,7
	Casi siempre	17	13,1	13,1	80,8
	Siempre	25	19,2	19,2	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Tabla de frecuencia respecto a la pregunta N°2.

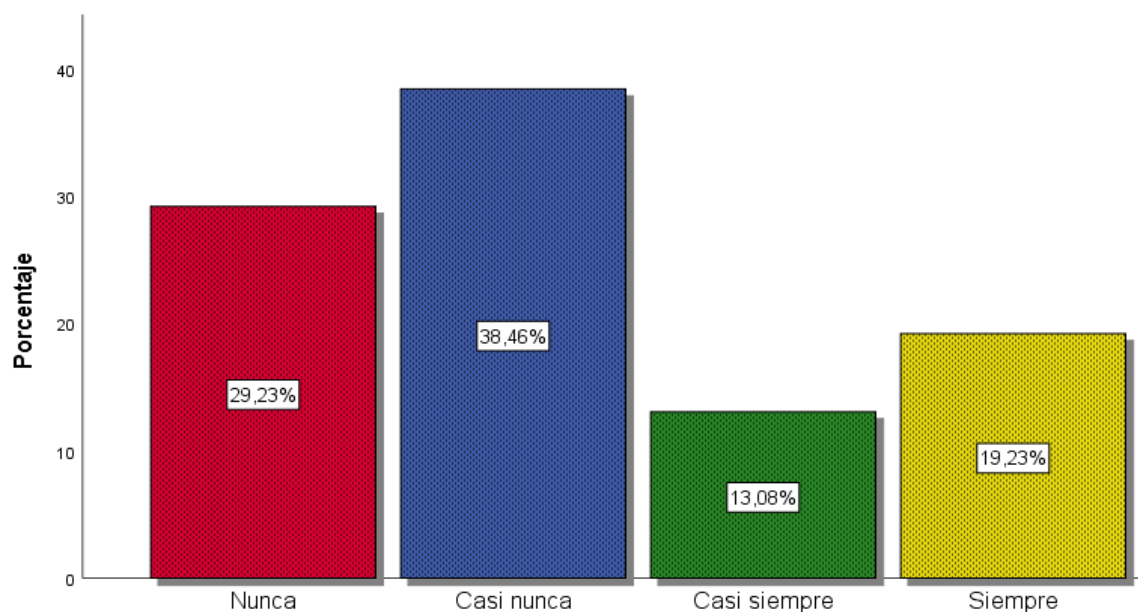


Gráfico N° 1 ¿Considera usted que la organización le da un salario adecuado por su trabajo?

Interpretación:

Los trabajadores de la E.P.S Seda Huánuco S.A un 38,5% consideran que casi nunca le dan un salario adecuado por su trabajo mientras un 29,2% nunca, un 19,2% siempre y 13,1% casi siempre recibe un salario adecuado por el trabajo realizado. Esto significa que el 67,7% de los trabajadores se encuentran insatisfechos respecto al salario que perciben.

Tabla N° 3

¿Contar con una equidad interna entre trabajadores, mejora la calidad de vida laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Nunca	9	6,9	6,9	6,9
	Casi nunca	12	9,2	9,2	16,2
	Casi siempre	49	37,7	37,7	53,8
	Siempre	60	46,2	46,2	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Tabla de frecuencia respecto a la pregunta N°3.

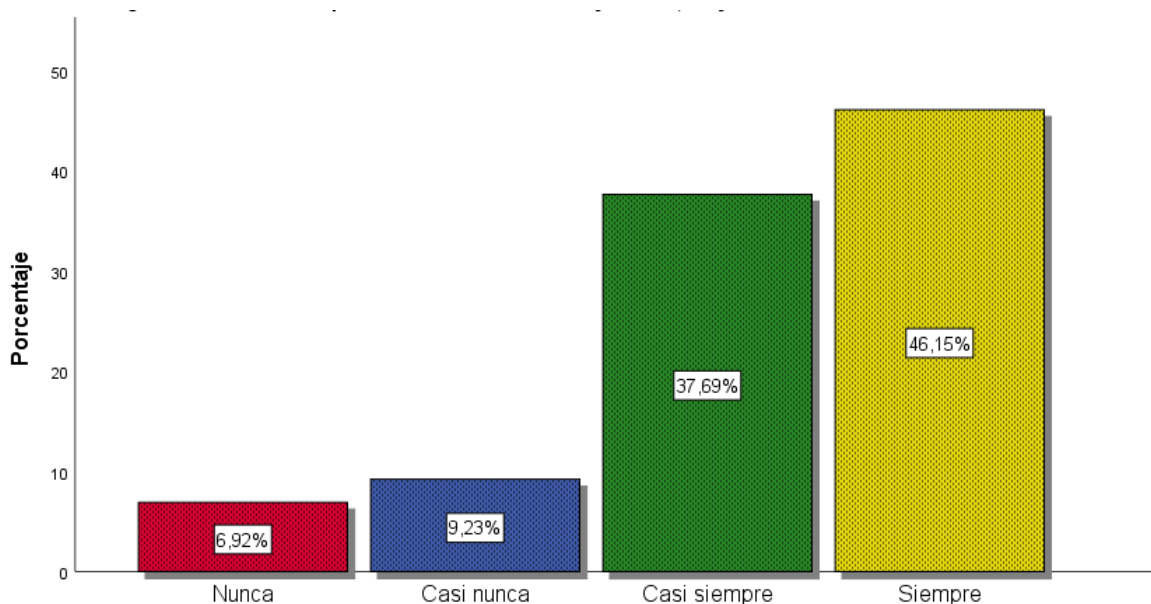


Gráfico N° 2 ¿Contar con una equidad interna entre trabajadores, mejora la calidad de vida laboral?

Interpretación:

Los trabajadores de la E.P.S Seda Huánuco S.A consideran que contar con equidad interna mejora su calidad de vida laboral con 46,2% siempre, mientras tanto un 37,7% indica que casi siempre, un 9,2% casi nunca y un 6,92% nunca. Esto significa que el 83,9% de los trabajadores están de acuerdo que se implemente o se aplique una estrategia para establecer una equidad interna entre los trabajadores de la empresa.

Tabla N° 4

¿Cree que la jornada laboral es justa para su salud laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Nunca	30	23,1	23,1	23,1
	Casi Nunca	25	19,2	19,2	42,3
	Casi Siempre	50	38,5	38,5	80,8
	Siempre	25	19,2	19,2	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Tabla de frecuencia respecto a la pregunta N°4.

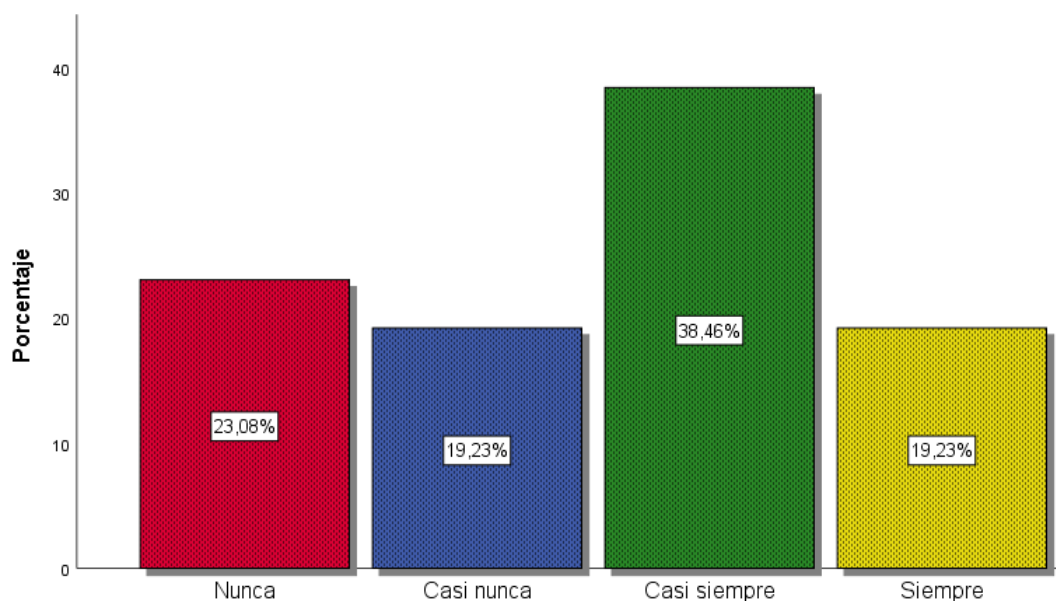


Gráfico N° 3 ¿Cree que la jornada laboral es justa para su salud laboral?

Interpretación:

Los trabajadores de la E.P.S Seda Huánuco S.A creen que la jornada laboral es justa para su salud laboral un 38,5% casi siempre mientras tanto un 23,08% nunca y un 19,2% siempre y casi siempre cree que la jornada laboral es justa para su salud laboral. Esto significa que el 57.69% de los trabajadores están de acuerdo con la jornada laboral justa que le brinda la empresa.

Tabla N° 5

¿Usted considera que la empresa le brinda entorno físico seguro y saludable para desempeñar sus labores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Nunca	47	36,2	36,2	36,2
	Casi Nunca	27	20,8	20,8	56,9
	Casi Siempre	32	24,6	24,6	81,5
	Siempre	24	18,5	18,5	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Tabla de frecuencia respecto a la pregunta N°5.

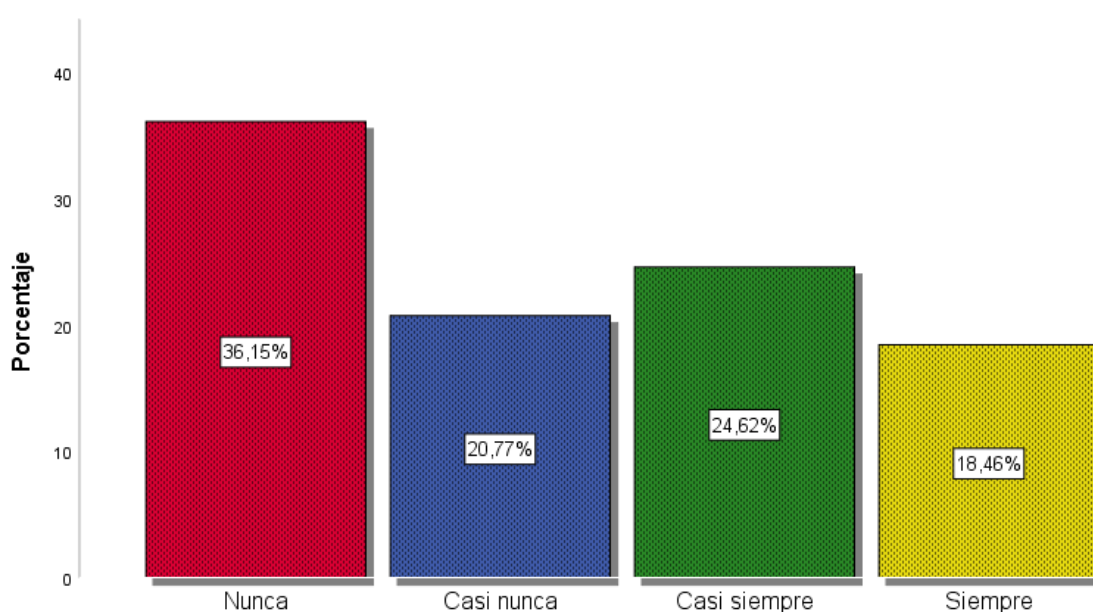


Gráfico N° 4 ¿Usted considera que la empresa le brinda entorno físico seguro y saludable para desempeñar sus labores?

Interpretación:

Los trabajadores de la E.P.S Seda Huánuco S.A indican que un 36,15% nunca consideran que la empresa brinda un entorno físico seguro y saludable para desempeñar sus labores mientras un 24,6% casi siempre, un 20,8% casi nunca y un 18,5% siempre la empresa les brinda un entorno físico seguro y saludable. Esto significa que el 56,92% de trabajadores se encuentra insatisfecho con el entorno físico ya que no les permite desempeñarse favorablemente en sus labores de la empresa.

Tabla N° 6

¿Usted desarrolla todas sus habilidades con facilidad en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Nunca	8	6,2	6,2	6,2
	Casi Nunca	18	13,8	13,8	20,0
	Casi Siempre	77	59,2	59,2	79,2
	Siempre	27	20,8	20,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Tabla de frecuencia respecto a la pregunta N°6.

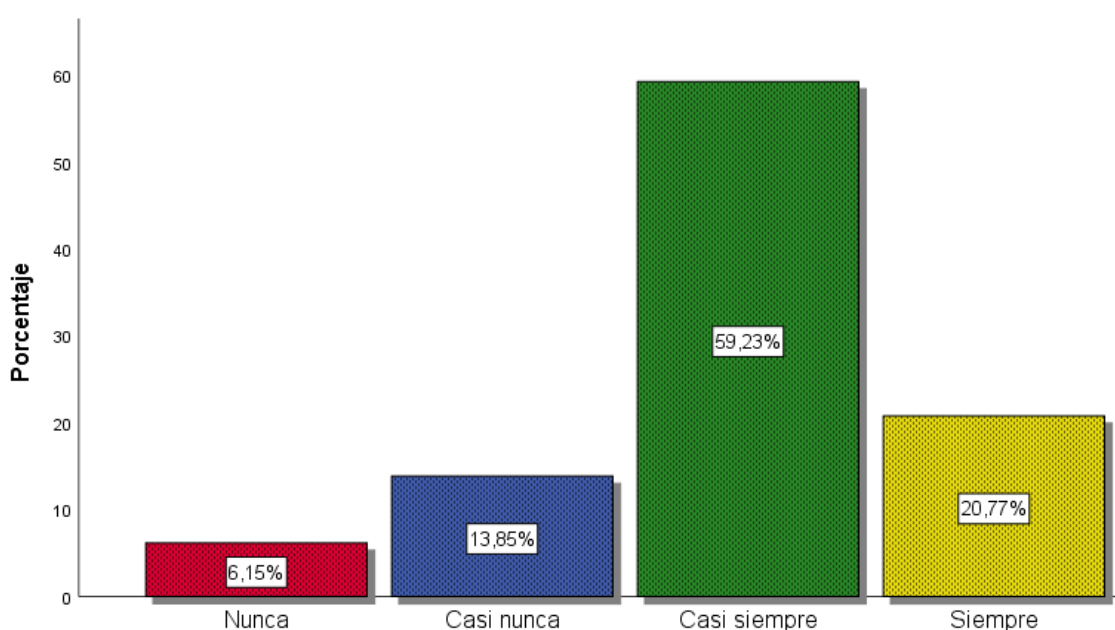


Gráfico N° 5 ¿Usted desarrolla todas sus habilidades con facilidad en la empresa?

Interpretación:

Los trabajadores de la E.P.S Seda Huánuco S.A indican que un 59,2% casi siempre desarrollan todas sus habilidades con facilidad en la empresa mientras tanto un 20,8% siempre, un 13,8% casi nunca y un 6,15% nunca desarrollan sus habilidades en la empresa. Esto indica que un 80% de trabajadores se encuentran satisfechos porque desarrollan sus habilidades con facilidad, beneficiando en un gran porcentaje a la empresa.

Tabla N° 7

¿Usted se identifica con las tareas realizadas en su área de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Nunca	17	13,1	13,1	13,1
	Casi nunca	3	2,3	2,3	15,4
	Casi siempre	58	44,6	44,6	60,0
	Siempre	52	40,0	40,0	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Tabla de frecuencia respecto a la pregunta N°7.

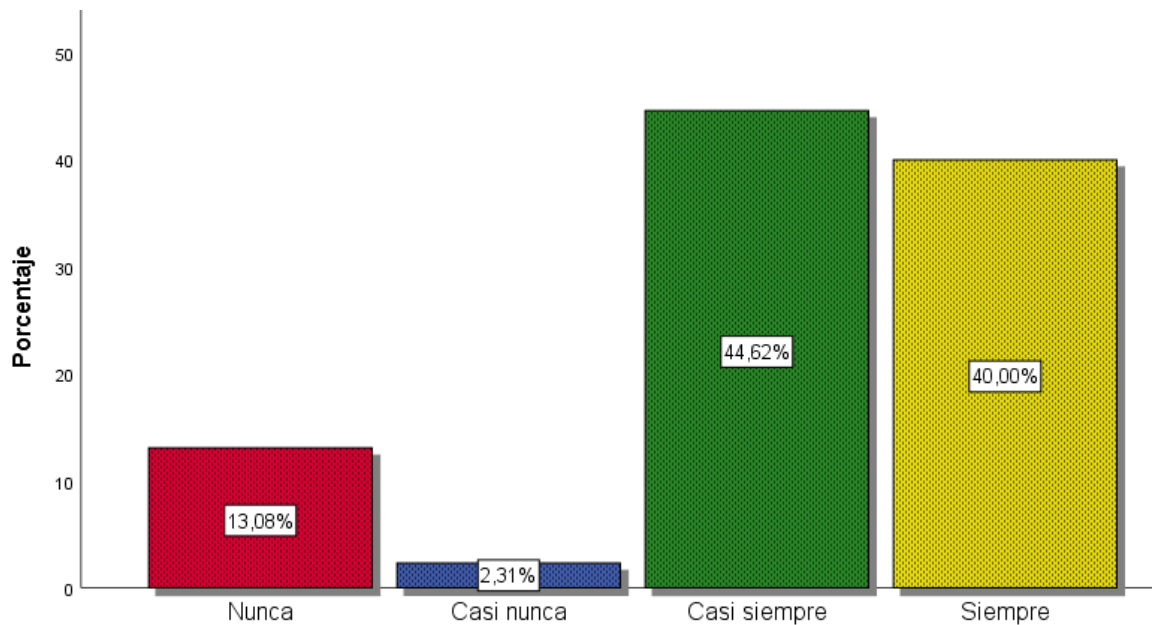


Gráfico N° 6 ¿Usted se identifica con las tareas realizadas en su área de trabajo?

Interpretación:

Los trabajadores de la E.P.S Seda Huánuco S.A se identifican con las tareas realizadas en su área de trabajo un 44,6% casi siempre, mientras tanto un 40% siempre, un 13,1% nunca y un 2,3% casi nunca se identifica. Esto indica que un 84,62% de los trabajadores están satisfechos con las tareas que realiza dentro de su área de trabajo para ello sería bueno dar incentivos a los trabajadores.

Tabla N° 8

¿Usted recibe capacitaciones para desenvolverse bien en su centro de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Nunca	47	36,2	36,2	36,2
	Casi nunca	55	42,3	42,3	78,5
	Casi siempre	19	14,6	14,6	93,1
	Siempre	9	6,9	6,9	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Tabla de frecuencia respecto a la pregunta N°8.

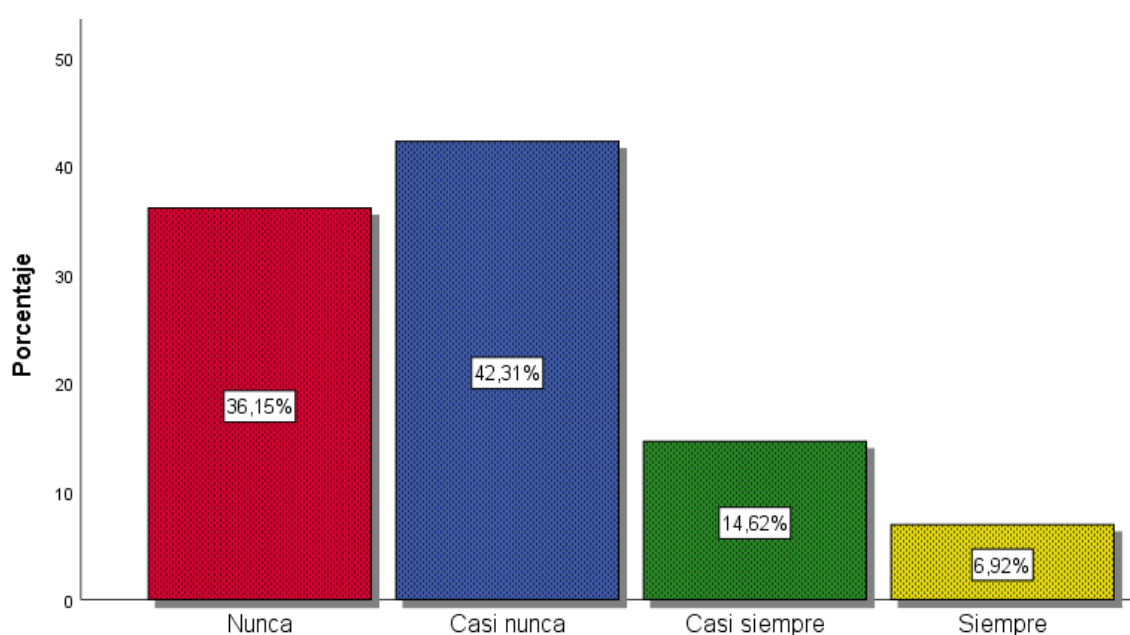


Gráfico N° 7 ¿Usted recibe capacitaciones para desenvolverse bien en su centro de trabajo?

Interpretación:

Los trabajadores de la E.P.S Seda Huánuco S.A reciben capacitaciones para desenvolverse bien en su centro de trabajo un 42,3% indico que casi nunca, un 36,2% nunca, un 14,6% casi siempre y 6,9% indican que siempre recibe capacitaciones. Esto significa que el 78,46% de trabajadores se encuentran insatisfechos por la falta de capacitaciones perjudicando su desempeño.

Tabla N° 9

¿La empresa le ofrece oportunidades para crecer profesionalmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Nunca	43	33,1	33,1	33,1
	Casi nunca	36	27,7	27,7	60,8
	Casi siempre	37	28,5	28,5	89,2
	Siempre	14	10,8	10,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Tabla de frecuencia respecto a la pregunta N°9.

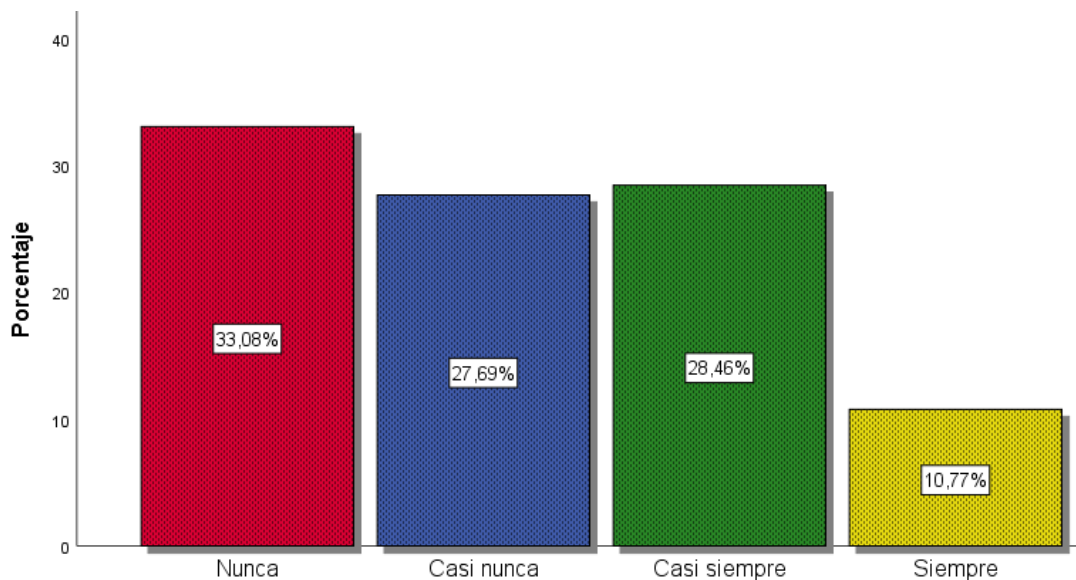


Gráfico N° 8 ¿La empresa le ofrece oportunidades para crecer profesionalmente?

Interpretación:

Los trabajadores de la E.P.S Seda Huánuco S.A indican que la empresa les ofrece oportunidades de crecer profesionalmente a un 33,1% nunca, un 28,5% casi siempre, un 27,7% casi nunca y un 10,8% nunca. Esto significa que el 60.77% de los trabajadores se sienten inseguros en la empresa porque no pueden crecer profesionalmente en ella.

Tabla N° 10

¿La empresa emplea medidas técnicas, educativas y psicológicas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras en los ambientes de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Nunca	75	57,7	57,7	57,7
	Casi nunca	19	14,6	14,6	72,3
	Casi siempre	27	20,8	20,8	93,1
	Siempre	9	6,9	6,9	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Tabla de frecuencia respecto a la pregunta N°10.

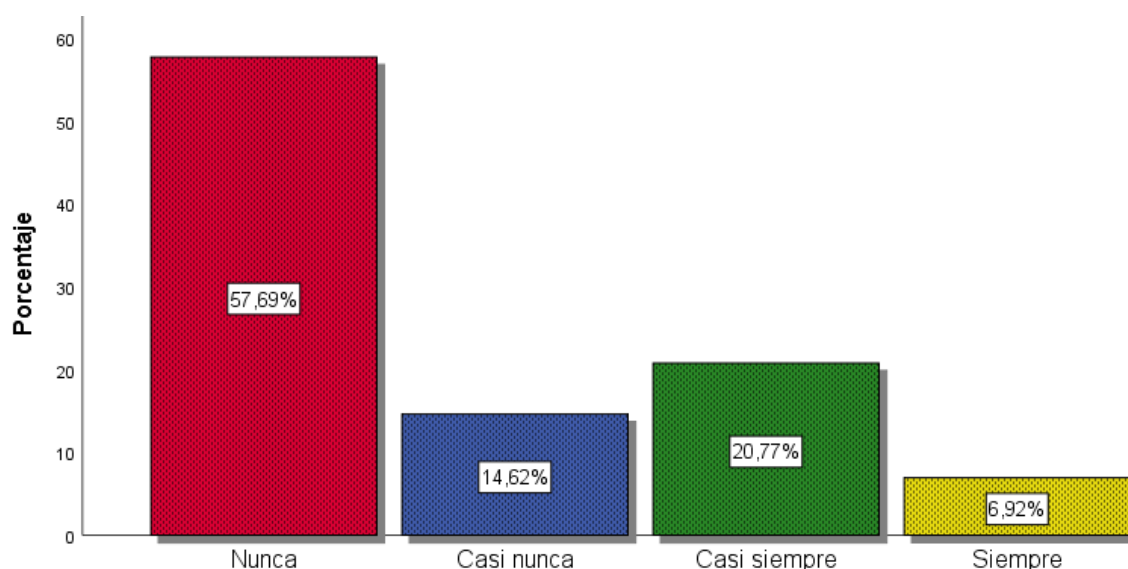


Gráfico N° 9 ¿La empresa emplea medidas técnicas, educativas y psicológicas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras en los ambientes de trabajo?

Interpretación:

Los trabajadores de la E.P.S Seda Huánuco S.A indicaron un 57,7% nunca emplean medidas técnicas, educativas y psicológicas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras en los ambientes de trabajo, un 20,8% casi siempre, un 14,6% casi nunca y 6,9% siempre. Esto indica que el 72,31% de los trabajadores están insatisfechos por la falta de medidas técnicas, educativas y psicológicas porque no previenen accidentes y menos eliminan las condiciones inseguras de los ambientes del trabajo.

Tabla N° 11

¿La empresa emplea medidas técnicas, educativas y psicológicas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras en los ambientes de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Nunca	36	27,7	27,7	27,7
	Casi nunca	19	14,6	14,6	42,3
	Casi siempre	65	50,0	50,0	92,3
	Siempre	10	7,7	7,7	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Tabla de frecuencia respecto a la pregunta N°11.

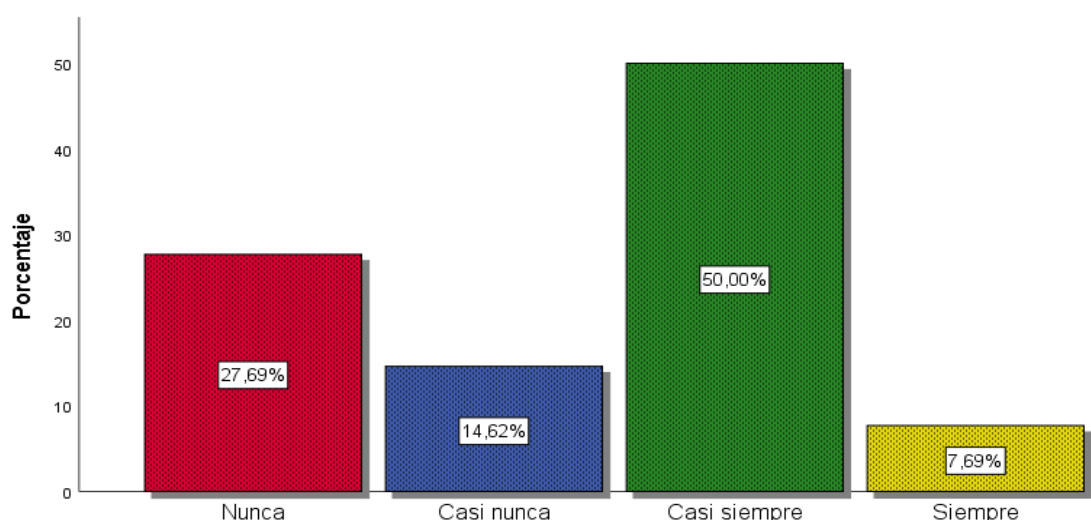


Gráfico N° 10 ¿La empresa le brinda oportunidades para desarrollar su autonomía y autocontrol y para obtener información sobre el proceso total del trabajo?

Interpretación:

Los trabajadores de la E.P.S Seda Huánuco S.A indican un 50% casi siempre la empresa les brinda oportunidades para desarrollar su autonomía y autocontrol y para obtener información sobre el proceso total del trabajo, un 27,7% nunca, un 14,6% casi nunca y un 7,7% siempre. Esto significa que el 57,69% de trabajadores están satisfechos por desarrollar su autonomía y autocontrol para cumplir con su objetivo laboral.

Tabla N° 12

¿La empresa realiza reuniones interpersonales para una mejor convivencia laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Nunca	68	52,3	52,3	52,3
	Casi nunca	41	31,5	31,5	83,8
	Casi siempre	14	10,8	10,8	94,6
	Siempre	7	5,4	5,4	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Tabla de frecuencia respecto a la pregunta N°12.

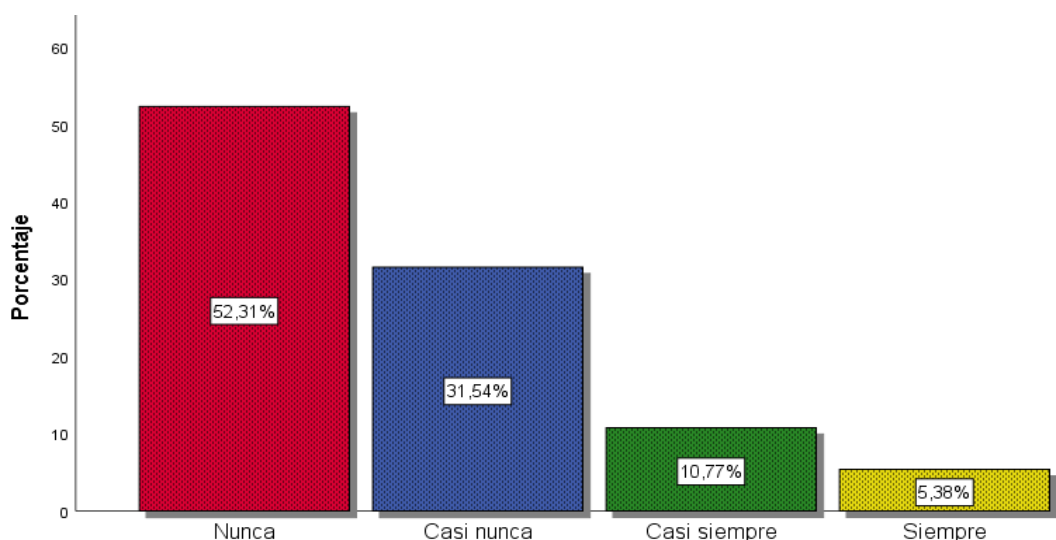


Gráfico N° 11 ¿La empresa realiza reuniones interpersonales para una mejor convivencia laboral?

Interpretación:

Los trabajadores de la E.P.S Seda Huánuco S.A indica un 52,3% que nunca la empresa realiza reuniones interpersonales para una mejor convivencia laboral, un 31,5% casi nunca, un 10,8% casi siempre y un 5,4% siempre. Esto indica que el 83,85% de trabajadores están inconforme con la falta reuniones para intercambiar palabras, culturas, etc. con sus compañeros de trabajo, incrementar sutilmente las reuniones interpersonales.

Tabla N° 13

¿Cree usted que todos trabajan en equipo para un bien en común?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Nunca	68	52,3	52,3	52,3
	Casi nunca	25	19,2	19,2	71,5
	Casi siempre	19	14,6	14,6	86,2
	Siempre	18	13,8	13,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Tabla de frecuencia respecto a la pregunta N°13.

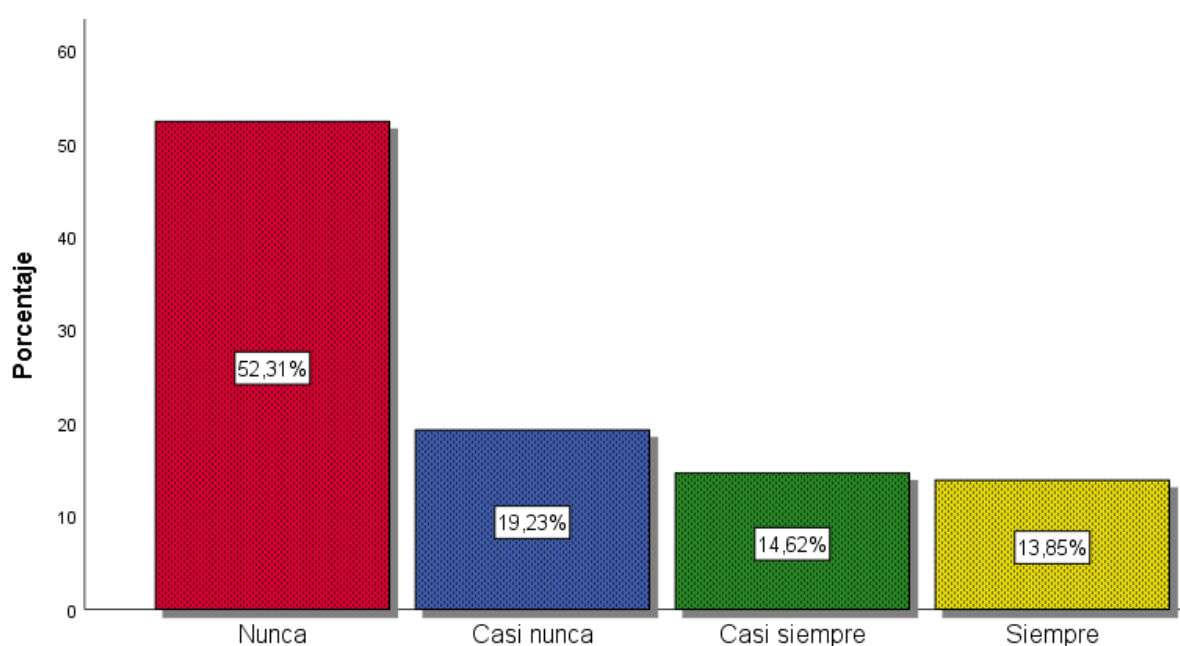


Gráfico N° 12 ¿Cree usted que todos trabajan en equipo para un bien en común?

Interpretación:

Los trabajadores de la E.P.S Seda Huánuco S.A un 52,3% consideran que nunca todos trabajan en equipo para un bien en común, un 19,2% casi nunca, un 14,6% casi siempre y un 13,8% siempre. Esto muestra que un 71,54% de los trabajadores están insatisfechos por la falta de trabajo en equipo para lograr los objetivos juntos.

Tabla N° 14

¿Usted cree que respetan su privacidad personal en su centro de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Nunca	35	26,9	26,9	26,9
	Casi nunca	50	38,5	38,5	65,4
	Casi siempre	20	15,4	15,4	80,8
	Siempre	25	19,2	19,2	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Tabla de frecuencia respecto a la pregunta N°14.

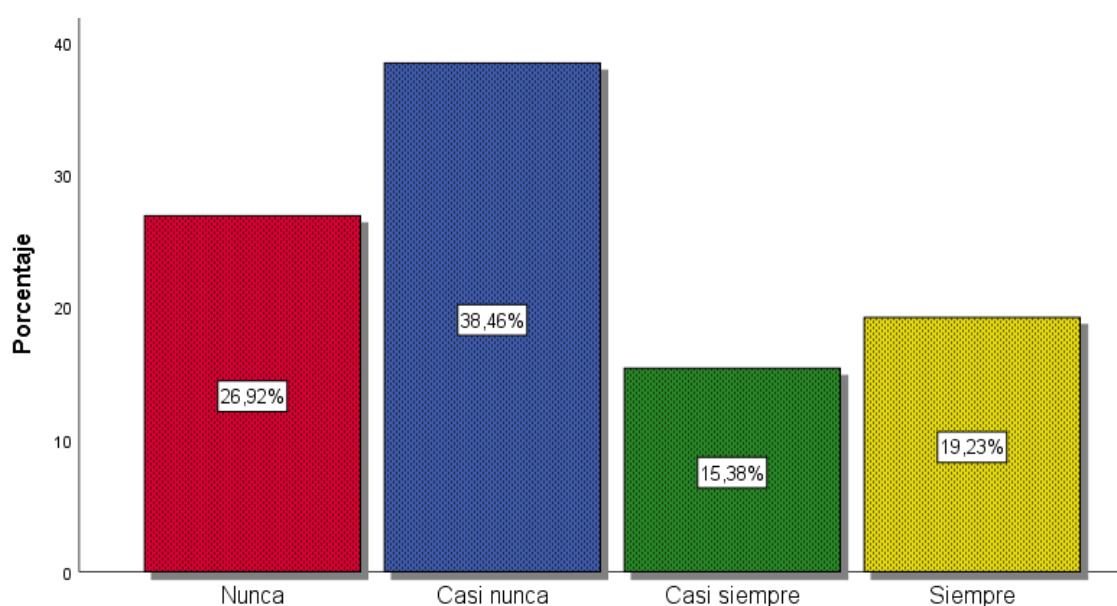


Gráfico N° 13 ¿Usted cree que respetan su privacidad personal en su centro de trabajo?

Interpretación:

Los trabajadores de la E.P.S Seda Huánuco S.A opina un 38,5 % que casi nunca respetan su privacidad personal en su centro de trabajo, un 26,9% nunca, un 19,2% siempre y un 15,4% casi siempre. Esto indica que el 65,37% de los trabajadores están disconformes por la violación de su privacidad personal en la empresa, perjudicando en la comodidad del trabajador para desenvolverse mejor.

Tabla N° 15

¿La empresa brinda normas y reglas claras para todo el personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Nunca	21	16,2	16,2	16,2
	Casi nunca	28	21,5	21,5	37,7
	Casi siempre	52	40,0	40,0	77,7
	Siempre	29	22,3	22,3	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Tabla de frecuencia respecto a la pregunta N°15.

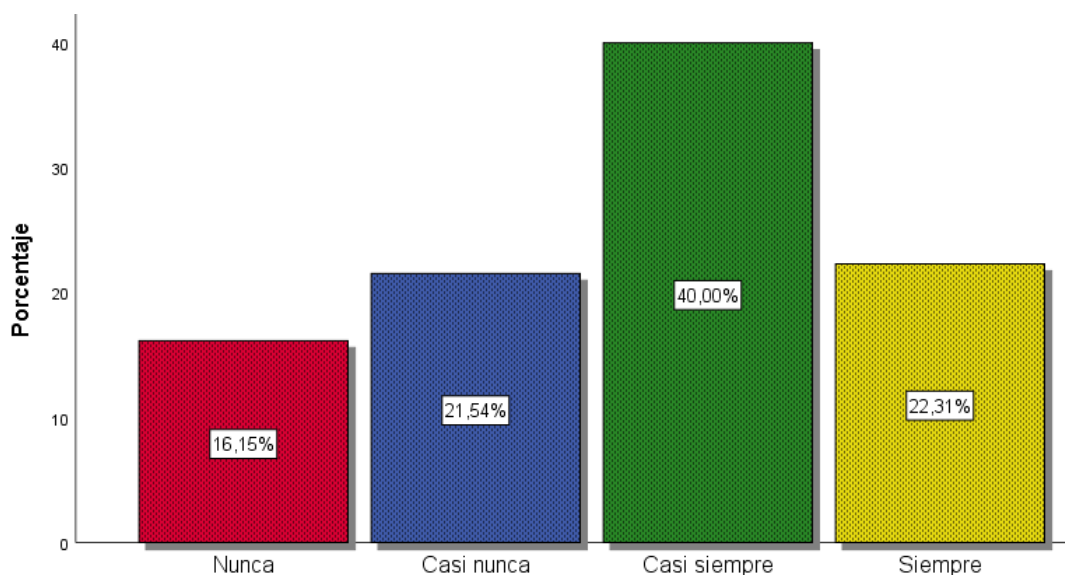


Gráfico N° 14 ¿La empresa brinda normas y reglas claras para todo el personal?

Interpretación:

Los trabajadores de la E.P.S Seda Huánuco S.A indican un 40% casi siempre la empresa brinda normas y reglas claras para todo el personal, un 22,3% siempre, un 21,5% casi nunca y un 16,2% nunca. Esto indica que el 62,31% de trabajadores están complacidos con las normas y reglas estipuladas en la empresa permitiendo ser más estrictos y los trabajadores puedan cumplirlas sin ningún problema.

Tabla N° 16

¿Usted cree que la empresa le ayuda a tener en equilibrio su trabajo y vida personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Nunca	25	19,2	19,2	19,2
	Casi nunca	37	28,5	28,5	47,7
	Casi siempre	46	35,4	35,4	83,1
	Siempre	22	16,9	16,9	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Tabla de frecuencia respecto a la pregunta N°16.

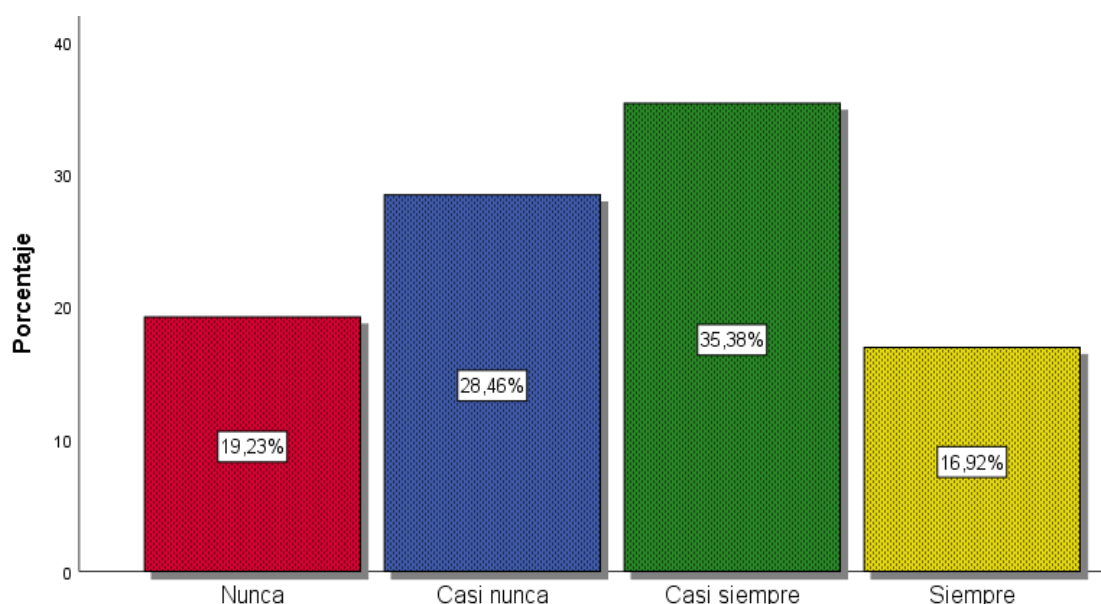


Gráfico N° 15 ¿Usted cree que la empresa le ayuda a tener en equilibrio su trabajo y vida personal?

Interpretación:

Los trabajadores de la E.P.S Seda Huánuco S.A indican un 35,4% que casi siempre la empresa les ayuda a tener un equilibrio su trabajo y vida personal, un 28,5% opina casi nunca, un 19,2% nunca y un 16,9% siempre. Esto significa que el 52.3% de trabajadores se encuentra satisfecho con el equilibrio trabajo – vida, pero sería bueno trabajar más en ello promoviendo actividades.

Tabla N° 17

¿Usted se identifica con su centro de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Nunca	17	13,1	13,1	13,1
	Casi nunca	41	31,5	31,5	44,6
	Casi siempre	42	32,3	32,3	76,9
	Siempre	30	23,1	23,1	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Tabla de frecuencia respecto a la pregunta N°17.

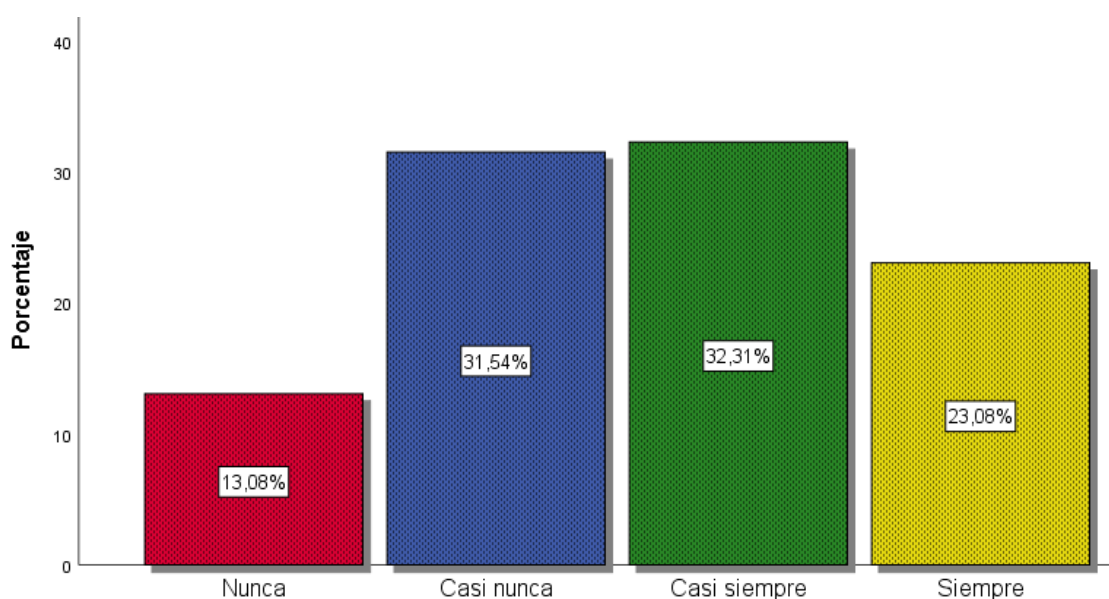


Gráfico N° 16 ¿Usted se identifica con su centro de trabajo?

Interpretación:

Los trabajadores de la E.P.S Seda Huánuco S.A un 32% casi siempre, un 32 % casi nunca se identifican con su centro de trabajo, un 23,1% siempre y nunca un 13%. Esto significa que el 55.39% de trabajadores se siente satisfecho de trabajar en la empresa, tomar en cuenta la insatisfacción que siente prácticamente la otra mitad y trabajar en ello.

Tabla N° 18

¿Usted cree que la sociedad ve a la empresa como socialmente responsable respecto al producto y servicio que ofrece?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Nunca	40	30,8	30,8	30,8
	Casi nunca	41	31,5	31,5	62,3
	Casi siempre	28	21,5	21,5	83,8
	Siempre	21	16,2	16,2	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Tabla de frecuencia respecto a la pregunta N°18.

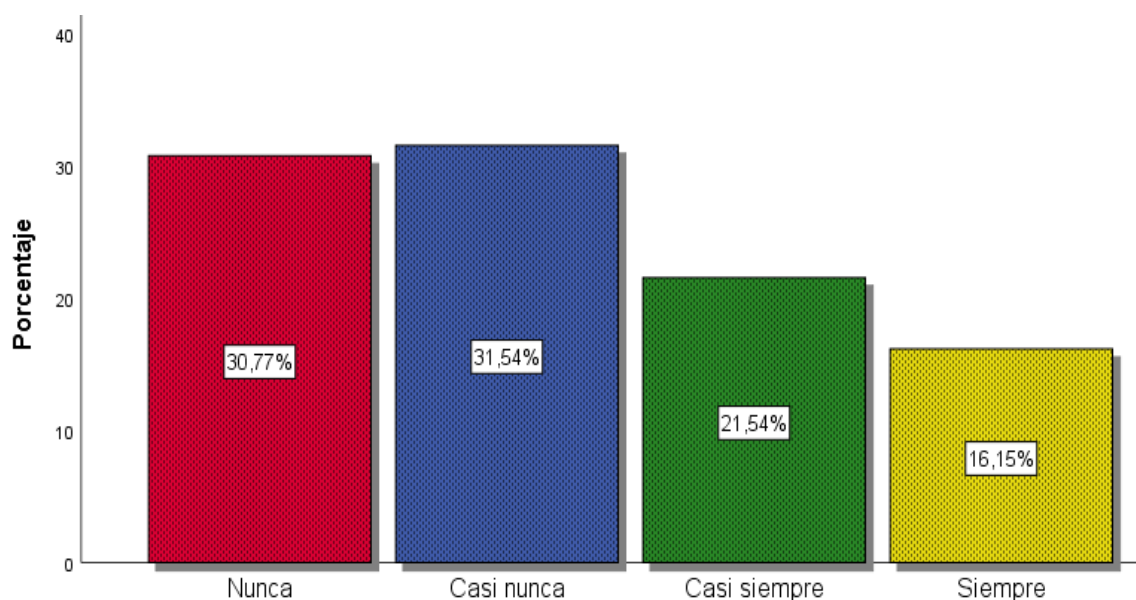


Gráfico N° 17 ¿Usted cree que la sociedad ve a la empresa como socialmente responsable respecto al producto y servicio que ofrece?

Interpretación:

Los trabajadores de la E.P.S Seda Huánuco S.A indican un 31,5% que casi nunca cree que la sociedad ve a la empresa como socialmente responsable respecto al producto y servicio que ofrece, un 30,8% nunca, un 21,5% casi siempre y un 16,2% siempre. Esto significa que el 62,31% de los trabajadores sienten que la imagen que tienen la sociedad de la empresa es la insatisfacción por los servicios que presta.

Tabla N° 19

¿Usted cree que la sociedad nota que la empresa tiene reglas bien definidas de funcionamiento y una administración eficiente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Nunca	64	49,2	49,2	49,2
	Casi nunca	33	25,4	25,4	74,6
	Casi siempre	22	16,9	16,9	91,5
	Siempre	11	8,5	8,5	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Tabla de frecuencia respecto a la pregunta N°19.

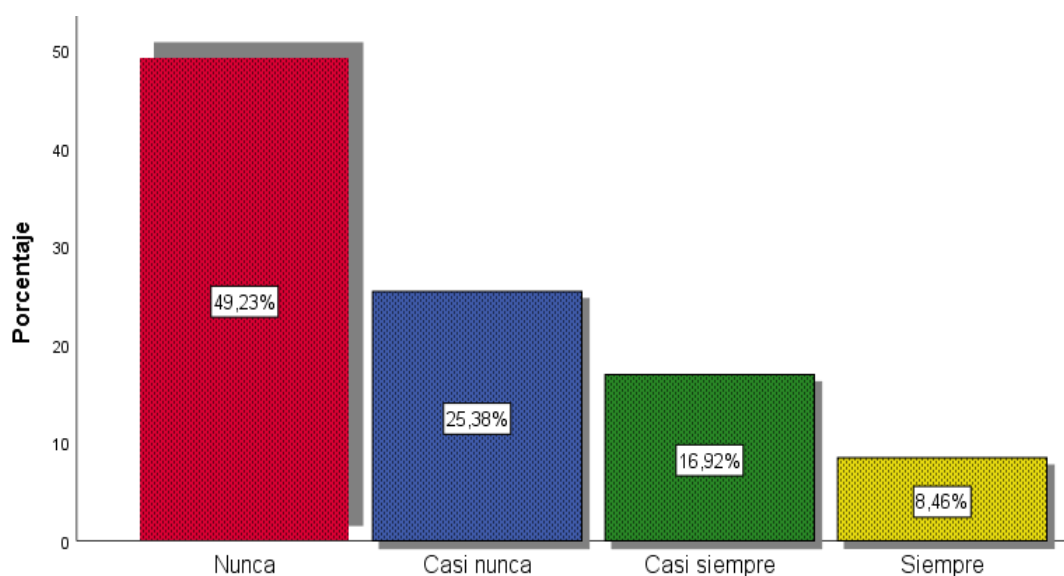


Gráfico N° 18 ¿Usted cree que la sociedad nota que la empresa tiene reglas bien definidas de funcionamiento y una administración eficiente?

Interpretación:

Los trabajadores de la E.P.S Seda Huánuco S.A un 49,2% cree que nunca la sociedad nota que la empresa tiene reglas bien definidas de funcionamiento y una administración eficiente, un 25,4% casi nunca, un 16,9% casi siempre y un 8,5% siempre. Esto significa que el 74,61% de los trabajadores perciben la insatisfacción de la sociedad por la falta de reglas definidas y una administración nada eficiente.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 Contratación de resultados

En la presente investigación tuvo como finalidad de la presente investigación es analizar cómo es la calidad de vida laboral en la EPS Seda Huánuco S.A.

Al respecto según (Chiavenato, 2009) indica que la calidad de vida laboral se basa respecto a los trabajadores, ya que las organizaciones dependen de ellos para alcanzar altos grados de calidad y productividad, si dentro de la organización poseen a sus trabajadores motivados y con una participación activa, por lo consiguiente son recompensados por sus logros laborales.

Así mismo (Patlan, 2017) indica que la calidad de vida laboral es que el trabajador cuente con un empleo inspirador y placentero, brindándole agrado y le dé un desenvolvimiento laboral y/o profesional y no menos importante familiar, que le aporte estabilidad y bienestar en actividades laborales, personales y familiares, que económicamente le reintegre la manera adecuada su desempeño laboral.

De acuerdo con los resultados obtenidos:

Los trabajadores de la E.P.S Seda Huánuco S.A un 38,5% consideran que casi nunca le dan un salario adecuado por su trabajo, que coincide con la investigación de (Emilce Peverengo, 2018), donde el 40% está inconforme con la remuneración percibida. Los empleados perciben que el sacrificio realizado no es recompensado y su sueldo no compensa las tareas realizadas y que no existe equidad con sus compañeros de trabajo. La remuneración es un factor preponderante para mejorar la vida laboral.

Los trabajadores de la E.P.S Seda Huánuco S.A indicaron un 57,7% nunca emplean medidas técnicas, educativas y psicológicas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras en los ambientes de trabajo, que coincide con la investigación de (Oroz Sanchez, 2018), donde la falta de utilización de herramientas de seguridad que brinden al colaborador un cumplimiento apropiado y sea más eficiente en sus actividades, por lo tanto, es fundamental volver a precisar herramientas.

Los trabajadores de la E.P.S Seda Huánuco S.A consideran que contar con equidad interna mejora su calidad de vida laboral con 46,2% siempre y, por otro lado,

el 52,3% consideran que nunca todos trabajan en equipo para un bien en común, ambos coinciden con las investigaciones de:

(Lopez Alvarez, 2018) que indica los colaboradores de la Industrias P.A.B optan por un trato respetuoso hacia ellos y no es un espacio desfavorable para trabajar. A pesar de ello, como tema fundamental de la integración del puesto laboral se podría alcanzar aún más un ambiente y relación laborales si los colaboradores tomaran de estrategia trabajar más en conjunto para lograr sus objetivos personales y el de la empresa, mencionando que cuando se presentan contratiempos no optan por colaborar, sumado a que con procesos bien fijados se puede potenciar el trabajo realizado durante la jornada laboral.

CONCLUSIONES

1. Como se ha podido analizar, no se tiene una adecuada calidad de vida laboral en la E.P.S Seda Huánuco S.A., teniendo más del 50% de los clientes internos insatisfechos con salarios inadecuados, manifiesta insatisfacción respecto a la seguridad en el trabajo física y psicológicamente, capacitaciones, oportunidad de crecer profesionalmente, reuniones interpersonales, trabajo en equipo, privacidad, imagen institucional y la responsabilidad social.
2. Respecto a la calidad de vida laboral desde la dimensión compensación justa y adecuada, que tiene dos indicadores: salario adecuado y equidad interna, podemos ver en la tabla N°2, que un 67.7% de los trabajadores no están de acuerdo con el salario que reciben en compensación con el trabajo que realizan, mientras que en la tabla N°3, un 83.9% de los trabajadores manifestaron estar de acuerdo que la empresa considere un trato equitativo, es decir que den a cada quien lo que se merece en función de sus méritos o condiciones laborales.
3. Respecto a la calidad de vida laboral desde la dimensión condiciones de seguridad y salud en el trabajo, que tiene dos indicadores: jornada laboral y entorno físico, podemos ver en la tabla N°4, que un 57.69 % de los trabajadores están satisfechos con la jornada laboral, mientras que en la tabla N°5, un 56.92% de los trabajadores mencionan que están inconformes con la seguridad y salud laboral, es decir para que los trabajadores desempeñen sus labores con satisfacción deben seguir trabajando con los correctos horarios laborales según ley y evitando o minimizando los accidentes del entorno físico cuidando la salud del trabajador. Es fundamental para el trabajador tener seguridad y salud dentro del trabajo.
4. Respecto a la calidad de vida laboral desde la dimensión utilización y desarrollo de capacidades, que tiene tres indicadores: variedad de habilidades, identidad de la tarea y realimentación, podemos apreciar en la tabla N°6, que un 80% de los trabajadores indicaron que están satisfechos con el desarrollo de todas sus habilidades; mientras que en la tabla N° 7, un 84,62% de los trabajadores están de acuerdo con las tareas que realiza en el área de trabajo porque se identifica con ellas y en la tabla N°8 un 78,46% de

trabajadores indica estar insatisfecho por no recibir capacitaciones para desenvolverse bien en sus labores, es decir, es fundamental que la empresa deje que los trabajadores utilicen y desarrollen sus capacidades de principio a final, identificándose con ello y así mismo, las capacitaciones aumentaran la competencia. Esto beneficia al trabajador y a la empresa.

5. Respecto a la calidad de vida laboral desde la dimensión oportunidades de crecimiento continuo y seguridad, que tiene dos indicadores: crecimiento profesional y seguridad de empleo, podemos ver en la tabla N°9, que un 60.77% de los trabajadores mostraron su insatisfacción por no ofréceles oportunidades de crecer profesionalmente; mientras que en la tabla N°10, un 72,31% de los trabajadores están inconformes con la seguridad de empleo al no estar siendo compensados, por lo tanto darle a los trabajadores seguridad de empleo con el fin que se esfuerce más y pueda ascender al área en el que se desenvuelva bien.
6. Respecto a la calidad de vida laboral desde la dimensión integración social en la organización, que tiene tres indicadores: igualdad de oportunidad, relaciones interpersonales y grupales y sentido comunitario, podemos ver en la tabla N°11, que un 57,69% de los trabajadores no están satisfechos con las oportunidades para desarrollar su autonomía y autocontrol y para obtener información sobre el proceso total del trabajo; mientras que en la tabla N°12, un 83.85% de los trabajadores están inconformes por la falta de relaciones interpersonales para una mejor convivencia laboral y en la tabla N°13, un 71.54% de los trabajadores están insatisfechos por no trabajar en equipo para un bien en común; es decir si relacionamos más a los trabajadores tendrán un sentido común de pertenencia, brindándoles imparcialidad de oportunidades entre ellos. Todo ello logrando una unión de trabajadores.
7. Respecto a la calidad de vida laboral desde la dimensión constitucionalismo, que tiene dos indicadores: privacidad personal y normas claras en la organización, podemos ver que en la tabla N°14, un 65,37% de trabajadores esta disconforme por no respetar su privacidad; mientras que en la tabla N°15, un 62,31% de los trabajadores están satisfechos con la empresa por brindar normas y reglas claras para todo el personal, es decir mantener su intimidad segura de los trabajadores, así como brindar normas comprensibles para

llevar en armonía la relación laboral entre los trabajadores. Con esto logrando un lugar placentero para el trabajador

8. Respecto a la calidad de vida laboral desde la dimensión trabajo y espacio total de vida, que tiene un indicador: equilibrio entre el trabajo y la vida personal, podemos observar en la tabla N°16, que un 52,3% de los trabajadores están de acuerdo con tener un equilibrio de su trabajo y vida personal, es decir se tiene que mantener al trabajador satisfecho y disfrutando de su vida privada, así como de su jornada laboral independientemente. Esto hará que no haya un gran desequilibrio entre ambas.
9. Respecto a la calidad de vida laboral desde la dimensión relevancia social de la vida laboral, que tiene tres indicadores: responsabilidad social por los trabajadores, responsabilidad social por los productos/servicios e imagen institucional, podemos ver en la tabla N°17, que un 55,39% de los trabajadores están conformes con su centro de trabajo identificándose con él; mientras que en la Tabla N°18 un 62,31% de los trabajadores están insatisfecho que la sociedad no ve socialmente responsable respecto al producto y servicio que ofrece y en la Tabla N°19, un 74,61% de los trabajadores indican insatisfacción porque cree que la sociedad nota que la empresa no tiene reglas bien definidas de funcionamiento y una administración eficiente, es decir, la empresa debe preocuparse por generar confianza y lealtad en los clientes y trabajadores. En efecto se tendrá trabajadores identificados con la empresa y clientes satisfechos.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Gerencia General que pueda desarrollar una mejora continua y estrategias para el bienestar laboral, se sugiere encuestas mensuales sobre cuan satisfecho esta el trabajador con la calidad de vida laboral.
2. En cuanto a la compensación adecuada y justa, algunos trabajadores manifestaron su incomodidad debido a que perciben que algunos trabajadores reciben una mayor remuneración por realizar similares labores, por lo que se recomienda a la gerencia general que implementen el criterio de equidad salarial y una escala transparente de las remuneraciones, es decir, que den a cada quien lo que se merece en función de sus méritos o condiciones laborales.
3. En cuanto a las condiciones de seguridad y salud en el trabajo se recomienda que la Comisión de Seguridad en el Trabajo mantenga un mayor contacto con los trabajadores para que puedan percatarse sobre la necesidad de renovar los equipos de seguridad e higiene al personal de campo y limpieza ya que son los más expuestos de poner en peligro su salud y seguridad. Otro aspecto a recomendar es seguir cumpliendo con las jornadas laborales según ley.
4. En cuanto a la utilización y desarrollo de capacidades, se recomienda al área de recursos humanos realizar capacitaciones de acuerdo a las necesidades de cada puesto de trabajo. Pudiendo usar plataformas interactivas sobre las actividades que se realizan en cada área de trabajo; de esta manera los trabajadores se sentirán más involucrados y comprometidos con sus labores y mostrar todas sus habilidades.
5. En cuanto a las oportunidades de crecimiento continuo y seguridad, se recomienda implementar un programa planificado de rotación de puestos con el propósito de identificar las habilidades, conocimientos y talentos de los trabajadores y de esta forma aprovechar mejor sus competencias en beneficio de la organización y crecer profesionalmente.
6. En cuanto a la integración social en la organización, se recomienda al área de Recursos Humanos debe realizar actividades culturales, recreativas y deportivas, generando empatía entre los trabajadores los unos con los otros apoyándose para lograr los objetivos en común.

7. En cuanto al constitucionalismo, se recomienda a la Gerencia General realizar las gestiones necesarias para proporcionar al personal un teléfono celular para realizar su trabajo ya que por ese medio se comunican con los clientes y jefes de área y solo debe ser usado en horario de trabajo. De esta manera evitar que les llamen a sus teléfonos personales.
8. En cuanto al trabajo y espacio total de vida, se recomienda seguir manteniendo el equilibrio entre los trabajadores, la realización de sus actividades del trabajo y su vida personal o privada.
9. En cuanto a la relevancia social de la vida laboral, se recomienda al área de Imagen Institucional, identificar en qué aspectos de responsabilidad social está fallando en la empresa, identificar los motivos por los cuales los clientes expresan su insatisfacción, para proponer planes de mejora y así evitar que los trabajadores no se sientan atacados por la sociedad.

CAPÍTULO V

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aiteco consultores desarrollo y gestion.* (12 de Marzo de 2022). Obtenido de <https://www.aiteco.com/disenio-del-trabajo/>
- Alves, D., Ciera, Y., & Giuliani, A. (2013). VIDA CON CALIDAD Y CALIDAD DE VIDA. *Dialnet*, 163.
- Amaya , L. (Jueves de Noviembre de 2013). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/titlyxj2ku-k/relaciones-personales-e-interpersonales/>
- Asesorbalor. (6 de Julio de 2018). *Asesor Balor*. Obtenido de <https://asesoresbalor.com/2018/07/06/conoces-cual-es-la-importancia-de-establecer-normas-en-una-empresa/>
- Ayudaley. (15 de Noviembre de 2018). *Ayudaley*. Obtenido de <https://ayudaleyprotecciondatos.es/2018/11/15/invasion-privacidad-laboral/>
- Blanco, A. (2001). *Atención al cliente*. Madrid.
- Calixto Luna, M., & Ventura Reyes, J. (2018). CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA – HUÁNUCO - 2017. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Huanuco.
- Cantú, H. (2011). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Chang, J. J. (2014). “Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malactán San Marcos”. (*Tesis de pregrado*). Universidad Rafael Landivar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Chavenato, I. (2000). *Administracion de Recursos humanos*. Mexico: Mac Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (2da. ed. ed.). Mexico: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw-Hil.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestion del talento humano* (Segunda Edicion ed.). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestion del talento Humano* (Segunda edicion ed.). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Chou, K. (Octubre de 2016). *peplematters*. Obtenido de <http://www.peplematters.com/Archivos/Descargas/Docs/Docs/articulo>
- Consulting, R. (22 de Abril de 2015). *La calidad y su importancia en la Gestión Pública peruana*. Obtenido de R&C Consulting: <https://rc-consulting.org/blog/2015/04/importancia-calidad-en-gestion-publica/>
- Crosby, P. (1988). *La organizacion permanece exitosa*. Mexico: McGraw.
- Diccionario de negocios*. (14 de febrero de 2020). Obtenido de <https://diccionariodenegocios.com/v/variedad-de-habilidades/>
- Ducci, M. A. (1997). *El enfoque de competencia laboral en la perspectiva internacional*. Montevideo: Cinterfor/OIT.
- Emilce Peverengo, M. (2018). *CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EL SECTOR PUBLICO Y SU INFLUENCIA EN EL ABSENTISMO,2018*. (tesis para optar el grado de Maestria), Santa Fe.
- Escobar, K. (2020). *Calidad de vida en el trabajo de Walton y Compromiso Organizacional en Conecta Retail S.A distrito de Cusco,2019. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Explora. (s.f). Igualdad de oportunidades. En D. editoriales (Ed.). (pág. 16). Verbadicendi. Obtenido de http://www.trabajo.gob.ar/downloads/domestico/explora_fasciculo_01_Igualdad_de_Oportunidades.pdf
- Fernandez, C. A. (2017). *La gestión administrativa y la satisfacción de usuario en la Dirección de Fiscalización, control y vigilancia sanitaria de la DEMID – Dirección Regional de Salud Huánuco 2017”*. (Tesis de pregrado). Universidad de Huánuco, Huánuco.
- Ferrer, J., & Martinez, J. (2006). *RESPONSABILIDAD SOCIAL Y MERCADEO DE SERVICIOS OFRECIDOS*. *Universidad Rafael Belloso Chacin*.
- Foodspring. (s.f.). *Foodspring*. Obtenido de <https://www.foodspring.es/magazine/equilibrio-entre-trabajo-y-vida-personal>
- Gale, C. (20 de Noviembre de 2017). *eHow en Español*. Obtenido de Definición de ética del profesionalismo y trabajo: https://www.ehowenespanol.com/definicion-etica-del-profesionalismo-sobre_121884/
- Garcia, I. (2010). *Origen del Marketing como disciplina científica*. Cuba. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2010a/>

- Gay, F. (2006). *El salario emocional, clave para reducir el estrés*. Gestión práctica de riesgos laborales. Obtenido de <http://pdfs.wke.es/8/5/5/6/pd0000018556.pdf>
- Gestión, R. (16 de Setiembre de 2015). Mejor calidad de vida es la segunda razón de un trabajador para cambiar de empleo. *Los trabajadores de la generación de los Millennials son los que están privilegiando más la mejor calidad de vida al momento de elegir un trabajo, dijo Henri Le Bienvenu de Perú 2021*, pág. 1.
- Hefting, P. (1991). Imagen e Identidad corporativa. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/pablo_a_m/capitulo4.pdf
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernandez, O. (2014). *Administración de la compensación, sueldos*. Mexico: Patria.
- Hernández, R. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. México: MacGrawhill.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGran Hill.
- INDECOPI. (2015). *Libro de reclamaciones*. Obtenido de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor: <https://www.consumidor.gob.pe/libro-de-reclamaciones>
- Lopez Alvarez, L. I. (2018). *LA CALIDAD DE VIDA LABORAL COMO ESTRATEGIA DE MEJORA EN INDUSTRIAS P.A.B, 2018*. Universidad Externado Colombia, Bogota.
- Lopez Silva, P. C. (2020). Calidad de vida laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Molinera El Tropical, Ciclayo 2020. *(Para optar el grado de maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Piura.
- McMillan, D. (2014). Sentido de comunidad, empoderamiento psicológico y participación ciudadana en trabajadores de organizaciones culturales. *Scielo*.
- mercadeo.com. (12 de Diciembre de 2013). *Atención al Cliente en el Sector Público*. Obtenido de [mercadeo.com: https://www.mercadeo.com/blog/2013/12/atencion-al-cliente-en-el-sector-publico/](https://www.mercadeo.com/blog/2013/12/atencion-al-cliente-en-el-sector-publico/)
- Municipalidad de San Borja. (10 de Enero de 2011). *Sistema de Gestión de la Calidad*. Obtenido de Municipalidad de San Borja:

- <http://website.msb.gob.pe/index.php/fiscalizacion/defensa-civil/itemlist/tag/gestion%20de%20calidad.html>
- Muñoz, A. (01 de Noviembre de 2019). *¿Qué es la empatía?* Obtenido de ABOUT ESPAÑOL: <https://www.aboutespanol.com/que-es-la-empatia-2396438>
- Organizacion Internacional del Trabajo. (s.f.). *Trabajo decente*. Obtenido de El Programa de Trabajo Decente de la OIT: <http://www.oit.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm>
- Oroz Sanchez, C. L. (2018). *“PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL PARA LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CONTINENTAL PAPER,2018*. (Tesis para optar el grado de Maestro), Bogota - Colombia.
- Pacheco, B. M. (11 de Mayo de 2019). *Se debe mejorar servicio al cliente en el sector público*. Obtenido de Diario Extra: <https://www.diarioextra.com/Noticia/detalle/388981/se-debe-mejorar-servicio-al-cliente-en-el-sector-publico>
- Patlan, J. (2017). *Calidad de vida en el trabajo*. Mexico: Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V.
- PCM - SGP & GIZ. (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Lima: NEVA STUDIO SAC.
- PCM, P. d. (2019). *Manual para Implementación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*. Lima: Gráfica Fénix SRL.
- Polimeni, R. (1997). *Contabilidad de costos*. Colombia: McGRAW-HILL.
- QuestionPro. (2021). *QuestionPro*. Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/es/encuesta.html>
- QuestionPro. (2021). *QuestionPro*. Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-un-cuestionario/>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación de México, S.A.
- Ruiz, R. (2017). “Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martin – 2016”. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Sampieri Hernández, R. (2016). *Metodología de la investigacion*. Mexico: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.

- Seguridad Personal y Profesional. (13 de Junio de 2014). *Seguridad Integral*.
Obtenido de Seguridad Personal y Profesional:
<https://seguridadpersonalprofesional.com/2014/06/13/seguridad-integral/>
- Sonia, A. L., & Solvey, M. S. (s.f.). *“Calidad de Vida Laboral y el Nivel de Rotación del Personal en la Empresa Call Center Konecta - Perú 2018 - 2020”*.
universidad tecnologica del peru, Lima.
- Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica*. Mexico: Limusa.
- Tello, L. (13 de 05 de 2021). El 73% de trabajadores indica que carga laboral se incrementó entre 1 y 5 horas al día. *A pesar de esto, el 84,5 % de personas indicó que no recibió beneficios adicionales. Este y otros hallazos plasma el estudio “Barómetro Edenred Perú 2021: La situación laboral a un año de la pandemia”*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/el-73-de-trabajadores-indica-que-carga-laboral-se-incremento-entre-1-y-5-horas-al-dia-noticia/?ref=gesr>
- Themes., G. (17 de Mayo de 2013). *BLOG DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL*. Obtenido de <https://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoblog/jumormed/2013/05/17/los-empleados-y-la-responsabilidad-social-empresarial/#:~:text=Ahora%20bien%3A%20%C2%BFcu%C3%A1l%20es%20la,calidad%20de%20vida%20o%20bienestar>.
- Trabajo, O. I. (s.f.). *El Programa de Trabajo Decente de la OIT*. Obtenido de El Programa de Trabajo Decente de la OIT:
<http://www.oit.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm>
- Trabajo, O. I. (s.f.). *Trabajo decente*. Obtenido de El Programa de Trabajo Decente de la OIT: <http://www.oit.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm>

ANEXOS

ANEXO N° 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA
ANALISIS DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA E.P.S. SEDA HUANUCO S.A. - 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p><u>Problema general</u> ¿Cómo es la calidad de vida laboral en la EPS Seda Huánuco S.A. en el año 2022?</p> <p><u>Problemas específicos</u> -¿Cómo es la calidad de vida laboral desde la dimensión compensación justa y adecuada en la EPS Seda Huánuco S.A. en el año 2022? -¿Cómo es la calidad de vida laboral desde la dimensión condiciones de seguridad y salud en el trabajo en la EPS Seda Huánuco S.A. en el año 2022? -¿Cómo es la calidad de vida laboral desde la dimensión utilización y desarrollo de capacidades en la EPS Seda Huánuco S.A. en el año 2022? -¿Cómo es la calidad de vida laboral desde la dimensión oportunidades de crecimiento continuo y seguridad en la EPS Seda Huánuco S.A. en el año 2022? -¿Cómo es la calidad de vida laboral desde la dimensión constitucionalismo en la EPS Seda Huánuco S.A. en el año 2022? -¿Cómo es la calidad de vida laboral desde la dimensión trabajo y espacio total de vida en la EPS Seda Huánuco S.A. en el año 2022? -¿Cómo es la calidad de vida laboral desde la dimensión relevancia social de la vida laboral en la EPS Seda Huánuco S.A. en el año 2022? -¿Cómo es la calidad de vida laboral desde la dimensión Integración social en la organización en la EPS Seda Huánuco S.A. en el año 2022?</p>	<p><u>Objetivo general</u> Analizar cómo es la calidad de vida laboral en la EPS Seda Huánuco S.A. en el año 2022.</p> <p><u>Objetivos específicos</u> -Describir como es la calidad de vida laboral desde la dimensión compensación justa y adecuada en la EPS Seda Huánuco S.A. en el año 2022. -Describir como es la calidad de vida laboral desde la dimensión condiciones de seguridad y salud en el trabajo en la EPS Seda Huánuco S.A. en el año 2022. -Describir como es la calidad de vida laboral desde la dimensión utilización y desarrollo de capacidades en la EPS Seda Huánuco S.A. en el año 2022. -Describir como es la calidad de vida laboral desde la dimensión oportunidades de crecimiento continuo y seguridad en la EPS Seda Huánuco S.A. en el año 2022. -Describir como es la calidad de vida laboral desde la dimensión constitucionalismo en la EPS Seda Huánuco S.A. en el año 2022. -Describir como es la calidad de vida laboral desde la dimensión trabajo y espacio total de vida en la EPS Seda Huánuco S.A. en el año 2022. -Describir como es la calidad de vida laboral desde la dimensión relevancia social de la vida laboral en la EPS Seda Huánuco S.A. en el año 2022. -Describir como la calidad de vida laboral desde la dimensión Integración social en la organización en la EPS Seda Huánuco S.A. en el año 2022.</p>	<p>Variable única: Calidad de vida Laboral</p>	<p>Dimensiones de la variable única -Compensación justa y adecuada -Condiciones de seguridad y salud en el trabajo - Utilización y desarrollo de capacidades - Oportunidades de crecimiento y seguridad - Integración social en la organización -Garantías constitucionales - Trabajo y espacio total de vida - Relevancia social de la vida en el trabajo</p>	<p>Tipo de Investigación: Aplicada. Enfoque: Cuantitativo. Alcance o Nivel: Descriptivo. Diseño: No experimental transeccional. Población: 195 trabajadores, quienes conforman la Eps Seda Huánuco S.A en el año 2022 Muestra: 130 trabajadores Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

OPERACIONALIZACION DE VARIABLE

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
Calidad de vida Laboral	Compensación justa y adecuada	- Salario adecuado - Equidad interna	1. ¿Considera usted que la organización le da un salario adecuado por su trabajo? 2. ¿Contar con una equidad interna entre trabajadores, mejora su calidad de vida laboral?
	Condiciones de seguridad y salud en el trabajo	- Jornada laboral - Entorno físico (seguro y saludable)	3. ¿Cree que la jornada laboral es justa para su salud laboral? 4. ¿Usted considera que la empresa le brinda entorno físico seguro y saludable para desempeñar sus labores?
	Utilización y desarrollo de capacidades	- Variedad de habilidades - Identidad de la tarea - Realimentación y reinformación	5. ¿Usted desarrolla todas sus habilidades con facilidad en la empresa? 6. ¿Usted se identifica con las tareas realizadas en su área de trabajo? 7. ¿Usted recibe capacitaciones para desenvolverse bien en su centro de trabajo?
	Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad	- Crecimiento profesional - Seguridad de empleo	8. ¿La empresa le ofrece oportunidades para crecer profesionalmente? 9. ¿La empresa emplea medidas técnicas, educativas y psicológicas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras en los ambientes de trabajo?
	Integración social en la organización	- Igualdad de oportunidades - Relaciones interpersonales y grupales - Sentido comunitario	10. ¿La empresa le brinda oportunidades para desarrollar su autonomía y autocontrol y para obtener información sobre el proceso total del trabajo? 11. ¿La empresa realiza reuniones interpersonales para una mejor convivencia laboral? 12. ¿Cree usted que todos trabajan en equipo para un bien en común?
	Constitucionalismo	- Privacidad personal - Normas y rutinas claras en la organización	13. ¿Usted cree que respetan su privacidad personal en su centro de trabajo? 14. ¿La empresa brinda normas y reglas claras para todo el personal?
	Trabajo y espacio total de vida	- Equilibrio entre el trabajo y la vida personal	15. ¿Usted cree que la empresa le ayuda a tener en equilibrio su trabajo y vida personal?
	Relevancia social de la vida laboral	- Imagen institucional - Responsabilidad social por los productos/servicios - Responsabilidad social por los trabajadores	16. ¿Usted se identifica con su centro de trabajo? 17. ¿Usted cree que la sociedad ve a la empresa como socialmente responsable respecto al producto y servicio que ofrece? 18. ¿Usted cree que la sociedad nota que la empresa tiene reglas bien definidas de funcionamiento y una administración eficiente?

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Encuesta dirigida a los trabajadores de la EPS Seda Huánuco S.A. 2022

Objetivo: Analizar cómo es la calidad de vida laboral en la EPS Seda Huánuco S.A en el 2022.

Instrucciones: En el recuadro marcar con un aspa (X) donde pertenezca cada ítem, no hay respuesta mal ni buena, contestar el total de preguntas, siguiendo los niveles:

4 = SIEMPRE 3 = CASI SIEMPRE 2=CASI NUNCA 1=NUNCA

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN			
		1	2	3	4
1	¿Considera usted que la organización le da un salario adecuado por su trabajo?				
2	¿Contar con una equidad interna entre trabajadores, mejora su calidad de vida laboral?				
3	¿Cree que la jornada laboral es justa para su salud laboral?				
4	¿Usted considera que la empresa le brinda entorno físico seguro y saludable para desempeñar sus labores?				
5	¿Usted desarrolla todas sus habilidades con facilidad en la empresa?				
6	¿Usted se identifica con las tareas realizadas en su área de trabajo?				
7	¿Usted recibe capacitaciones para desenvolverse bien en su centro de trabajo?				
8	¿La empresa le ofrece oportunidades para crecer profesionalmente?				
9	¿La empresa emplea medidas técnicas, educativas y psicológicas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras en los ambientes de trabajo?				
10	¿La empresa le brinda oportunidades para desarrollar su autonomía y autocontrol y para obtener información sobre el proceso total del trabajo?				
11	¿La empresa realiza reuniones interpersonales para una mejor convivencia laboral?				
12	¿Cree usted que todos trabajan en equipo para un bien en común?				

13	¿Usted cree que respetan su privacidad personal en su centro de trabajo?				
14	¿La empresa brinda normas y reglas claras para todo el personal?				
15	¿Usted cree que la empresa le ayuda a tener en equilibrio su trabajo y vida personal?				
16	¿Usted se identifica con su centro de trabajo?				
17	¿Usted cree que la sociedad ve a la empresa como socialmente responsable respecto al producto y servicio que ofrece?				
18	¿Usted cree que la sociedad nota que la empresa tiene reglas bien definidas de funcionamiento y una administración eficiente?				

Gracias por su colaboración.



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Encuesta dirigida a los trabajadores de la EPS Seda Huánuco S.A. 2022

Edad: 50 Sexo: Femenino

Área de trabajo: Atención al Cliente

Objetivo: Analizar como es la calidad de vida laboral en la EPS Seda Huánuco S.A en el 2022.

Instrucciones: En el recuadro marcar con un aspa (X) donde pertenezca cada ítem, no hay respuesta mal ni buena, contestar el total de preguntas, siguiendo los niveles:

5 = SIEMPRE 4 = CASI SIEMPRE 3 = RARA VEZ 2=CASI NUNCA 1=NUNCA

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que la organización le da un salario adecuado por su trabajo?	X				
2	¿Contar con una equidad interna entre trabajadores, mejora su calidad de vida laboral?			X		
3	¿Cree que la jornada laboral es justa para su salud laboral?			X		
4	¿Usted considera que la empresa le brinda entorno físico seguro y saludable para desempeñar sus labores?	X				
5	¿Usted desarrolla todas sus habilidades con facilidad en la empresa?				X	
6	¿Usted se identifica con las tareas realizadas en su área de trabajo?					X
7	¿Usted recibe capacitaciones para desenvolverse bien en su centro de trabajo?			X		
8	¿La empresa le ofrece oportunidades para crecer profesionalmente?	X				
9	¿La empresa emplea medidas técnicas, educativas y psicológicas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras en los ambientes de trabajo?	X				
10	¿La empresa le brinda oportunidades para desarrollar su autonomía y autocontrol y para obtener información sobre el proceso total del trabajo?	X				

11	¿La empresa realiza reuniones interpersonales para una mejor convivencia laboral?			X		
12	¿Cree usted que todos trabajan en equipo para un bien en común?		X			
13	¿Usted cree que respetan su privacidad personal en su centro de trabajo?			X		
14	¿La empresa brinda normas y reglas claras para todo el personal?					X
15	¿Usted cree que la empresa le ayuda a tener en equilibrio su trabajo y vida personal?			X		
16	¿Usted se identifica con su centro de trabajo?					X
17	¿Usted cree que la sociedad ve a la empresa como socialmente responsable respecto al producto y servicio que ofrece?					X
18	¿Usted cree que la sociedad nota que la empresa tiene reglas bien definidas de funcionamiento y una administración eficiente?	X				

Gracias por su colaboración.

