

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y
RECURSOS HUMANOS



Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Comportamiento
Organizacional y Recursos Humanos

Diseño e Implementación de un programa de calidad de vida laboral y su
influencia en la rotación de los trabajadores de una empresa de servicios
financieros de la ciudad de Lima

Autor: Bach. Sánchez Uribe, Talia Alejandra

Asesor: Mg. Rodríguez Vásquez, Miguel Alberto

LIMA- PERÚ

2019

Página del Jurado

Miembros del Jurado examinador en la sustentación de la tesis, integrado por:

1. Presidente:
2. Miembro:
3. Miembro:
4. Asesor: Mg. Rodríguez Vásquez, Miguel Alberto
5. Representante de la EPG:

DEDICATORIA

A mis padres por su apoyo incondicional y su amor infinito, a mi abuela por todo lo que significa y significará siempre en mi vida, a mi familia por siempre estar presente.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a Dios por todo lo concedido, a mi familia por su apoyo incondicional, a mis dos ángeles en el cielo por darme fortaleza ante todo y a los asesores que siempre nos apoyaron.

ÍNDICE DE CONTENIDO

PÁGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
ÍNDICE DE CONTENIDO	V
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1 Descripción del Problema	2
1.2 Formulación del Problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos.....	4
1.3 Importancia y Justificación del Estudio	4
1.4 Delimitación del estudio	5
1.5 Objetivos de la Investigación:	6
1.5.1 Objetivo general	6
1.5.2 Objetivos específicos.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 Marco histórico	7
2.2 Investigaciones relacionadas con el tema	12
2.3 Estructura teórica y científica que sustenta el estudio	17
2.4 Definición de términos básicos	23
2.5 Fundamentos teóricos que sustentan la hipótesis.....	25
2.6 Hipótesis.....	27
2.6.1 Hipótesis general	27
2.6.2 Hipótesis específicas.....	27
2.7 Variables	27
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	29
3.1 Tipo, método y diseño de la investigación.....	29

3.2	Población y muestra	30
3.3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
3.4	Descripción de procedimientos de análisis	31
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS		32
4.1	Resultados	32
4.2	Análisis de resultados o discusión de resultados.....	32
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		41
ANEXOS.....		¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
	Anexo 1: Matriz de consistencia	43
	Anexo 2: Protocolos e Instrumentos utilizados.....	44
	Anexo 3: Formato de instrumentos y protocolos utilizados	45
	Anexo 4: Tablas de confiabilidad y validez.....	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Índice de rotación.	4
Tabla 02: Nivel de calidad de vida laboral	33
Tabla 03: Chi cuadrado.....	33
Tabla 04: Chi cuadrado.....	34
Tabla 05: Cuadro resumen de resultados	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Calidad de Vida Laboral	25
Figura 2: Administración de tiempo libre	26
Figura 3: Integración al puesto de trabajo	26
Figura 4: Nivel de calidad de vida	32

RESUMEN

La investigación titulada Diseño e Implementación de un programa de calidad de vida laboral y su influencia en la rotación de los trabajadores de una empresa de servicios financiero de la ciudad de lima, tuvo como objetivo identificar la relación entre la calidad de vida laboral y la rotación de personal en los trabajadores de una empresa de servicios financieros de la ciudad de lima, para luego diseñar e implementar un programa que mejore la calidad de vida y así conseguir un menor índice de rotación. Se trabajó con una muestra de 17 trabajadores de la empresa de servicios financieros. Fue un estudio cuantitativo. Con técnica de recolección de datos se utilizó la observación y aplicación de cuestionarios. Una de las conclusiones más relevantes es que de acuerdo a la muestra encuestada más del 50% de trabajadores se encuentran con un bajo nivel de calidad da vida laboral, lo que no puede indicar que los niveles de rotación de personal incrementan debido a esto.

Palabras claves: Calidad de vida laboral, rotación de personal, servicios financieros.

ABSTRACT

The research entitled Design and Implementation of a quality of work life program and its influence on the rotation of the workers of a financial services company in the city of Lima, aimed to identify the relationship between quality of work life and turnover of personnel in the workers of a financial services company in the city of Lima, and then design and implement a program that improves the quality of life and thus achieve a lower turnover rate. We worked with 150 workers of the financial services company. It was a quantitative study. The observation and application of questionnaires was used with data collection technique. One of the most relevant conclusions is that according to the sample surveyed more than 50% of workers are with a low level of quality of work life, which not can indicate that the levels of staff turnover increase due to this.

Keywords: Quality of working life, staff turnover, financial services.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años las organizaciones han pasado constantes cambios o crecimiento por lo que se requiere la contratación del personal idóneo para cada puesto. Debido a este crecimiento y cambios los niveles de rotación han variado en las empresas y la percepción de la calidad de vida laboral en los trabajadores ha sido influenciada.

El presente trabajo de investigación se desarrolla en una empresa de servicios financieros de la ciudad de Lima. Esta entidad brinda servicios financieros a nivel nacional y la presente investigación busca indagar la realidad y problemática que se presenta en la empresa en lo que corresponde a calidad de vida laboral y rotación de personal.

Este trabajo se desarrolla en cuatro capítulos, el primer capítulo se basa en la identificación de la problemática de la empresa, la delimitación del contenido, la definición de las unidades de observación, justificación de la investigación, planteamiento del objetivo general y los objetivos específicos.

El segundo capítulo desarrolla el marco teórico que será la base de la investigación, en la cual se definen los conceptos de calidad de vida laboral y rotación de personal; todo basado en investigaciones y teorías, también se mencionan las hipótesis y variables tanto generales como específicas.

El tercer capítulo narra la metodología que se aplica a la investigación, la población de la empresa y la muestra utilizada para el estudio.

El cuarto capítulo hace referencia a los hallazgos obtenidos de la investigación y el análisis de estos.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones basadas en el análisis de los resultados obtenidos.

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del Problema

En el Perú, la mayoría de empresas de los diferentes sectores se enfocan en sus ganancias sin importar cómo llegan a lograrlas, para ello en muchos casos los trabajadores deben realizar horas extras o funciones adicionales. Estas labores adicionales ocasionan en los trabajadores ciertas incomodidades o generan malestar en ellos y sus familias.

El exceso de horas de trabajo, el exceso de carga laboral y las malas prácticas en las empresas generan que se sientan cansados, aburridos o hasta explotados. Las empresas se enfocan en las ganancias y no dan la importancia al recurso humano, debiendo enfocarse en generar un colaborador a gusto en su trabajo.

En las empresas de servicios financieros el eje del negocio es la rentabilidad que tenga la empresa es decir el movimiento del dinero y los márgenes de ganancia. Por lo que el mayor enfoque es obtener las metas establecidas en cuanto a colocaciones, reducción del índice de moras entre otros, ya que esto ayudará a que la empresa se mantenga.

El área comercial es la más exigida, por cuanto deben sobrepasar las metas, es ahí donde se generan los problemas, por cuanto los trabajadores deben conseguir dichas

metas sin importar su horario normal de trabajo, debiendo en muchos casos utilizar su tiempo libre.

En la empresa de servicios financieros, materia del presente trabajo de investigación, se han observado los siguientes comportamientos y comentarios en los últimos meses, los cuales llaman la atención, manifestando los trabajadores lo siguiente: nunca pueden salir temprano, el tiempo no les alcanza, tienen que ir a trabajar los sábados o llevar trabajo a casa, les piden conseguir mayores resultados utilizando la misma cantidad o menores recursos. También señalan que su trabajo interfiere con su vida personal y familiar al no permitirles desarrollar actividades en familia ni de recreación ni de desarrollo profesional, el trato que reciben de parte de los jefes es poco profesional y no motivador, los sueldos que perciben no compensan la cantidad de carga laboral que tienen, así como que las oportunidades de crecimiento en la organización no son las adecuadas ni iguales para todos los trabajadores, del mismo modo los logros obtenidos no son reconocidos ni motivados por los jefes.

También se ha podido observar que si se equivocan o no logran las metas no son recompensados. Muchos de los trabajadores son designados para viajar a provincia con poco tiempo de anticipación, sin tener en cuenta su opinión respecto a estos viajes laborales.

Otro problema evidenciado, es la falta de calidad de vida laboral-familiar, al tener que trabajar hasta altas horas de la noche, sin importar que tienen familia y peor aún que dichas horas trabajadas no son compensadas mediante horas extras, tampoco tienen facilidades ni permisos cuando requieren consulta médica o para asistir a sus centros de estudio. No existe oportunidades de ascenso y no se considera los logros y méritos alcanzados por cada uno de ellos, así como el resultado de su esfuerzo y dedicación, muchas veces no pueden almorzar tranquilos pensando en todas las actividades o trabajo que tienen que realizar, porque si el jefe no está de acuerdo posiblemente será capaz de sancionarlo o separarlo de la institución.

Asimismo, se aprecia que los trabajadores no se sienten contentos con su vida social, existe poca camaradería y pocas posibilidades de establecer amistad debido al poco tiempo que tienen, no pueden programar planes de viajes por la incertidumbre de

saber si podrán tomar vacaciones, no se sienten capaces de lograr lo que quieren y eso no les genera orgullo de sí mismo.

Tabla 01 Índice de Rotación de los trabajadores de la empresa financiera

ROTACION	2015	2016	2017
	7.5%	15.4%	32.3%

Fuente: Elaboración propia

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo reducir el nivel de rotación de una empresa de servicios financieros en la ciudad de Lima?

1.2.2 Problemas específicos

a) ¿Cómo reducir la insatisfacción en el trabajo en una empresa de servicios financieros en la ciudad de Lima?

b) ¿Cómo mejorar el equilibrio vida laboral/personal en una empresa de servicios financieros en la ciudad de Lima?

1.3 Importancia y Justificación del Estudio

La importancia de diseñar e implementar un programa de calidad de vida laboral y la rotación de personal en los trabajadores de una empresa de servicios financieros de la ciudad de Lima se basa principalmente en evaluar y analizar qué factores están influyendo en el desempeño de cada trabajador, el cómo se siente en la empresa, como afronta al estrés, como se desenvolverá frente a la demanda laboral, la percepción que tenga de el mismo, de sus compañeros, de sus jefes y de la misma empresa y sobre todo como se siente ahí y consigo mismo. De todo

esto, dependerá la calidad de su trabajo, su desempeño, su eficiencia e incluso el futuro de la empresa.

Los resultados de esta investigación nos permitirán contar con información de fuente directa que determinará si hay influencia en el trabajador y así poder mejorar su vida laboral y personal, proporcionando cambios positivos en él y en la empresa. Este estudio se realiza con el fin de mejorar el desempeño de cada trabajador y esto se llevará a cabo enfatizando los errores que se cometen en la empresa que repercuten en los trabajadores y por ende en la empresa.

La presente investigación también servirá para analizar las malas prácticas en las empresas y como están tienen consecuencias en sus trabajadores o como el no proporcionar a los trabajadores las condiciones adecuadas o hacer que trabajen más tiempo del adecuado generará malestar en ellos o hasta incluso que no quieran seguir siendo parte de la empresa.

Con esta investigación se podrá analizar el nivel de rotación en las empresas y al analizarlo podremos encontrar las causas y razones, dándonos así un aporte para poder valorar más el recurso humano y entender todo lo que nos genera un trabajador motivado, que se siente valorado y respetado.

Con esta investigación se beneficiarán los trabajadores y las empresas ya que ambos podrán obtener mejoras para sí mismo.

1.4 Delimitación del estudio

- **Delimitación espacial**

La investigación se realizará en una empresa de servicios financieros de Lima, de dónde se obtendrá la información primaria.

- **Delimitación temporal**

Se analizarán la información correspondiente al periodo 2017.

1.5 Objetivos de la Investigación:

Los objetivos se presentan en dos niveles: a nivel de un objetivo general y a nivel de objetivos específicos.

1.5.1 Objetivo general

Diseñar e implementar de un programa de calidad de vida laboral para reducir el nivel de rotación de una empresa de servicios financieros en la ciudad de Lima.

1.5.2 Objetivos específicos

- a) Aplicar un plan de integración al puesto de trabajo para reducir la insatisfacción en el trabajo en una empresa de servicios financieros en la ciudad de Lima.

- b) Aplicar estrategias de administración del tiempo libre para mejorar el equilibrio vida laboral/personal de una empresa de servicios financieros en la ciudad de Lima.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1 Marco histórico

Las primeras investigaciones acerca de la calidad de vida laboral se remontan a los años 70 en los Estados Unidos con el surgimiento del movimiento de Desarrollo Organizacional, el cual busca optimizar la eficacia y la eficiencia organizacional a partir de la humanización del entorno de trabajo, teniendo como referente el desarrollo del trabajador en todos los aspectos que lo afectan dentro de la organización; el término calidad de vida fue acuñado por Louis Davis en 1970 y por medio de él pretendía describir que deberían promover todas las organizaciones por el bienestar y las salud de todos sus trabajadores para que estos pudieran satisfactoriamente sus labores (Segurado & Agulló, 2002; Chiavennato, 2004; Gómez, 2010).

Los primeros trabajos de calidad de vida laboral se referían a este concepto desde una perspectiva unidimensional, los cuales equiparaban el término de calidad de vida con otros conceptos similares como bienestar, satisfacción global, o felicidad. Sin embargo, con el paso de los años, se observó una transición de esta perspectiva unidimensional a otra de postura multidimensional (García & Muela, 2006).

El concepto de calidad de vida laboral ha sufrido una serie de transformación desde su concepción, a continuación, se puede deslumbrar dicha evolución:

En el año 1955 Dyer y Haffenberg definieron el término calidad de vida como las contribuciones que realizan las organizaciones o que llegarán a ser para cubrir las necesidades de las personas que son parte del logro de los objetivos organizacionales.

Luego en el año 1975 Seashore muestra la calidad de vida como el grado de satisfacción con respecto a las condiciones generales de trabajo, el que puede variar de acuerdo a las diferencias de cada individuo y también indica que puede ser afectada por el tiempo y espacio.

También en el año 1975, Walton sostiene que la calidad de vida laboral es un proceso que busca humanizar donde se realiza el trabajo, e indica que los principales factores son la remuneración, la seguridad y las condiciones del sitio de trabajo. Así mismo indica que las seis principales categorías que componen la calidad de vida laboral son: Autonomía, información, planificación, actividades múltiples, tareas totales y retroalimentación.

En el año 1982, Bergeron define la calidad de vida laboral como una aplicación concreta con que busca modificar aspectos del entorno laboral para lograr la satisfacción de los trabajadores por medio de situaciones favorables y así conseguir una productividad más alta en la organización.

Para Nadler & Lawler la calidad de vida laboral es la forma de pensar de los trabajadores acerca del trabajo, las personas, y las organizaciones, estas están mediadas por el impacto del trabajo en las personas y la eficacia, además indican que la calidad de vida laboral puede afectarse por políticas organizacionales y el clima de la organización.

Tucotte aborda en el año 1986 como “la dinámica de la organización del trabajo que permite mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico del hombre con el fin de lograr una mayor congruencia con su espacio de vida total”.

Para Fields & Thacker son los esfuerzos corporativos entre directivos y sindicalistas para que los trabajadores se involucren en el proceso de toma de decisiones.

En el año 1996 French & Wendell plantean que la calidad de vida es una filosofía de gestión, que contribuye con la dignidad del empleado, ofreciendo oportunidades de desarrollo y progreso personal para los trabajadores de la organización, teniendo como medida de medición la satisfacción de los empleados basado en los sentimientos de los mismos.

Mientras que en el mismo año Robbins indica que la calidad de vida laboral es un proceso en donde la empresa da respuesta a cada necesidad de sus trabajadores, ofreciendo todas herramientas necesarias para que la participación plena de la toma de decisiones de estos.

En el año 1998 Dela Coleta mantiene que el término calidad de vida laboral nos permite identificar los efectos de las condiciones laborales ante el bienestar de los trabajadores, esto de acuerdo a las condiciones del trabajo.

Con respecto a la rotación de personal ha sido un tema muy atractivo para algunos estudiosos que han analizado esto bajo diversas perspectivas como Lucker y Alvaréz (1985), Lucker (1987), Rodríguez (1988), English William e Ibarreche (1989) y William (1989).

El término de rotación de personal ha ido evolucionando en el tiempo, considerando varios aspectos y modificando sus variables con el pasar de los años. Para entender el termino debemos conocer las definiciones de los distintos autores y como debe ser considerada, sus tipos y de qué manera se puede observar la importancia dentro de las organizaciones.

El término usualmente se utiliza para dar un nombre a la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente, pero para Paul Douglas en el año 1918 la rotación laboral es el cambio de puesto a puesto en corto tiempo.

En 1986, Agustín Reyes Ponce revela otra investigación, el encuentra la diferencia en la salida de los trabajadores y son reemplazados y los que salen y no son reemplazados. Ante esto, el indica que solo debe considerarse en la rotación lo trabajadores que son reemplazados después de su salida.

La rotación perjudica la eficiencia de la organización y puede indicar que se está perdiendo capital humano que se va a otras organizaciones. Por otra parte, un índice de rotación de cero (rotación nula) puede tener un significado negativo, es decir, la organización no renueva a sus participantes y se vuelve rígida e inmutable.

En 1958 March y Simon mantienen que cuando un trabajador muestre su deseo de salir de la empresa será de acuerdo a como percibe sus deseos de cambio y cuan fácil será para él realizarlos.

En 1960 Pigors y Myers refieren que el término de rotación de personal da origen a la rotación evitable y rotación inevitable. Dichos autores identifican la rotación de personal cuanto se moviliza un trabajador en la empresa pudiendo esto ser evitado o no y ser beneficioso para la empresa o no.

Para ellos la rotación se divide en dos clases:

➤ Ingresos y salidas de la compañía (temporalidad de trabajo)

Esto contribuye con el movimiento de los trabajadores para contribuir a la empresa con la innovación.

➤ Cambio de empleados en la organización (movilidad interna)

Beneficiará a la empresa tras el movimiento de los trabajadores en diferentes áreas de la misma empresa.

Para Chiavenato en el año 2007 los costos relacionados a un nivel alto de rotación están clasificados en tres niveles:

• Costos primarios:

Relacionados con la salida y reemplazo del trabajador.

- Reclutamiento y selección:

Es el costo de Recursos humanos, específicamente la contratación de la persona que realiza la búsqueda del reemplazo.

- Costos de registro y documentación:

Son los materiales de oficina del nuevo trabajador.

- Costos de integración:

Son los costos de la inducción y todo lo relacionado a la adaptación del nuevo trabajador.

- Costos de separación:

Son los gastos administrativos como la liquidación.

• Costos secundarios:

Referidos a las consecuencias cualitativas que están relacionadas con la salida del trabajador.

- Repercusiones en la producción:

Es el tiempo invertido en la inducción al nuevo trabajador.

- Repercusiones en la actitud del personal:

Relacionadas a las opiniones y comentarios de los trabajadores después de la renuncia de un trabajador.

- Costos operativos extras:

Son los costos de los accidentes laborales.

• Costos terciarios:

Los costos terciarios son los costos que no son percibidos de manera inmediata.

-Factores externos:

La salida es debido a agentes que no están relacionadas con el trabajo.

-Factores de empuje:

Son los factores que hacen que el trabajador tome la decisión como la insatisfacción en el trabajo.

-Rotación funcional:

Es la rotación originada por el no cumplimiento de sus ideales.

-Competidores:

Es la rotación originada por las ofertas de otras empresas a los trabajadores.

Según René Castillo (Castillo,2006) la rotación de personal es el número de trabajadores que ingresan y salen de una institución y se expresa en índices mensuales o anuales. Además, indica que los datos de rotación de personal son

utilizados en la proyección de la demanda de fuerza laboral, así mismo de constituirse en unos de los indicadores de la gestión de personal, incluso en aquellas partes en donde las empresas mantienen una política de alta rotación, esto como mecanismo de reducción de costos laborales.

Agustín Reyes (Reyes, 2005) define la rotación de personal como: “el número de trabajadores que salen y vuelven a entrar, en relación con el total de una empresa, sector, nivel jerárquico, departamento o puesto. De acuerdo a esta definición se podría interpretar que el auto no considera como rotación los trabajadores que salen de la empresa pero que no son reemplazados por otro, pudiendo entenderse como reestructuración de la empresa.

Según Marcos Álvarez (Álvarez, 2013) la rotación de personal es la proporción de personas que salen de una organización sobre el total de número de personas promedio de la empresa en un determinado periodo de tiempo, aquí descontamos los que lo hacen de forma inevitable por causas de jubilación o fallecimiento, mayormente considera periodos anuales.

En 2011, Chiavenato revela una ilustración más actual que define la rotación de personal como la fluctuación de personas entre una organización y su ambiente, es decir la entrada y salida de trabajadores de una empresa.

2.2 Investigaciones relacionadas con el tema

A continuación, se muestran las tesis de referencia que están ligadas a las variables de estudio.

- Según Reyes, P. (2017). En su tesis para optar el grado de Magister “Satisfacción con la vida y calidad de vida laboral”, la presente investigación menciona que la satisfacción laboral constituye el componente cognitivo del bienestar y se refiere a un juicio que el individuo hace de la calidad de sus vidas en función de un propio y único conjunto de criterios. Así mismo debido a que la mayor parte del día la pasamos en el trabajo las empresas deben mejorar la calidad de vida de los colaboradores esto como una estrategia para sumarle y elevar el rendimiento y esto mejore la economía en relación con el mercado.

Por lo mismo la investigación indaga cuál es la relación que existe entre la Satisfacción con la vida y la calidad de vida laboral que tiene los docentes de instituciones educativas estatales de Lima. Se menciona que la mayoría de los trabajadores del país no poseen una buena calidad de vida y tampoco se encontrarán satisfechos con su vida en general. Esto nos aporta que los docentes y trabajadores en general que se encuentran insatisfechos con su vida en general tendrán una percepción de la calidad de vida laboral que no será la mejor.

- Según Vallejo, M. (2017). En su tesis para optar el grado Título de Especialista “Relación de calidad de vida laboral y cuidado de enfermería en emergencia. El objeto de estudio de este trabajo fue identificar la relación entre calidad de vida laboral y el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional de Huaral. A través de la evidencia que generó se aportó conocimiento científico sobre la relación que existente entre la calidad de vida laboral y cuidado que brinda el enfermero, para impulsar el desarrollo de un trabajo con tareas definidas, con retroalimentación apropiada y con mayor apoyo institucional. Aportaría con elementos para la integración al puesto de trabajo, a través de la congruencia de la relación del puesto con la preparación académica, favoreciendo el respeto a los derechos establecidos y la motivación del personal de enfermería logrando el empoderamiento en el área y/o de servicio de trabajo.
- Según Sánchez, F. (2016). En su tesis para optar el grado de Maestro “Remuneración económica y rotación de personal en Scotiabank, sucursal Huaraz”, 2014. Menciona que la remuneración económica incide de manera adversa en la rotación de personal en Scotiabank, Sucursal Huaraz, en el año 2014. Se hace esta afirmación en virtud a que existe una relación indirecta entre la remuneración económica y la rotación de personal. En otras palabras, a mayor remuneración, menor será la rotación laboral. A menos remuneración, mayor es la rotación de trabajadores en esta entidad financiera. Esta investigación nos da un panorama más claro en cuanto la importancia de retener al talento humano con las condiciones adecuadas y cuán importante es el desarrollo de carrera, la capacitación, la remuneración adecuada y las políticas de la organización, es una investigación con mucho aporte a las

organizaciones.

- Según, Segovia, M.; Izaguirre, M.; Sánchez, E. (2017) En su tesis para obtener el grado de Maestro “Estrategia para reducir el índice de rotación docente en la I.E.P. José Carlos Mariátegui”, la cual tiene el objetivo de analizar las causas que originan el alto índice de rotación en la población docente de la mencionada institución educativa. Menciona que entre el año 2014 y 2016 el índice se incrementó significativamente pasando de 14% a 22%, esto afectó la rentabilidad que estimaba la Dirección, concluyendo que para disminuir el índice de rotación se debe generar un plan que identifique las necesidades del personal docente y administrativo y trabajar en sustituirlas cubriendo la parte intrínseca (autorrealización, reconocimiento) como extrínseca (sueldos) del personal, esto generó en los trabajadores unidad, compromiso y reconocimiento. Además de esto se identificó que el 90% de los docentes entrevistados considera que el colegio se preocupa poco por la integración y esto es lo que influye en la probabilidad de renuncia. Las estrategias que se mencionan en la investigación tienen como principal factor el reconocimiento y la integración, así como una línea de carrera.
- Según Cueva, F. (2016) En su tesis para optar el grado de Magister “Calidad de vida laboral desde la perspectiva de las enfermeras asistenciales en el Centro Médico Naval”, cuyo objetivo de la investigación fue identificar los factores que se relacionan con la valoración de la calidad de vida laboral desde la perspectiva de las enfermeras asistenciales en el Centro Médico Naval. En el estudio se encontraron cuatro categorías que explican la calidad de vida laboral en las mencionadas trabajadoras. La problemática principal era la migración de las enfermeras asistenciales del centro Naval a otros centros laborales que según ellas les ofrecen mayores ventajas. Así mismo el ambiente físico laboral y el equipamiento también son importantes para las enfermeras y los consideran condiciones influyentes en la calidad de vida y que son condiciones que debe proporcionar la institución para la bioseguridad del personal.

Esta investigación aporta contribuciones importantes siendo uno considerar que para los trabajadores del sector salud y que muchas veces no creemos relevantes,

siendo el sector salud fundamental en la sociedad debemos tomar más en cuenta las condiciones que les ofrecemos y la calidad de vida laboral que tienen ellos y nos aporta en nuestra investigación el rol importante que tiene la calidad de vida laboral de acuerdo a la percepción de los trabajadores.

- Según Cainicela, F, y Pazos, P. (2016) En su tesis para optar el grado de Magister “La relación entre la satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú” La investigación tomo en cuenta los factores extrínsecos y los factores intrínsecos que tienen la satisfacción laboral, así como las variables de compromiso laboral en sus tres dimensiones compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad y la variable de intención de rotación. Dando esto índice la afirmación de la existencia de una relación negativa y sumamente significativa entre el propósito de rotación y los factores extrínsecos y los factores intrínsecos que tienen la satisfacción laboral.

Sin embargo, no hay una relación significativa entre el compromiso organizacional y sus tres dimensiones. Después de haber revisado los resultados se ha propuesto un plan que se enfoca en mejorar los factores intrínsecos para mejorar la satisfacción laboral.

La investigación nos evidencia información de gran valor para la investigación que aportarán en cuanto a los factores que influyen o no en la intención de rotación, siendo esto más manejable para las empresas y así poder retener a los profesionales de gran importancia para la empresa. Así como para predecir qué factores podrían incentivar la rotación en el personal que no está comprometido con la organización. Así como tener en cuenta que las condiciones materiales laborales, el desempeño, los incentivos y las relaciones interpersonales son factores muy importantes para los trabajadores que generarán mayor compromiso y trabajo con dedicación. Siendo así más clara la relación entre calidad de vida laboral y rotación.

- Según Silverio, R. (2015) En su tesis para optar el grado de Maestro “Calidad

de vida laboral y su relación con el estrés laboral de los docentes de las I.E.N°130 y Antonia Moreno Cáceres UGEL 05”

La investigación nos menciona la significativa relación que existe entre la calidad de vida laboral y los niveles de estrés de un grupo de docentes de dicha institución educativa estatal. De acuerdo a los resultados que obtuvo en su investigación se comprobó las hipótesis que planteaba dadas las relaciones tanto significativas como negativas entre dichas variables. Esto quiere decir que si se mejora la calidad de vida laboral los niveles de estrés laboral en los docentes disminuirán. Además, también indican la relación entre los niveles de remuneración y los niveles de estrés laboral en los mismos docentes.

Así también se encontró una relación bastante significativa entre las condiciones de seguridad y los niveles de estrés laboral. Las oportunidades de desarrollo presentes y los niveles de estrés laboral también han sido relacionadas. Por último también se encontró una relación significativa entre la integración social de los trabajadores y los niveles de estrés laboral.

Después de todas las relaciones antes mencionadas es importante tener en cuenta para la presente investigación el cómo es importante para los trabajadores que se tome en cuenta el cómo se sienten los trabajadores y como generar un ambiente más cálido para ellos. Así mismo tener en cuenta sensibilidad del tema y enfocarnos en lo vulnerable que se pueden sentir los trabajadores con mucha facilidad.

- Según Zelada, J. (2017) En su tesis para optar el grado de Maestro “Gestión del talento humano y calidad de vida laboral en la UGEL 02 de San Martín de Porres.

De acuerdo al objetivo de la investigación, existe una relación significativa en la gestión del talento humano y la calidad de vida laboral, esto está relacionado a los procesos de selección personal para los trabajadores de la institución investigada.

Y por último se concluye que existe una relación significativa en el proceso de capacitación del personal y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la institución.

Los datos obtenidos en esta investigación aportan en cuanto como perciben los trabajadores la relación de la calidad de vida laboral y la gestión humana, ayudándonos a determinar los factores relevantes para los trabajadores.

2.3 Estructura teórica y científica que sustenta el estudio

El concepto de calidad de vida laboral es difícil de definir y operacionalizar debido a la complejidad y riqueza de dimensiones que traspasan el límite organizacional y laboral.

Por dicha diversidad este concepto debe de ser considerado multidimensional debido a que abarca diversas condiciones relacionadas con el trabajo que son relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral (Casas & Co., 2002).

La calidad de vida laboral es un proceso en constante dinamismo en donde las actividades laborales son concebidas como objetivas y subjetivas.

Según Casas & Co. están relacionada en los aspectos laborales como las experiencias vivenciales con los objetivos de la empresa.

Y dimensiones que la componen a la calidad de vida laboral son clasificadas en dos grupos:

CONDICIONES OBJETIVAS

Medioambiente físico

En todos los trabajos, ya sean operativos, administrativos, de atención al cliente, o que se relacionen al esfuerzo físico, en donde existan riesgos laborales de tipo físicos, químicos, biológicos u otros. Por lo que es importante que las empresas se enfoquen en salvaguardar la buena salud de sus colaboradores.

La fatiga física, relacionada a riesgos posturales, cargas excesivas, etc. son otros de los factores que intervienen directamente en la CVL, y cuya presencia genera la disminución de esta.

Los accidentes laborales constituyen una amplia fuente de insatisfacción laboral.

Ya que puede generar tanto pérdidas personales como a la empresa, siendo esto la muerte del trabajador o que quede inhabilitado por esto.

El no tener un lugar adecuado o un ambiente con objetos no adecuados como mala iluminación o entre otros, también son una dimensión física que no contribuye con la calidad de vida laboral.

Medioambiente tecnológico.

El tener una computadora que contribuya con tu desempeño, o no contar con programas que necesites para realizar ciertas tareas son cosas que contribuirán con una mala calidad de vida laboral, ya que al no poseer estas cosas el trabajador se sentirá no valorado, incómodo y no le permitirá realizar su trabajo.

Esto afectará su rendimiento y sentirá que no es por su causa.

Medioambiente contractual

El medioambiente contractual hace referencia al sueldo del trabajador y como lo percibe, es decir decaerá en cuanto sienta el trabajador que está siendo valorado su trabajado con un adecuado o no sueldo.

Esto también incluirá la comparación que realice de su sueldo con el sueldo de sus otros compañeros, si el trabajador percibe una desigual paga en los trabajadores sentirá que no hay una buena evaluación de esto y le generará una mala imagen de la empresa.

Además del sueldo también evaluará el tiempo o tipo de contrato, interviniendo el periodo de prueba o los beneficios que le de su contrato.

Medioambiente productivo

El medioambiente productivo esta relacionado con las horas extras que debe realizar el trabajador o los cambios de sus horarios.

Esto es muy importante para el trabajador ya que dependerá de esto el tiempo libre que tendrá para su familia, actividades personales, estudios, entre otros.

Si los trabajadores tienen mucha sobrecarga laboral que se manifiesta en tiempo o cantidad de actividades que realice generará en él un malestar e insatisfacción con sus actividades del día a día y con esto conllevará a una insatisfacción laboral.

El desarrollo de línea de carrera llámense los ascensos, posibilidad de traslados de área o posibilidad de capacitaciones de los trabajadores, también están incluidas en esta condición.

CONDICIONES SUBJETIVAS

Esfera privada y mundo laboral

Esta condición hace referencia a enfermedades de algún familiar, o problemas personales que puedan requerir de un tiempo extra y que no puedan ser cumplidas por el trabajador.

Individuo y actividad profesional

En esta dimensión se evaluará cuanto se utiliza y desarrollan sus conocimientos para lograr sus objetivos laborales. Si el trabajador siente su crecimiento profesional debido a sus conocimientos logrará sentirse realizado y esto generará contribuciones positivas.

Organización y función directiva

Esta dimensión hace referencia a la relación que tendrá el trabajador dentro su empleo y que contribuirá a su salud tanto personal como de la organización.

Si el trabajador percibe una buena relación con sus compañeros o percibe que su relación es positiva para el tanto que le genera contribuciones, esto será percibido como algo bueno para él.

La administración de tiempo libre es otro fundamento de la presente investigación, sus orígenes se remontan a la Grecia antigua en donde los filósofos orientaban su tiempo libre a aquellas actividades que estaban relacionadas a la reflexión sobre la vida, la política o las ciencias.

La civilización romana también fue una gran cultivadora del tiempo libre y de la realización de varias actividades durante este tiempo libre. Las elites intelectuales daban uso de su tiempo libre para meditar o contemplar, al igual que los filósofos griegos, sin embargo, las personas comunes lo hacían divirtiéndose asistiendo a eventos o descansando.

Hoy en día, el tiempo libre es aquel tiempo en que las personas realizan actividades que no están relacionadas a sus labores del trabajo formal ni a tareas domésticas esenciales.

Se diferencia en que se trata de tiempo recreativo que puede ser usado por las personas según su criterio, es decir ellos deciden la cantidad de horas que usarán para realizar dichas actividades y aunque para algunas personas el tiempo libre también puede incluir actividades que tengan algún tipo de responsabilidad u obligación como hacer compras, ir al médico o hacer pagos están se realizan en el tiempo libre debido a que no son incluidas en la jornada laboral.

Entonces, en resumen, las personas mayormente emplean este tiempo para no ejecutar actividades del trabajo, para realizar actividades que les genere placer, recreación o entretenimiento o realizar aquellas labores o actividades que no se pueden realizar por la jornada laboral.

Es primordial mencionar que el tiempo libre o tiempo de ocio es una necesidad básicamente humana y que es común que luego de una semana difícil de trabajo llena de obligaciones laborales, domesticas o estudiantiles, las personas incidan en la realizar actividades que solo impliquen placer, disfrute, goce o relajación para dejar atrás todo lo que genere estrés o agotamiento.

Debido a que no todos tenemos los mismos gustos o la misma percepción, no para todas las personas serán consideradas las mismas actividades divertidas, placenteras, entretenidas o agradables. Es decir, para algunas personas lo más

relajante será manejar bicicleta en su tiempo libre sin embargo para otra puede ser leer un libro.

No obstante, el tiempo libre mayormente está ligado a realizar actividades que sean calificadas como motivadoras o productivas.

Actualmente existe una expansión de tiempo libre por lo que incluso ha llegado a clasificarse en categorías como nocturno, espectáculos y deportivo. Lo primero haciendo referencia a actividades que se realicen durante la noche como ir a un bar o discoteca; lo segundo puede incluir actividades culturales o concierto y el ultimo haciendo alusión a alguna practica de algún deporte; sin embargo actualmente el tiempo libre es escaso para la gran mayoría de personas, ya que las jornadas laborales son más largas a esto se le suma el interés por la formación continua y las obligaciones domésticas y familiares e incluso a esto debemos sumar el prolongado tiempo que demanda el traslado de un lado a otro, limitando significativamente el tiempo de ocio o recreación.

Hablaremos también de la integración al puesto de trabajo

Cuando un nuevo trabajador se incorpora a un nuevo trabajo, que es desconocido para el o incluso con un nuevo grupo de trabajo se inicia un proceso llamada socialización entre el nuevo trabajador y la empresa.

La sociabilización es cuando el trabajador comienza a entender y aceptar la cultura, valores, misión, visión de la nueva organización a la que pertenece. Es por ello que cuando un nuevo trabajador ingresa, experimenta:

- Angustia
- Incertidumbre
- Expectativas
- Temor

Es en este proceso que como empresa debemos apoyar al nuevo trabajador en su ingreso a la empresa y hacer más placentero su proceso de adaptación, acortando su tiempo de aprendizaje a sus nuevas funciones y a su trabajo, para ello es conveniente tener un programa de inducción que nos ayudarán a guiar al nuevo

trabajador en este comienzo en su organización y además nos llevara a retener y motivar a los trabajadores.

La inducción es el procedimiento por el cual se presenta a los nuevos trabajadores para hacer más fácil su periodo de integración al medio de trabajo y tener un comienzo productivo.

Lourdes Munch nos dice que la inducción es el conjunto de actividades que se realizan con objeto de guiar, orientar e integrar a los empleados en el ambiente de trabajo en el puesto.

En este programa de inducción se informa al trabajador que recién ingresa acerca de la empresa, de cómo es la empresa, que es lo que se hace, como se hace y para que lo hace. Además de esto también se debe informar sobre la estructura formal de la empresa, el reglamento interno, políticas y normas que rigen la empresa.

Un adecuado programa de inducción debe contar con los siguientes ítems:

- ✓ Bienvenida a la empresa:
Esto hace referencia a recibir al nuevo empleado y hacerlo sentir a gusto, generando confianza, gusto y compromiso desde el comienzo.
- ✓ Recorrido por la empresa
Mostrarle al nuevo empleado la empresa, desde salidas, áreas comunes, rutas de evacuación, entre otras.
- ✓ Historia de la empresa
Aquí le explicamos cómo inicio la empresa, el núcleo de la empresa sus valores, misión y visión.
- ✓ Políticas de la empresa
Le explicamos aquí los lineamientos generales, normas, responsabilidades
- ✓ Presentaciones con supervisores, compañeros y subordinados
Presentarlo en la empresa de una manera cordial e informal, dando la información necesaria y básica.
- ✓ Ubicación en su nuevo puesto
En este punto le explicamos en que consiste su puesto, donde se ubicará, el nombre de su puesto, funciones, objetivos de su puesto.

La información que contiene un Programa de inducción es muy amplia y, en general, un programa de inducción proporciona la información suficiente para preparar a los nuevos empleados para adaptarse fácilmente a su puesto y desempeñarlo eficientemente a la vez que promueve el desarrollo del personal y su compromiso con la empresa.

Un programa de inducción ayuda al empleado a integrarse a la empresa y tiene como beneficios:

- Menor rotación de personal.
- Aumento en la productividad.
- Bajar la angustia del cambio.
- Disminuir el desconcierto

2.4 Definición de términos básicos

a) Calidad de Vida:

La percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes. Se trata de un concepto muy amplio que está influido de un modo complejo por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con los elementos esenciales de su entorno".

b) Calidad de Vida Laboral:

Grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que surge por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y el nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo.

c) Rotación de personal:

Es definido por el volumen de personas que ingresan y que salen de la organización. Generalmente la rotación de personal se expresa a través de una relación porcentual, en el transcurso de cierto periodo de tiempo. Casi siempre la rotación se expresa en índices mensuales o anuales para permitir

comparaciones, desarrollar diagnósticos o promover acciones.

d) Productividad:

Es la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema.

e) Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos favorables o sentimientos desfavorables que con llevan a que como el trabajador perciba su ambiente de trabajo, esto será de acuerdo a la buena relación entre lo que el trabajador espera de la empresa y lo que la empresa realmente le ofrezca.

f) Tiempo Libre

Conjunto de aquellos periodos de la vida de un individuo en los que la persona se siente libre de determinaciones extrínseca, sobre todo en la forma de trabajo asalariado, quedando con ello libre para emplear en sentido tales momentos, de tal manera que resulte posible llevar una vida verdaderamente humana. (E. Weber, 1969)

g) Motivación

La voluntad de aprender, entendido como un interés del niño por absorber y aprender todo lo relacionado con su entorno. (Piaget)

h) Productividad

Capacidad o el nivel de producción por unidad de superficies de tierras cultivadas, de trabajo o de equipos industriales. (RAE)

i) Integración

Es un fenómeno complejo, sin definición univoca, que se produce como consecuencia de la adaptación de las respuestas del individuo a los requerimientos del medio y de la interacción entre ambos. Es un proceso dinámico y a la vez, el producto o resultado de este proceso.

j) Condición de trabajo

Es cualquier característica que tiene influencia significativa en la generación de riesgos; enmarcándolas junto a las condiciones de empleo y las condiciones de vida. Se puede distinguir las condiciones físicas, las condiciones medioambientales y las diversas maneras de organizar el trabajo. (OIT, 2014)

k) Remuneración económica

Debe estar intrínsecamente relacionada con el personal y su rendimiento y con la visión y valores empresariales que respalden su rendimiento. (Alles, 2008).

2.5 Fundamentos teóricos que sustentan la hipótesis

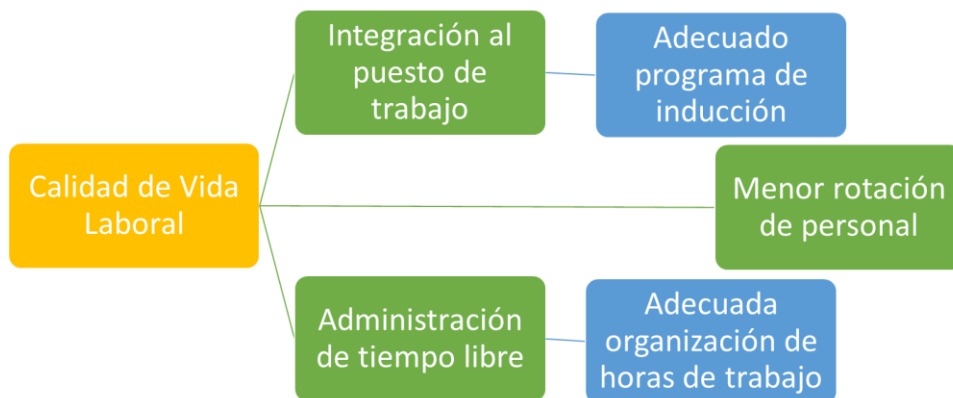


Figura 01: Calidad de Vida Laboral

Fuente: Casas & Co.
Elaboración propia

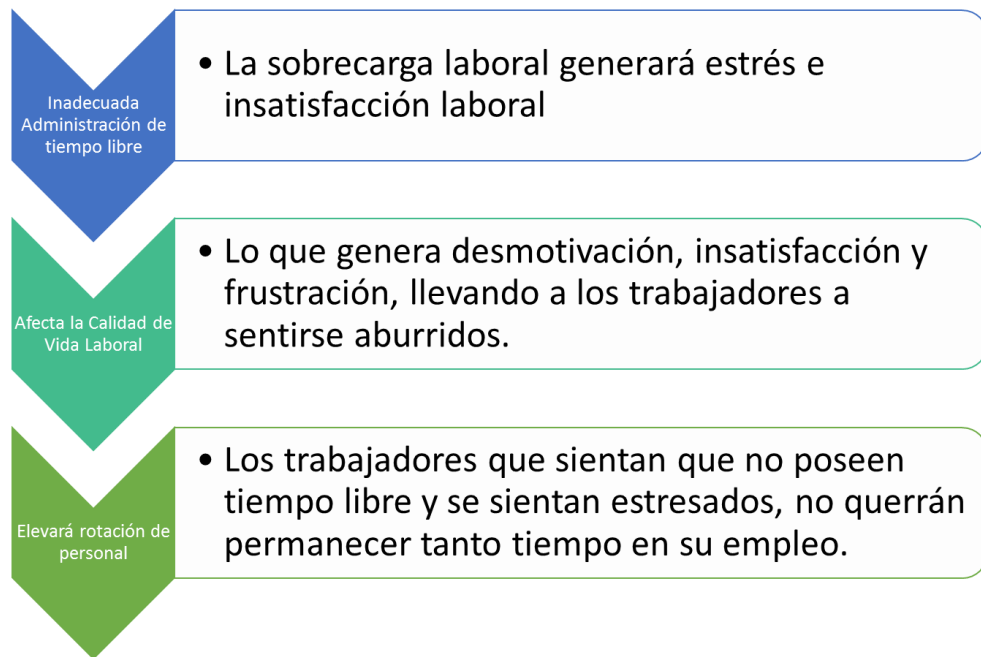


Figura 02: Administración de tiempo libre

Fuente: (Fernandez & Co.,2000)

Elaboración propia

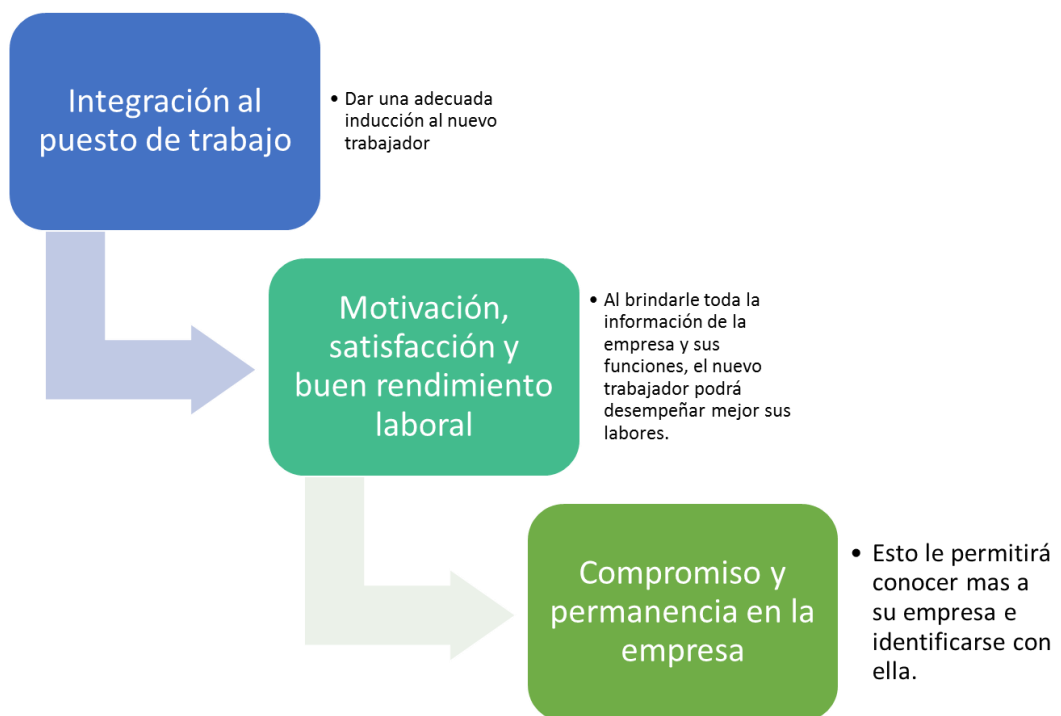


Figura 03: Integración al puesto de trabajo

Fuente: Casas & Co.,2002

Elaboración propia

2.6 Hipótesis

2.6.1 Hipótesis general

Si se diseña e implementa un programa de calidad de vida laboral entonces se podrá reducir el nivel de rotación de una empresa de servicios financieros en la ciudad de Lima

2.6.2 Hipótesis específicas

- a) Si se aplica un plan de integración al puesto de trabajo entonces se podrá reducir la insatisfacción en el trabajo de una empresa de servicios financieros en la ciudad de Lima.

- b) Si se aplican estrategias de administración del tiempo libre mejorará el equilibrio vida laboral/personal de una empresa de servicios financieros en la ciudad de Lima

2.7 Variables

Variables Independientes

- Calidad de vida laboral

Variable Dependiente

- Reducción del nivel rotación

Indicadores

- Plan de integración al puesto de trabajo
- Administración del tiempo libre
- Porcentaje de trabajadores satisfechos
- Porcentaje del nivel de productividad

Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADOR	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL
Calidad de vida laboral	% de trabajadores satisfechos	Es un proceso para humanizar el lugar donde se desarrolla dicho trabajo, teniendo como principales factores una adecuada y justa remuneración, seguridad y condiciones saludables del sitio de trabajo, un creciente sentido de pertenencia y una integración social dentro de la organización.	Es la apreciación subjetiva que tienen los trabajadores de del desarrollo de sus funciones o contexto del trabajo.
VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADOR	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL
rotación de personal	% de ceses de trabajadores	Es la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente	Numero de ceses de personal de la empresa, ya sea por renuncia o despido.

CAPÍTULO III:

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo, método y diseño de la investigación.

- **Tipo de investigación**

La investigación es de tipo aplicada, porque se utiliza conocimientos demostrados en otras realidades con el propósito de verificar si un escenario nuevo como en el presente estudio también ocurre de la misma forma o con algunas variaciones que enriquezca la teoría. Murillo (2008), indica que la investigación aplicada se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación.

- **Método de investigación**

El método de investigación corresponde al nivel o alcance de la investigación, por tanto, ésta investigación es de nivel cuantitativo.

Para Tamayo (2007), el método de investigación cuantitativa consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio.

- **Diseño de la investigación**

El estudio corresponde a un diseño Experimental de tipo cuasi experimental, es una investigación que posee todos los elementos de un experimento, excepto que los sujetos no se asignan aleatoriamente a los grupos.

Es cuasi experimental porque que las muestras para probar cada hipótesis lo tomaremos en función de criterios empíricos, como importancia de volumen de producción, disponibilidad de la información entre otros.

Fidias G. Arias (2012), en su libro Proyecto de Investigación, indica que la investigación experimental es un proceso que consiste en someter a un objeto o grupo de individuos, a determinadas condiciones, estímulos o tratamiento (variable independiente), para observar los efectos o reacciones que se producen (variable dependiente).

3.2 Población y muestra

- **Población**

La población a estudiar en ésta caso son los 99 trabajadores de una empresa de servicios financieros de la ciudad de Lima.

- **Muestra**

La muestra a estudiar en éste caso son 17 trabajadores de la empresa del área comercial quienes han sido elegidos debido que son la Core de la empresa y en quienes recae mayor responsabilidad y por todo esto tienen otro horario y viajes continuos a provincia.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

a. Técnicas e instrumentos

Técnicas

Para la realización del presente estudio haremos uso de las siguientes técnicas:

- Variables independientes: Se considera el uso de Encuestas y Observación.

- Variable Dependiente: Se considera la interpretación de información Documentada sobre el desempeño laboral del personal.

Instrumentos

Utilizaremos el siguiente instrumento para la recogida de datos:

- Cuestionario de Calidad de Vida Laboral de GOHISALO (2010)

3.4 Descripción de procedimientos de análisis

El procedimiento se efectuó en coordinación con la empresa, para la autorización de la aplicación del Cuestionario de Gohisalo, posteriormente se entregaron los cuestionarios a los trabajadores que son considerados para la presente investigación.

Se consideró el tiempo de un día para que puedan realizar el llenado de los cuestionarios durante el tiempo que tengan disponible.

Se recogieron los cuestionarios aplicados y en función a los datos obtenidos, se consolidarán en formato Excel y luego los resultados de dicha información se analizan a través del software estadístico SPSS (Statistical Product and Service Solution) versión 21.

Los resultados de las preguntas se suman en donde el puntaje mayor debe ser 120 y el más bajo 30.

CAPÍTULO IV:

RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Resultados

El presente trabajo de investigación estuvo enmarcado en determinar la relación entre las variables insatisfacción en el trabajo y equilibrio entre vida laboral y personal y su influencia en la reducción del nivel de rotación en la empresa materia de la presente investigación, para ello se realizaron encuestas mediante en el empleo del cuestionario de calidad de vida laboral de GOSIHALO.



Figura 04 Nivel de Calidad de Vida Laboral

Tabla 02: Nivel de significancia

Nivel de calidad de vida laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	4	23,5	23,5	23,5
	Medio	4	23,5	23,5	47,1
	Regular	3	17,6	17,6	64,7
	Bajo	6	35,3	35,3	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Los niveles de calidad de vida han sido evaluados en 17 de personas, de las cuales 4 ha obtenido un nivel bajo y regular, 3 personas un nivel medio y 6 un nivel alto. En donde el nivel bajo corresponde a que se encuentra totalmente en desacuerdo con los niveles de calidad de vida laboral, el nivel regular corresponde a que se encuentra en desacuerdo con las prácticas que conllevan a la calidad de vida laboral, el nivel medio corresponde a que se encuentran de acuerdo con las actividades que se realizan que con llevan a un nivel de calidad de vida laborla y el nivel alto corresponde a que se encuentran totalmente de acuerdo.

Tabla 03: Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,936 ^a	13	,311
Razón de verosimilitud	20,262	13	,089
N de casos válidos	17		

a. 28 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,41.

Tabla 04: Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	136,000 ^a	117	0,111
Razón de verosimilitud	71,009	117	0,100
Asociación lineal por lineal	12,971	1	,000
N de casos válidos	17		

a. 140 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,06.

La prueba de Chi cuadrado en ambas tablas obtenidas nos indica que las hipótesis han sido aprobadas, siendo el indicador de Chi-cuadrado de Pearson menor a 1.

Para el primer problema específico planteado en el presente trabajo, respecto a cómo reducir la insatisfacción en el trabajo, se planteó la hipótesis en el sentido que si se aplica un plan de integración al puesto de trabajo se reducirá el nivel de rotación.

Para ello producto de los resultados obtenidos en función a las encuestas realizadas, resulta conveniente la aplicación de un plan de integración al puesto de trabajo mediante la implementación de un programa de inducción, el cual contempla los siguientes contenidos:

I. BIENVENIDA:

La bienvenida al nuevo trabajador se realiza con un recibimiento cordial y caluroso al nuevo trabajador promoviendo que se sienta a gusto, confiado y parte de su nuevo puesto de trabajo. Esto debe ser acompañado de un kit de bienvenida que debe contener un cuaderno, lapicero y un lápiz.

II. PRESENTACIONES:

Las presentaciones del nuevo trabajador se realizarán previa coordinación con los trabajadores Se presentará al nuevo trabajador con sus supervisores o jefe directo, compañeros de trabajos y subordinados de ser el caso.

III. INDUCCIÓN A LA EMPRESA

Se hace entrega del manual de inducción de la Organización, el cual contempla información general tales como: misión, visión, valores, objetivos, metas, estructura orgánica, accionariado, conformación del Directorio, código de ética, situación actual de la empresa, políticas generales y reglamento interno. Procedimiento del registro de asistencia y horarios, áreas de servicios para el personal y actividades de la empresa, entre otros aspectos relevantes.

IV. INDUCCIÓN AL PUESTO DE TRABAJO

La inducción al puesto de trabajo iniciará con las explicaciones al nuevo trabajador en donde se le indicará lo que se espera del puesto, sus funciones a cargo y objetivos del puesto. También se le indicará los puestos con los que tendrá mayor relación y contacto, además de como contactarlos

V. UBICACIÓN EN SU PUESTO DE TRABAJO

Para indicar el puesto de trabajo al nuevo trabajador, se le mostrará el espacio físico que usará y las instalaciones comunes que puede utilizar y de utilidad, como los baños, salidas de emergencia, comedor y cocina.

VI. FIRMA DE CONTRATO

Se le proporciona el contrato para revisión y firma. Además, se absolverán las dudas que se presenten y se le brindará información relevante destacada sobre las actividades diarias.

Para el caso del segundo problema específico planteado en el presente trabajo, respecto a cómo mejorar el equilibrio vida laboral/personal, se planteó la hipótesis en el sentido que si se aplican estrategias de administración del tiempo libre se reducirá el nivel de rotación.

Para ello producto de los resultados obtenidos en función a las encuestas realizadas, resulta conveniente la aplicación de estrategia de administración del tiempo libre, el cual contempla lo siguiente:

1. APROBACIÓN DE HORAS EXTRA

Se iniciará con la implementación de un programa de horas extra en donde los trabajadores que deban quedarse fuera del horario laboral deberán enviar un formulario en donde soliciten y expliquen el motivo de su permanencia y este debe ser aprobado. El formulario deberá indicar las horas que deberán quedarse, el motivo explícito por qué deben quedarse y debe estar dirigido a su jefe inmediato, quien a su vez deberá aprobarlo para que sean consideradas las horas extra.

2. COMPENSACIÓN DE HORAS EXTRA

Para que sea efectiva la compensación de horas extra, el trabajador deberá haber acumulado al menos 8 horas extras y por cada 8 horas extras acumuladas éstas podrán ser compensadas por un día libre en el trabajo. La compensación del día libre deberá ser coordinado con el jefe inmediato y con al menos 24 horas de anticipación.

3. VIAJES DE TRABAJO

Los viajes de trabajo al interior del país que realicen los trabajadores deberán ser programados solo dentro de los días de semana, dejando libre los fines de semana para los trabajadores. Es decir, los trabajadores solo podrán realizar viajes de trabajo entre los días lunes a viernes.

4. CAPACITACIONES

Se brindará capacitaciones de liderazgo a los jefes para optimizar la relación jefe – subordinado. Estas capacitaciones tendrán como objetivo empoderar a los jefes con estrategias adecuadas para tener un mejor estilo de liderazgo con su equipo de trabajo y así lograr una mejor llegada y vínculo con su equipo y logrando mayores objetivos.

5. TALLERES DE MANEJO DE ESTRÉS

Se coordinará la aplicación de talleres de manejo de estrés a los trabajadores para lidiar con la carga laboral. Estos talleres tendrán como objetivo facilitar con técnicas de manejo de estrés a los trabajadores para que su rendimiento sea mejor y pueda desempeñarse de acuerdo a las exigencias del puesto.

6. TALLERES DE MANEJO DE ADMINISTRACIÓN DE TIEMPO

Se brindará talleres para el mejor manejo de tiempo libre tanto en el trabajo como en su vida personal. Estos talleres tendrán como objetivo que los trabajadores logren una mejor organización de su tiempo tanto en lo personal como en lo laboral.

Tabla 05: Cuadro resumen de resultados

HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADOR VD	ANTES	RESULTADO ESPERADO	VARIACION
Si se diseña e implementa un programa de calidad de vida laboral entonces se podrá reducir el nivel de rotación de una empresa de servicios financieros en la ciudad de Lima	Reducción del nivel de rotación	% de rotación de personal	32%	15%	17%
HIPOTESIS ESPECIFICA	VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADOR VD	ANTES	RESULTADO ESPERADO	VARIACION
Si se aplica un plan de integración al puesto de trabajo entonces se podrá reducir la insatisfacción en el trabajo de una empresa de servicios financieros en la ciudad de Lima.	Reducción de insatisfacción en el trabajo	% de trabajadores satisfechos	11%	60%	49%
Si se aplican estrategias de administración de tiempo libre mejorará el equilibrio vida laboral/personal de una empresa de servicios financieros en la ciudad de Lima.	Equilibrio vida laboral/personal	% del nivel de productividad	35%	60%	25%

4.2 Análisis de resultados o discusión de resultados

Después del procesamiento de la información obtenida en las encuestas, se puede indicar lo siguiente:

Respecto a la hipótesis general: “Si se diseña e implementa un programa de calidad de vida laboral entonces se podrá reducir el nivel de rotación de una empresa de servicios financieros en la ciudad de Lima”, los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionarios mostraron que el 47.050% de trabajadores denota un bajo y regular nivel de calidad de vida lo que nos indican que esta afirmación no debe ser descartada, que por el contrario es necesario de llevar a cabo la implementación de un programa de calidad de vida laboral.

Sobre la **primera hipótesis específica**: “Si se aplica un plan de integración al puesto de trabajo entonces se podrá reducir la insatisfacción en el trabajo de una empresa de servicios financieros en la ciudad de Lima.” Se puede inferir que luego de los resultados de 0,3 obtenidos en el SPSS versión 25, la aplicación adecuada de los programas de inducción reducirán la insatisfacción en el trabajo de la empresa de servicios financieros de Lima.

Respecto a la **segunda hipótesis específica**: “Si se aplican estrategias de administración del tiempo libre entonces mejorará el equilibrio vida laboral/personal de una empresa de servicios financieros en la ciudad de Lima.”, los resultados obtenidos de 0,1 nos indican que la hipótesis es aceptada por lo que a través de una adecuada redistribución de funciones y tareas, permitirá disminuir los niveles de presión y las jornadas laborales no se excederá, contribuyendo así a una mejor calidad de vida laboral de los trabajadores.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos de la investigación, se concluye lo siguiente:

1. De acuerdo a la muestra encuestada más del 47.050% de trabajadores se encuentran con un bajo nivel de calidad da vida laboral, lo que nos indica que los niveles de rotación de personal se incrementan debido a esto.
2. La rotación laboral tiene como una de sus causas la inadecuada administración de tiempo libre que perciben los trabajadores, ya que el 0% de trabajadores se encuentra totalmente de acuerdo con administración que tienen de su tiempo libre después del trabajo, lo que los lleva a no poder realizar actividades que se planean después del trabajo.
3. Los trabajadores de la empresa de servicios financieros de Lima perciben una inadecuada calidad de vida laboral, ya que el 59% de trabajadores no estan de acuerdo con factores como reconocimiento o relaciones interpersonales con los superiores.
4. Las condiciones de ingreso o la forma de inducción que reciben los nuevos trabajadores generan una inadecuada percepción de la empresa, esto se ve reflejado en la muestra encuestada ya que solo el 11% se encuentra totalmente de acuerdo este proceso, lo que genera malestar o desacuerdo en ellos, lo que a su vez influye en la imagen que obtienen de la forma de trabajo.

RECOMENDACIONES

Según las conclusiones obtenidos, se recomienda llevar a cabo las siguientes acciones en pro de contribuir con la mejora de la calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa de servicios financieros de Lima:

1. Se recomienda realizar la implementación del procedimiento de inducción en la empresa, el cual incidirá en un mejor conocimiento e identificación de la empresa por parte de los colaboradores y generará un mejor compromiso con la empresa.
2. Se recomienda la redistribución de tareas y funciones en los trabajadores de la empresa, para disminuir la sobrecarga de trabajo, lo cual incidirá significativamente en el clima laboral de la organización.
3. Implementar actividades como actividades de integración entre los trabajadores, pausas activas, activaciones o convenios de beneficios para los trabajadores para así mejorar el compromiso y la interacción en los trabajadores como
5. Diseño e implementación de talleres de liderazgo para mejorar la relación jefe subordinado, contribuyendo así al desempeño de los trabajadores, estos talleres podrían realizarse una o dos veces al mes.
6. Se recomienda generar la realización de reuniones mensuales por área para obtener un feedback de los trabajadores y así mejorar la comunicación entre ellos y el jefe de área.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- GOMEZ, M. (2010): Revista de Ciencias Estratégicas. Medellin, Colombia.
- SEGURADO, A.y AGULLO, E. (2002): Psicothem. Calidad de Vida Laboral: Hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. Universidad de Oviedo.
- SANCHEZ, D. (2013): Influencia de la Calidad de Vida Laboral en los Individuos y las Organizaciones. Universidad de La Sabana, Facultad de Psicología.
- Espinosa, M. Calidad de Vida en el Trabajo. Percepción de los trabajadores. Universidad de Chile.
- Segurado, A. y Agulló, E. (2002) Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social *Psicothema, Vol 14 – No.4*
- Fernández Ríos, M. (1999). *Diccionario de RRHH. Organización y dirección*. Madrid: Díaz de Santos.
- CAMACARO, Pedro Rafael (2001): La Satisfacción Laboral como Calidad de Vida en Trabajo y sus Efectos en el Bienestar Social del Personal Civil de la Aviación Militar Venezolana, Editorial de Artes Gráficas del Ministerio de la Defensa, Caracas, 2001
- DELA COLETA, J. A. (1998): Modelos de Investigación de la Calidad de Vida en el Trabajo. Bogotá: Segundo Simposio sobre Calidad de Vida en el Trabajo.).
- FERNÁNDES, E. (1996): Calidad de Vida en el Trabajo, Como Medir para Mejorar, Editorial Casa da Qualidade, Brasil.
- FERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, Máximo (1957): Psicología del Trabajo, Editorial Index, México.
- SUTTLE, Jhon. (1977): Mejorando la Calidad de Vida Laboral, Editorial Good Years, EEUU.

WALTON, R. (1975): Criterios de la Calidad de Vida en el Trabajo, Editorial The Free Press, EEUU.

Organización Mundial de la Salud.

Organización Internacional del Trabajo. (2006)

Anexo 1: Matriz de consistencia

Diseño e implementación de un programa de calidad de vida laboral y su influencia en la rotación de los trabajadores de una empresa de servicios financieros en la ciudad de Lima

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADOR VI	VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADOR VD
General	General	General				
¿Cómo reducir el nivel de rotación de una empresa de servicios financieros en la ciudad de Lima?	Diseño e implementación de un programa de calidad de vida laboral para reducir el nivel de rotación de una empresa de servicios financieros en la ciudad de Lima.	Si se diseña e implementa un programa de calidad de vida laboral entonces se podrá reducir el nivel de rotación de una empresa de servicios financieros en la ciudad de Lima.	Calidad de vida laboral		Reducción del nivel de rotación	
Específicos	Específicos	Específicas				
¿Cómo reducir la insatisfacción en el trabajo en una empresa de servicios financieros en la ciudad de Lima?	Aplicar un plan de integración al puesto de trabajo para reducir la insatisfacción en el trabajo en una empresa de servicios financieros en la ciudad de Lima.	Si se aplica un plan de integración al puesto de trabajo entonces se podrá reducir la insatisfacción en el trabajo de una empresa de servicios financieros en la ciudad de Lima.	Plan de integración al puesto de trabajo	Si/No	Reducción de insatisfacción en el trabajo	% de trabajadores satisfechos
¿Cómo mejorar el equilibrio vida laboral/personal en una empresa de servicios financieros en la ciudad de Lima?	Aplicar estrategias de administración del tiempo libre para mejorar el equilibrio vida laboral/personal de una empresa de servicios financieros en la ciudad de Lima.	Si se aplican estrategias de administración de tiempo libre mejorará el equilibrio vida laboral/personal de una empresa de servicios financieros en la ciudad de Lima.	Administración del tiempo libre	Si/No	Equilibrio vida laboral/personal	% del nivel de productividad

Anexo 2: Protocolos e Instrumentos utilizados

Ficha técnica del Cuestionario CVT – GOHISALO	
Nombre	Cuestionario CVT - Gohisalo
Autor	Gonzales, Hidalgo, Preciado y Salazar.
Validada	
Administración	Individual y colectiva
Objetivo	Medición de la calidad de vida laboral
Dimensiones	Evalúa 74 ítems con los cuales se mide las siete dimensiones de la calidad de vida laboral. (1. Soporte Institucional para el trabajo, 2. Seguridad en el trabajo, 3. Integración al puesto de trabajo, 4. Satisfacción por el trabajo, 5. Bienestar logrado a través del trabajo, 6. Desarrollo personal del trabajador, 7. Administración del tiempo libre).
Validez	Cuenta con validación de contenido, criterio y constructo y, está compuesto por 74 ítems, distribuidos en siete dimensiones, cada una de las cuales se evalúa por separado como satisfacción o no satisfacción en base a su punto de corte individual.
Confiabilidad	Confiabilidad medida con el Alpha de Cronbach de 0.9527,

Anexo 3: Formato de instrumentos y protocolos utilizados

CUESTIONARIO CVT-GOHISALO

1	Género	Masculino	
		Femenino	
2	Edad	Tiempo en la empresa	
3	Unidad en la que usted trabaja		

Indicaciones: Las siguientes preguntas se responden en escala de frecuencia y de acuerdo también a la perspectiva personal. E

1 Corresponde a totalmente en desacuerdo

2 en desacuerdo

3 De acuerdo

4 Totalmente De acuerdo

1	La forma de tu contratación laboral es la más adecuada?	1	2	3	4
2	La duración de la jornada de trabajo es la más óptima?	1	2	3	4
3	El turno de trabajo que tienes asignado se adecúa a tus expectativas?	1	2	3	4
4	Te sientes satisfecho con la cantidad de trabajo que realizas?	1	2	3	4
5	los procedimientos para realizar tu trabajo están perfectamente diseñados?	1	2	3	4
6	Te sientes satisfecho con relación al proceso que se sigue para supervisar el trabajo de los colaboradores?	1	2	3	4
7	Te sientes satisfecho con respecto al salario que percibes?	1	2	3	4
8	Te satisface las oportunidades de actualización que te brinda la institución?	1	2	3	4
9	Te satisface el tipo de capacitación que recibes por parte de la institución?	1	2	3	4
10	Las funciones que desempeñas en la empresa están alineadas a aquellas para las que fuiste contratado?	1	2	3	4

11	Me encuentro satisfecho con el uso que hago de mis habilidades y potenciales en este trabajo	1	2	3	4
12	¿Me siento satisfecho al realizar las tareas que me han sido asignados?	1	2	3	4
13	¿El trato que reciben los colaboradores por parte de sus superiores es amable y cordial?	1	2	3	4
14	Me siento satisfecho con el reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo	1	2	3	4
15	Me encuentro satisfecho ante mi desempeño como profesional en este trabajo	1	2	3	4
16	Me siento satisfecho con la necesidad de llevar trabajo a casa que se presenta	1	2	3	4
17	Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo de hacer mi trabajo	1	2	3	4
18	Me dan a conocer la forma en que se evalúan los procedimientos que sigo para realizar mi trabajo	1	2	3	4
19	Me siento satisfecho con la forma en que recibo los resultados de la supervisión de mi trabajo como retroalimentación	1	2	3	4
20	Me encuentro satisfecho en cómo se respetan mis derechos laborales	1	2	3	4
21	Me siento identificado con los objetivos de la institución	1	2	3	4
22	Siento que mi trabajo contribuye al logro de objetivos comunes con mis compañeros de trabajo	1	2	3	4
23	Siento que mi jefe inmediato muestra interés por la Calidad de Vida de sus trabajadores	1	2	3	4
24	Cuando tengo problemas extra laborales, que afectan mi trabajo, mi jefe está en disposición de apoyarme	1	2	3	4

25	Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes	1	2	3	4
26	Siento que mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo después del trabajo	1	2	3	4
27	Siento que mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia	1	2	3	4
28	Siento que mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de actividades domésticas	1	2	3	4
29	Siento que mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos y/u otros)	1	2	3	4
30	Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales	1	2	3	4

Anexo 4: Tablas de confiabilidad y validez

Validez del instrumento de investigación - Juicio de Expertos

Tesis: Optimización de las condiciones laborales y su influencia en el desempeño de los trabajadores en un proyecto de edificación mediano el Lima, período junio 2018 a junio 2019

Indicaciones:

Señor (a) especialista, se solicita su apoyo en la calificación de los criterios desarrollados en el presente formato, a través de un aspa (x), de acuerdo con un riguroso análisis y a su vasta experiencia profesional. La escala de calificación es la siguiente:

Deficiente: 1 Baja: 2 Regular: 3	Acceptable: 4 Muy aceptable: 5
----------------------------------------	-----------------------------------

Instrumento: Cuestionario

Indicador de evaluación	Criterios	Puntuación				
		1	2	3	4	5
Claridad	El lenguaje utilizado es apropiado y facilita la comprensión.					
Objetividad	Las preguntas formuladas corresponden a situaciones observables.					
Consistencia	Las preguntas realizadas conllevan una organización lógica en los aspectos consultados.					
Pertinencia	Las categorías de respuestas y valores son apropiadas					
Suficiencia	La cantidad de detalle de las preguntas son suficientes					
Sub total						
Total						

Puntuación:

- De 5 a 10: No válida, reformular
- De 11 a 14: No válida, modificar
- De 15 a 19: Válida, mejorar
- De 20 a 25: Válida, aplicar

Recomendaciones:

--

Apellidos, Nombres:	Firma
Grado académico:	

Figura 5.01: Formato de Validez de Instrumento Juicio de Experto
Fuente: Elaboración Propia