

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Calidad de vida laboral en los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación
Vial Pasco de la empresa CONCAR S.A 2018

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autora: Bachiller Lesly Almendra Orellana Rojas

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

Para Dios por acompañarme en cada paso que doy para mi vida, por permitir lograr cada objetivo y culminar esta etapa profesional tan importante.

A mi madre Yennifer Orellana Rojas por todo su amor y enseñanza a no rendirme nunca y seguir por mis sueños.

A mi abuelo Juan Orellana, tíos, primos y hermano de la familia Orellana Rojas quienes me motivaron a no decaer en el camino y levantarme siempre.

A mi Ángel que está en el cielo, mi mama Dina Rojas, mamita promesa cumplida en mi licenciatura y este logro es por ti quien en vida me motivaba a estudiar y su apoyo incondicional que me dabas siempre.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por su sabiduría y constancia para lograr mis metas.

A mi familia por ser el soporte en mi vida, que demuestran su amor y unión.

Agradecer a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, a mis profesores quienes me orientaron y compartieron sus enseñanzas durante todo el curso de suficiencia profesional.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N°003-FPs y TS-2018, me es grato poder presentar mi trabajo de investigación titulado “Calidad de vida laboral en los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco de la empresa CONCAR S.A”, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual espero que este trabajo de investigación sea adecuadamente evaluado y aprobado, considerando el cumplimiento de las normas en su elaboración y presentación.

Atentamente.

Lesly Almendra Orellana Rojas

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	12
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1. Problema general	15
1.2.2. Problemas específicos	15
1.3. Objetivos	15
1.3.1. Objetivo general	15
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. Justificación e importancia	16

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes	19
2.1.1. Antecedentes internacionales	19
2.1.2. Antecedentes nacionales	21
2.2. Bases teóricas	25
2.2.1. Calidad de vida laboral	25
2.2.2. Evolución histórica de la calidad de vida laboral	28
2.2.3. Dimensiones de la calidad de vida laboral	31
2.2.4. Importancia de la calidad de vida laboral	33
2.2.5. Evaluación de la calidad de vida laboral	35

2.3. Definiciones conceptuales	37
--------------------------------	----

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación	40
3.2. Diseño de investigación	40
3.3. Población y muestra	41
3.3.1. Población	41
3.3.2. Muestra	41
3.4. Identificación de las variables y Operacionalización	42
3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación	44

CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Procesamiento de los resultados	46
4.2. Presentación de resultados generales	47
4.3. Presentación de los resultados específicos	50
4.4. Discusión de los resultados	54
4.5. Conclusiones	56
4.6 Recomendaciones	57

CAPÍTULO V: PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

5.1. Denominación del programa	58
5.2. Justificación del programa	58
5.3. Objetivos del programa	60
5.3.1 Objetivo general	60
5.3.2 Objetivos específicos	60
5.4. Sector al que se dirige	61
5.5. Metodología de la intervención	61
5.6. Actividades y Cronograma	62
Referencias	67
Anexos	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Instrumentos de evaluación de la calidad de vida laboral	36
Tabla 2. Matriz de Operacionalización	43
Tabla 3. Escala de calificación del instrumento	45
Tabla 4. Baremo de interpretación de la variable	45
Tabla 5. Datos sociodemográficos de los auxiliares de mantenimiento, según la edad	47
Tabla 6. Datos sociodemográficos de los auxiliares de mantenimiento, según el estado civil	48
Tabla 7. Datos sociodemográficos de los auxiliares de mantenimiento, según el grado de instrucción	49
Tabla 8. Nivel de calidad de vida laboral en los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco	50
Tabla 9. Nivel de calidad de vida laboral en los auxiliares de mantenimiento, según la dimensión carga en el trabajo	51
Tabla 10. Nivel de calidad de vida laboral en los auxiliares de mantenimiento, según la dimensión motivaciones intrínsecas	52
Tabla 11. Nivel de de calidad de vida laboral en los auxiliares de mantenimiento según la dimensión apoyo directivo	53
Tabla 12. Cronograma del programa de intervención	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de la investigación	41
Figura 2. Datos sociodemográficos de los auxiliares de mantenimiento, según la edad	47
Figura 3. Datos sociodemográficos de los auxiliares de mantenimiento, según el estado civil	48
Figura 4. Datos sociodemográficos de los auxiliares de mantenimiento, según el grado de instrucción	49
Figura 5. Nivel de calidad de vida laboral en los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco	50
Figura 6. Nivel de calidad de vida laboral en los auxiliares de mantenimiento, según la dimensión carga en el trabajo	51
Figura 7. Nivel de calidad de vida laboral en los auxiliares de mantenimiento, según la dimensión motivaciones intrínsecas	52
Figura 8. Nivel de de calidad de vida laboral en los auxiliares de mantenimiento, según la dimensión apoyo directivo	53

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar el nivel de calidad de vida laboral en los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco de la empresa CONCAR S.A. El estudio corresponde a una investigación de tipo descriptiva, con un enfoque cuantitativo de acuerdo al manejo de los datos. El diseño de la investigación es no experimental y de corte transversal.

La población de estudio está comprendida por 70 del Proyecto Conservación Vial Pasco de la empresa CONCAR S.A, durante el periodo 2018. La muestra es intencional, no probabilística y de tipo censal porque está constituida por la totalidad de la población, al ser una cantidad reducida de participantes. La técnica de recolección de la información es la encuesta y el instrumento, fue un Cuestionario de Calidad de Vida Profesional [CVP-35].

Los resultados encontrados determinaron que la calidad de vida laboral de los auxiliares de mantenimiento demostrados en la dimensión motivaciones intrínsecas y en la dimensión apoyo directivo se halla en un nivel alto, mientras que en la dimensión carga en el trabajo se obtuvo un nivel moderado. Llegando a la conclusión que los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco de la empresa CONCAR, tienen una calidad de vida laboral de nivel alto en el 54%, seguido por el 37% a nivel muy alto; los cuales representan índices positivos que acreditan su bienestar y satisfacción que encuentran en el trabajo.

Palabras Claves: Calidad de vida laboral, bienestar, satisfacción, motivación intrínseca, apoyo directivo.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the level of quality of work life in the maintenance assistants of the Pasco Road Conservation Project of the company CONCAR S.A. The study corresponds to a descriptive research, with a quantitative approach according to the handling of the data. The research design is non-experimental and cross-sectional.

The study population is comprised of 70 of the Pasco Road Conservation Project of the company CONCAR SA, during the 2018 period. The sample is intentional, not probabilistic and of census type because it is made up of the entire population, since it is a small amount of participants. The technique for collecting the information is the survey and the instrument, it was a Professional Quality of Life Questionnaire [CVP-35].

The results found that the quality of work life of the maintenance assistants demonstrated in the intrinsic motivation dimension and in the managerial support dimension is at a high level, while in the work load dimension a moderate level was obtained. Arriving at the conclusion that the maintenance assistants of the Pasco Road Conservation Project of the company CONCAR, have a quality of work life of high level in 54%, followed by 37% at a very high level; which represent positive indices that prove their well-being and satisfaction that they find at work.

Keywords: quality of work life, well-being, satisfaction, intrinsic motivation, executive support.

INTRODUCCIÓN

La calidad de vida laboral es un aspecto relevante que hoy en día evalúan los colaboradores para seguir formando parte de una organización, dado que en la medida que se sientan gratificados, el ambiente laboral, las relaciones interpersonales y los beneficios que le ofrezca la empresa obtendrán el bienestar o satisfacción deseada que también se denomina como una adecuada calidad de vida laboral.

La preocupación de los gestores a cargo de los recursos humanos es brindar las condiciones adecuadas dentro de entorno laboral que permita retener al talento humano con que cuentan y que estos se sientan realmente valorados por sus superiores. Lo que antes se simplificaba a contar con un trabajo estable y una remuneración justa para conseguir el ansiado bienestar laboral, hoy en día ya no lo es, pues los trabajadores toman en cuenta muchos otros factores que le proveen dicha satisfacción.

Los trabajadores toman muy en cuenta la carga laboral, el sueldo que perciben, el trato que les brindan, el liderazgo de sus jefes, las oportunidades de crecimiento, el grado de participación o autonomía que les permiten desarrollar. Pero cuando los trabajadores no logran percibir un medio adecuado donde estar, entonces van rotando de trabajo hasta encontrar uno donde se cumpla todas sus expectativas.

A las empresas los cambios constantes de personal, no les favorece dado que ven retrasados su productividad, ganándose además una mala imagen en el sector empresarial, por lo tanto, los jefes y directivos deben tomar medidas oportunas para proveer de una favorable calidad de vida laboral a sus colaboradores, que son la razón de ser de toda organización.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Los trabajadores hoy en día, no solo buscan buenos sueldos sino un ambiente grato donde laborar y poder desarrollarse a fin de alcanzar la satisfacción laboral, que es tan importante para asegurar un bienestar completo. A través del tiempo, las personas han cambiado sus percepciones frente a la vida y el trabajo, buscando adecuados beneficios que les conlleve a perpetuar en un trabajo en la medida que perciben la preocupación de sus empleadores por cubrir sus expectativas e intereses.

Sin embargo, aun en la actualidad existen empresas que no velan por un adecuado bienestar de sus recursos humanos, que son el factor primordial de la organización, para lograr con el compromiso de todos ellos, los objetivos institucionales. Así pues, existe insatisfacción de los trabajadores que optan por migrar a otra organización en donde les permitan crecer, respirar un adecuado clima institucional y los beneficios sean acordes al trabajo que realizan.

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), a través del estudio hecho a 38 países, mostró que los mexicanos (2.225 horas/año) y los costarricenses (2.212) tienen las jornadas laborales más extensas del mundo. (BBC Mundo, 2018). Este hecho desmejora no solo la salud del trabajador sino también la calidad del trabajo mismo, por horarios extenuantes que desgasta física y mentalmente al colaborador, que, muchas veces termina incurriendo en fallas o errores en su trabajo.

Las personas requieren de un tiempo justo para interactuar con su familia y entorno social, como medida preventiva de un adecuado desarrollo interpersonal, aparte que requiere de pausas activas en el trabajo para no cargarse de tensión o estrés laboral, pero sí en cambio se ven saturados de trabajo, bajo nivel de comunicación, maltrato por parte de sus empleadores, beneficios laborales no reconocidos, falta de seguridad laboral, entre otros; se sentirá desvalorizado y que su calidad de vida laboral es paupérrima.

Henri Le Bienvenu (citado en Gestión, 2015), gerente general de Perú 2021, afirma que "Hay esta tendencia en el mundo de que las nuevas generaciones son mucho más conscientes del tema de calidad de vida y la relación empresa-persona". Además sostiene que cada vez hay una demanda mucho más grande, por parte de los Millenials, por una mejor calidad de vida en sus centros de trabajo.

En dicho sentido, se desprende que aquellos que nacieron entre los años 89 y mediados de los 90 y en la actualidad tienen entre 20 a 30 años, enfocan sus expectativas en conseguir un empleo digno, con condiciones adecuadas, donde se sientan a gusto y les permita aprender, desarrollarse y crecer laboralmente producto de las experiencias y libertad que les otorgan sus superiores.

Según cifras del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el empleo en empresas con más de 50 trabajadores, que por lo general pagan a sus empleados los beneficios de ley, cayó en 6%, lo que equivale a aproximadamente 221 mil puestos de trabajo. Además, el empleo en empresas pequeñas de hasta 10 empleados, donde predomina la informalidad, creció en 5,2%, cifra que representa a unos 597 mil trabajadores. (Macera, 2018)

Al respecto, de acuerdo a esta entidad que constantemente realiza estudios sociodemográficos se evidencia que la generación del empleo formal y su calidad cayeron en el 2017, disminuyendo las posibilidades de alcanzar una adecuada calidad de vida para los ciudadanos de nuestro país, quien en su mayoría se sujetan a condiciones de trabajo informales, donde no se les reconoce sus beneficios ni pueden aspirar a mejoras de su situación personal.

Así mismo, el INEI (2018) informo que, en el año 2017, el 72,6% (11 millones 985 mil 400) de la población ocupada del país tiene un seguro de salud ya sea público o privado y el 27,4% (4 millones 524 mil 200) no contó con un seguro de salud. Además, el 55,9% (4 millones 281 mil 300 personas) de la población ocupada asalariada del país tiene un contrato, el 42,5% (3 millones 256 mil 200 personas) no tienen contrato y el 1,6% (123 mil 400 personas) de la población encuestada no especificó.

La situación determinada por el INEI durante el 2017, muestra un indicador positivo en cuanto al aseguramiento de la salud, mientras que, en el aspecto de la estabilidad laboral, muestra un indicador poco alentador debido a que existe una buena proporción que no tiene un contrato laboral que le asegure su permanencia. Estos indicios descritos merman la calidad de vida laboral en los trabajadores, los cuales ven con desanimo su futuro laboral.

En razón a lo expuesto, se propone como tema de investigación “Calidad de vida laboral en los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco de la empresa CONCAR S.A”, buscando sumarse a tantas otras investigaciones interesadas en mejorar el bienestar de los trabajadores, que son el motor que da vida a las organizaciones.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

- ¿Cuál es el nivel de calidad de vida laboral en los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco de la empresa CONCAR S.A. 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel de calidad de vida laboral, según la dimensión carga en el trabajo, que presentan los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco de la empresa CONCAR S.A. 2018?

- ¿Cuál es el nivel de calidad de vida laboral, según la dimensión motivaciones intrínsecas, que presentan los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco de la empresa CONCAR S.A. 2018?

- ¿Cuál es el nivel de calidad de vida laboral, según la dimensión apoyo directivo, que presentan los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco de la empresa CONCAR S.A. 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Establecer el nivel de calidad de vida laboral en los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco de la empresa CONCAR S.A. 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de calidad de vida laboral, según la dimensión carga en el trabajo, que presentan los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco de la empresa CONCAR S.A. 2018.

- Analizar el nivel de calidad de vida laboral, según la dimensión motivaciones intrínsecas, que presentan los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco de la empresa CONCAR S.A. 2018.

- Identificar el nivel de calidad de vida laboral, según la dimensión apoyo directivo, que presentan los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco de la empresa CONCAR S.A. 2018.

1.4. Justificación e importancia

La presente investigación tiene como propósito diagnosticar la calidad de vida laboral en los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco de la empresa CONCAR S.A., durante el presente periodo. Representando un tema relevante para la relación dual empleado - empleador, ya que el bienestar de los primeros asegura el éxito empresarial de los segundos.

Bajo dicha perspectiva el empleador debe asegurar que sus colaboradores o empleados gocen de condiciones adecuadas de trabajo y un trato justo e igualitario en post de que el bienestar de estos se revierta en el beneficio de la organización. Cuando las

personas encuentran la satisfacción y seguridad laboral, se genera un espíritu positivo en el grupo de trabajo que se manifiesta en una mayor eficiencia y compromiso con la organización.

Partiendo desde el principio que la calidad de vida laboral implica no solo el aspecto remunerativo, sino un clima laboral agradable, tener estabilidad laboral, gozar de oportunidades de desarrollo, reconocimiento de los beneficios de ley, tener buenos líderes, contar con medidas de seguridad en el trabajo, etc.; los empleadores deben suplir estas necesidades, expectativas e intereses de sus trabajadores a fin de asegurar el bienestar general.

Considerando además que la labor del trabajador social es velar por el bienestar de las personas, siendo un grupo de atención los trabajadores de una empresa donde se deberá prever que la situación laboral sea favorable para su buen desarrollo; se considera que esta temática a tratar de la calidad de vida laboral es importante para tan altruista fin.

Las empresas hoy en día deben ejercer la responsabilidad social con sus grupos de interés y uno de ellos lo constituye precisamente el grupo de trabajadores que dan vida a la organización. En razón a esta buena práctica en las organizaciones, el tratamiento y aseguramiento de la calidad de vida de los trabajadores es un tema necesario e importante que investigar para contribuir con los directivos de la empresa a que adopten decisiones pertinentes.

Por otro lado, teniendo en cuenta los aportes y beneficios que producirá la presente investigación se justifica la necesidad de estudiarlo, debido a su contribución en los siguientes aspectos:

En el aspecto teórico, la investigación sumará al conocimiento científico debido a la información que se constituirá, como producto del recogimiento y análisis de diversas teorías sobre la calidad de vida laboral y según las determinaciones a las que se arribe después del análisis de datos de la población estudiada. De esta manera se amplía el marco de conocimientos sobre el tema, para aquellos interesados en conocerlo o aplicar ciertos principios científicos.

En el aspecto práctico, los resultados de la investigación permitirán adoptar decisiones pertinentes y oportunas a los directivos, jefe de recursos humanos, jefes de área y todo líder de la empresa CONCAR S.A. identificado con la organización que desee que esta cuente con un personal satisfecho que goza de bienestar, para que de la misma forma recíprocamente retribuyan con su desempeño laboral en el campo de sus funciones. Dicha finalidad se concretizará a través de un programa de intervención para fortalecer o mejorar la realidad encontrada, considerando que toda medida adoptada debe conducir a un mayor grado de bienestar para la organización en general.

En el aspecto metodológico, el desarrollo de este trabajo permitirá instruir y orientar a otras personas que desarrollan su investigación en aspectos de la estructura a seguir, las técnicas e instrumento de recolección empleados, la forma de presentar los datos, entre otros aportes propios de la presente tesis.

CAPITULO II

MARCO TEORICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

2.2.1 Antecedentes Internacionales

- Granero, A. (2017), en su investigación titulada “*Calidad de vida laboral de las enfermeras: Evaluación y propuestas de mejora*”, propuso como objetivo evaluar la calidad de vida laboral de las enfermeras de Barcelona, en el contexto de crisis económica contemporánea. En la investigación se utilizó una metodología mixta, que combinó un análisis cuantitativo, descriptivo y transversal, con un análisis cualitativo de contenido, de tipo exploratorio y descriptivo. La muestra fue de 1760 enfermeras de la provincia de Barcelona, en disposición activa de trabajo entre junio de 2014 y enero de 2015. Concluyendo que las enfermeras percibieron en los últimos años que su calidad de vida laboral había disminuido. Para mejorarla propusieron cambiar aspectos deficitarios del trabajo, los cuales estuvieron relacionados con la regulación (retribución, carga y tiempo de trabajo, calidad de contratación, conciliación) y con el desarrollo (autonomía, participación, desarrollo profesional, promoción, apoyo, reconocimiento).

- Rodríguez, B. (2016) en su investigación titulada “*Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en Educación y Sanidad*”, propuso como uno de los objetivos establecer el nivel de CVL de los profesionales de servicios globalmente considerados en su totalidad, de los profesionales de servicios educativos y sanitarios por separado, y si hay diferencias entre los profesionales de los dos sectores. La investigación fue un estudio observacional transversal. La muestra estuvo compuesta

por 395 trabajadores y trabajadoras pertenecientes a empresas del sector servicios sanitarios y educativos de la provincia de Alicante (España). La técnica empleada para recabar la información fue la encuesta y el instrumento empleado para recoger la información fueron: el Cuestionario sobre “Calidad de Vida laboral” (CVP-35), el Cuestionario Font Roja y el Cuestionario de registro de Variables sociodemográficas y laborales. De acuerdo a los resultados obtenidos, la calidad de vida laboral de los sujetos es moderadamente alta, teniendo mayor puntuación los factores apoyo social y motivación interna y el factor con menor puntuación fue la carga de trabajo.

- Villar, J. (2015) realizó la investigación “*Condiciones de trabajo y calidad de vida laboral en profesionales de la salud: el papel modulador de la resiliencia y la autoeficacia, sobre el síndrome de burnout y el engagement*”, proponiendo como uno de los objetivos valorar los niveles de calidad de vida laboral en la población estudiada. La población de estudio estuvo constituida por la totalidad del personal sanitario, que trabajan en los Hospitales Universitarios Virgen del Rocío en Sevilla (N= 4641) y la muestra fue de 374 personas. La técnica empleada para el recojo de la información fue la encuesta y como instrumento empleo la Escala de Calidad de Vida relacionada con el trabajo, WRQoL (Van Laar, Edwards, & Easton, 2007). Estableciendo como conclusión respecto a la calidad de vida laboral, que el nivel obtenido es superior al promedio; estos niveles son similares en ambos sexos, sin embargo, son los auxiliares quienes presentan más CVL, seguidos de los enfermeros y por último los médicos.

- Tabares, D. y Vincos, A. (2015), desarrollaron una investigación titulada “*Calidad de vida laboral del grupo de empleados de la fundación Centro internacional de estudios avanzados en niñez y juventud CINDE sede Manizales*”, proponiendo como objetivo identificar los factores que componen la calidad de vida laboral del grupo de

empleados del CINDE sede Manizales. El estudio es de tipo retrospectivo, el diseño es de corte transversal – descriptivo. Para recabar la información se realizó una entrevista semiestructurada al 60% de los empleados, de 37 personas se toma una muestra de 24, entre administrativos, investigadores y directivos. De acuerdo a los resultados se estableció que las percepciones de los empleados del CINDE en cuanto a la calidad de vida laboral, en sus componentes como motivación, relación vida trabajo y relaciones interpersonales y con el líder demuestran tener altos niveles de satisfacción.

- Sánchez, N. y Osiadacz, K. (2014) desarrollaron una investigación titulada “Estudio de la percepción de la calidad de vida laboral de los funcionarios/as y trabajadores/as del Consejo Nacional de la Cultura a nivel central”, proponiendo como objetivo general determinar la percepción de los funcionarios/as y trabajadores/as del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes en cuanto a su calidad de vida laboral relacionándola con los estándares de calidad laboral. Fue un estudio de diseño correlacional, descriptivo y no experimental, con enfoque cuantitativo. El universo de la población corresponde 222 personas que prestan sus servicios como funcionarios y trabajadores/as del Consejo Nacional de la Cultura. La muestra de estudio correspondió a una muestra representativa del 32%, igual a 75 trabajadores(as) y funcionarios(as). Estableciendo como conclusión que los trabajadores y funcionarios están en con una percepción de calidad de vida laboral desfavorable, pues las respuestas recabadas reflejan el descontento de las condiciones laborales que actualmente tienen, afectando tanto su calidad de vida laboral como su calidad de vida personal y familiar.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

- Ríos, T. (2018) desarrollo la investigación titulada “*Calidad de vida laboral y*

compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016". Estableciendo como objetivo determinar la relación que existe entre calidad de vida laboral y compromiso organizacional en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, año 2016. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental, la muestra de estudio estuvo conformada 24 trabajadores de la empresa. La técnica de recolección de la información fue la encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario de Calidad de Vida Laboral-CVP 35.

Los resultados obtenidos demostraron que, el 12.5% de los encuestados califican como malo el apoyo directivo a los trabajadores de la empresa; el 66.7% considera que es regular y el 20.8% restante señala que es bueno. Por otra parte, el 16.7% de los trabajadores encuestados consideran que las motivaciones intrínsecas de los trabajadores de la empresa son malas; el 75 % lo considera regular y el 8.3% señalaron que son buenas. Respecto a la carga en el trabajo de los trabajadores de la misma empresa, el 12.5% señaló que es mala, el 79.2% lo considera como regular, y el 8.3% restante lo considera buena. Estableciendo como conclusión que el 62.5% de los trabajadores encuestados considera como regular la calidad de vida laboral en la empresa, el 16.7% lo considera mala y el 20.8% señaló que es buena.

- Vilca, J. (2018) en su investigación titulada "*Calidad de vida laboral del personal de salud de una institución pública, según sus características ocupacionales, Lima 2018*", propuso como objetivo determinar el nivel de calidad de la vida laboral del personal de salud de una institución pública, 2018. El diseño del estudio fue no experimental, de tipo cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. La población

general estuvo compuesta por 128 trabajadores, siendo el personal de salud de una institución pública en el año 2018, de ambos géneros, de diferentes edades, lugar de procedencia y si son nuevos o cotidianos y la muestra fue de 84 participantes. El instrumento usado fue el CVT- GOHISALO cuya autora es Raquel González Baltazar (2010). Concluyendo que existe mayor presencia de una baja calidad de vida laboral y en relación a las dimensiones, existe un mayor número de personal que tiene una baja calidad de vida laboral en la dimensión administración del tiempo libre y una media calidad de vida laboral en la dimensión soporte institucional para el trabajo.

- Rodríguez, L. y Chávez, Y. (2018) realizaron una investigación titulada *“Calidad de vida profesional y el Síndrome de burnout en el personal de enfermería que labora, en la clínica privada Jesús del Norte, Lima 2018”*, proponiendo como uno de los objetivos identificar la calidad de vida profesional en el profesional de enfermería, que trabajan en la Clínica Privada Jesús del Norte, Lima 2018. La investigación tuvo enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional y de tipo transversal. La población estuvo constituida por 90 enfermeras que trabajan en la Clínica Jesús del Norte, quienes trabajan en turnos rotativos cumpliendo con un total de 150 horas mensuales. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario de CVP-35, creado por Cortes. Los resultados obtenidos demostraron que, de las 90 enfermeras, el 73.3% presentó una calidad de vida profesional buena y el 26.7% una calidad de vida profesional regular. Concluyendo que en la calidad de vida profesional según sus dimensiones, poco más de la mitad de los participantes mostraron una calidad de vida profesional regular en las dimensiones apoyo directivo y evaluación de la calidad de vida; más de la mitad tuvieron una buena calidad de vida profesional en la dimensión carga de trabajo y motivación intrínseca.

- Chambilla, U. (2017), en su investigación titulada “*Calidad de vida en el trabajo y productividad de la Empresa Grúas & Negociaciones del Sur S.C.R.L. 2016*”, propuso como objetivo determinar la relación entre la Calidad de Vida y el Trabajo en la Productividad de la empresa Grúas & Negociaciones del Sur S.C.R.L. 2016. La investigación tuvo enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de corte transversal. La muestra fue de 38 personas, no probabilística de una población de 40 personas. Para recabar los datos se empleó la técnica de la encuesta, como instrumento se utilizó un cuestionario elaborado, validado y sometido a prueba de confiabilidad. Estableciendo como resultado que el 50.0% del personal evaluado manifiestan un nivel moderado de calidad de vida en el trabajo, el 26.3% nivel bajo y 23.7% un nivel alto de calidad de vida en el trabajo.

- Reyes, P. (2017), realizo una investigación titulada “*Satisfacción con la vida y calidad de vida laboral*”, proponiendo como uno de los objetivos conocer los niveles de calidad de Vida Laboral de los profesores de instituciones educativas estatales de la UGEL N°3 de Lima Metropolitana. La investigación fue de tipo descriptivo Correlacional. La muestra es no probabilística de tipo intencional, conformada por 252 profesores: 161 mujeres y 91 varones. Los instrumentos aplicados fueron la Ficha de datos, la Escala de Satisfacción con la vida modificada basada en Diener (1985) y la Escala de Calidad de vida laboral, la cual fue elaborada y validada. Los resultados determinaron que el nivel de percepción de calidad de vida laboral que predomina en los profesores es el “Ni alto, ni bajo” en el 69.04%, en un nivel bajo se encuentra el 23.01%, a nivel alto lo perciben el 6.34% y finalmente el 1.58% lo percibe a nivel muy bajo.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Calidad de vida laboral

A continuación, se da a conocer las diferentes acepciones y significados que le atribuyen los autores al término calidad de vida.

Chiavenato, (2011) mencionó que “La calidad de vida en el trabajo representa el grado en que los miembros de la organización satisfacen sus necesidades personales en virtud de su actividad en la organización. Implica una constelación de factores como satisfacción con el trabajo”. (p. 289).

Al respecto, se afirma que la calidad de vida laboral se expresa en el grado de satisfacción y bienestar adquirido por los trabajadores en razón de lo que le brinda la empresa, lo cual se relaciona al cumplimiento de sus expectativas personales.

Davis, (1977) usó la expresión calidad de vida en el trabajo, para referirse a la calidad entre la ligación del trabajador con el medio ambiente, valorando lo asociación que existe como absoluto. Destaca el talento humano que en muchas organizaciones son olvidadas en los factores económicos y técnicos, cuando se plantean los trabajos. (p. 61)

En tal sentido, se define la calidad de vida laboral como la relación directa del trabajador con un grato ambiente de trabajo, donde la las relaciones interpersonales sean empáticas y se brinde un trato respetuoso e igualitario, de esta manera el trabajador se siente valorado por la organización y adquiere el grado de bienestar subjetivo.

Baguer, (2006, citado por Chambilla, 2017) mencionó que la calidad de vida en el trabajo debe ser un pensamiento claro, no exagerando lo extremo. Se deben dar las condiciones adecuadas de trabajo que guíen a un grado de satisfacción del trabajador. A la vez el personal deberá tener en cuenta que el concepto de la calidad de vida laboral tiene limitaciones lógicas que son de sentido común. (p. 22)

En base a la afirmación anterior, se estipula que la calidad de vida laboral esta promediada en razón de los beneficios laborales, la seguridad e higiene laboral, la comodidad en el trabajo, entre otros factores que forman parte de las condiciones laborales otorgadas por el empleador.

Camacaro, (2010) consideró a la calidad de vida en el trabajo como un compuesto de valores, creencias y filosofía que constituyen todos los esfuerzos direccionados a elevar el nivel de productividad y mejorar la moral de los trabajadores de las empresas, resaltando el reconocimiento del valor del ser humano, así como su nivel intelectual, donde se busca involucrar a todo el personal en la filosofía de trabajo. (p. 23)

De acuerdo a lo afirmado por Camacaro, se establece que la calidad de vida laboral involucra un conjunto de principios y/o una filosofía de trabajo orientado a lograr beneficios comunes y afines, tanto para el trabajador como para el empleador, donde destaque se reconozca el factor humano como eje trascendental para el cumplimiento de ellos objetivos y por tanto, se le otorgue adecuadas condiciones laborales para lograr su plena satisfacción.

Entre (...) destaca el de calidad de vida laboral, que está referido al grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social experimentado por las personas en su puesto de trabajo. Abarca una doble dimensión: objetiva, relacionada con las condiciones económicas, jurídicas, sociales, ecológicas, materiales y técnicas de trabajo; y subjetiva, asociada a las percepciones y valoraciones relativas a la propia experiencia laboral y a su contribución al desarrollo personal (Blanch, 2016).

Al respecto, se interpreta la calidad de vida laboral como un estado absoluto de complacencia y bienestar de los trabajadores tanto por las condiciones laborales que le rodean, como en relación a la valoración de las expectativas que tenían sobre estas.

La calidad de vida laboral se define como un estado de ánimo positivo, un sentimiento de bienestar, resultado (construido a partir) de la percepción de un conjunto de indicadores (dimensiones, componentes). Podemos sugerir que la CVL es una “Gestalt” producto de la construcción de una serie de “sensaciones”. (Rodríguez, 2016, p. 45)

En dicho sentido la calidad de vida laboral parte del lado subjetivo, emocional y analítico que percibe el individuo sobre aquellos factores del entorno laboral que le proporcionan seguridad y bienestar. En base a sus observaciones, el individuo construye su propio significado acerca de lo bueno o malo, lo justo o injusto, lo legal e ilegal que se aplica en su centro de labores y, por ende, percibe la calidad de vida que le ofrecen sus empleadores. En resumen, la calidad de vida laboral implica el sentido de bienestar y satisfacción que las personas perciben, basados en aquello que forma parte del medio físico y también de aquello que forma parte de las relaciones interpersonales.

2.2.2. Evolución histórica de la calidad de vida laboral

La preocupación por la calidad de vida laboral, aunque arranca en la década de los 40 del pasado siglo, pero no fue hasta los años de 1970 cuando cobró una especial importancia, debido fundamentalmente a dos circunstancias. Por un lado, a las reivindicaciones de determinados sectores laborales en los Estados Unidos, que exigían la humanización de los entornos laborales y la mejora de la calidad de vida de los trabajadores. Por otro lado, a los avances tecnológicos y científicos que propiciaron una fuerte competitividad empresarial, con la consiguiente preocupación por la productividad.

Los primeros estudios refieren a 1960 principalmente en Occidente, debido a la preocupación que surgió por mejorar las condiciones de vida laboral que se tenían, especialmente en los países desarrollados y como una nueva tendencia de relacionar el bienestar personal con el social y el laboral; evidenciando que los factores que se creían que eran determinantes para la satisfacción personal, como tener un buen sueldo no era razón para estar completamente motivado, estableciendo que existen otros aspectos motivacionales que influyen en la satisfacción de las necesidades de los individuos y por ende en la calidad de vida laboral.

Más adelante en la década de los 70 en Estados Unidos y gracias a las actuaciones del “Movimiento CVL”, se despertó un particular interés por la calidad de vida laboral, la cual pretendía humanizar el entorno de trabajo en las organizaciones, prestando especial atención al desarrollo del factor humano y a la mejora de su calidad de vida. A partir de este momento, el tema de calidad de vida laboral se populariza tanto en Estados Unidos como en Europa, pero con dos tendencias o perspectivas distintas. En Europa, la

calidad de vida tuvo una perspectiva psicológica donde se buscaba esencialmente la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador; priorizando los intereses individuales a los de la organización. Mientras que, en EE.UU. la perspectiva de la calidad de vida laboral estaba orientada a alcanzar una mayor productividad y eficacia organizacional; argumentando que no es posible satisfacer las necesidades del trabajador sin un cumplimiento de metas organizacionales.

Algunas compañías tales como Procure & Gambe, General Motores, etc., obtuvieron resultados exitosos con la implementación de la calidad de vida en el trabajo en sus nuevas plantas. Ante los gratos resultados de estas compañías, al final de los 70 algunas compañías, entre ellas la FORD, aplicó proyectos similares, obteniendo buenos resultados. Peor aún, cuando en inicios de los años 80s, hubo una gran recesión en los EE.UU., debido a que la competencia asiática ofrecía productos baratos y de buena calidad, esto provocó que los directivos americanos, apostaran aún más por la calidad laboral y comenzaron a aplicar programas de calidad de vida, tanto en organizaciones privadas como públicas.

Posteriormente en los 90 a causa de los cambios tecnológicos, la competitividad, los avances científicos y el mundo globalizado que imperaba, pasa a tener mayor relevancia en las discusiones sobre productos, procesos y modelos de calidad organizacional; puesto que anteriormente las organizaciones se enfocaban en la producción de bienes y servicios; sin entender que la calidad de la producción está directamente relacionada con la calidad de vida y son precisamente las personas las responsables de producir con calidad los bienes y servicios. (Tabares y Vincos, 2015, p. 17)

Por otro lado, en la década de los 90, se realizan diferentes investigaciones, que evidencian que las empresas cuyos empleados disfrutaban de mejores condiciones de trabajo y de mayores posibilidades de desarrollo profesional, son también más eficientes y están mejor consideradas a nivel social (Villar, 2015, p. 57)

En el presente siglo XXI, la calidad de vida laboral es considerado por la mayoría de sociedades del mundo como un aspecto primordial y radical, para lograr el éxito organizacional y cumplir con los objetivos, involucrar a los trabajadores que hoy en día se les denomina colaboradores, como el motor principal para hacer realidad la misión y visión de la empresa. Los retos obviamente son mayores debido a que en las organizaciones públicas y privadas se ha implementado el área de gestión de la calidad, que fortalece el desarrollo del talento humano, promoviendo al máximo sus capacidades, otorgándoles un buen trato al personal, ofreciéndoles formación profesional y línea de carrera.

La mayoría de trabajadores en este siglo, acceden a una instrucción media superior o universitaria, por lo cual las empresas tienen el reto de lograr puestos de trabajo acordes con dichos niveles de calificación de forma tal que se satisfagan las aspiraciones de dichos profesionales y consecuentemente se conforme la base sobre la cual se sustenta la calidad de vida laboral. (González, 2006, p. 2)

En general, la sociedad de nuestros tiempos es más perceptiva, más preocupada por aspectos humanos y psicológicos que implica lograr la calidad de vida laboral, teniendo como centro de todo a la satisfacción y bienestar del colaborador en su centro de trabajo.

2.2.3. Dimensiones de la calidad de vida laboral

Cabezas (2000) enfatiza que la calidad de vida laboral proviene de la experiencia de bienestar derivada del equilibrio que percibe el individuo entre las demandas de trabajo y los recursos psicológicos, organizacionales y relacionales de que dispone para afrontarlas. Estableciendo como categorías de medición a las siguientes dimensiones:

a) Carga en el trabajo

Se considera la percepción que el trabajador tiene de las demandas del puesto de trabajo, que incluyen los indicadores de: la cantidad de trabajo, las prisas y agobios, presión que se recibe por la cantidad de trabajo o para mantener la calidad. De la misma manera, los conflictos con otras personas del trabajo, la falta de tiempo para la vida personal, la incomodidad física en el trabajo, la carga de responsabilidad y las interrupciones molestas, entre otros aspectos. (Ríos, 2018, p. 85)

En dicho sentido, la carga de trabajo muchas veces está expuesta al exceso de trabajo que hace que el trabajador no pueda realizar eficientemente sus funciones, debido a la premura del tiempo, además expone al trabajador a accidentes o enfermedades laborales.

b) Motivación intrínseca

Es la motivación personal, debida a factores internos que determinan la necesidad y, por tanto, la conducta motivada dirigida a la satisfacción profesional. Aquí se consideran: el tipo de trabajo que realiza, la motivación que experimenta, la

exigencia de capacitación, el apoyo familiar y las ganas de ser creativo. De la misma manera, la capacitación que recibe y el apoyo del equipo. (Ríos, 2018, p. 85)

La motivación intrínseca es subjetiva e implica satisfacer aspectos emocionales que solo le brinda el buen trato, la autorrealización, y demás aspectos relacionados a un sentido de bienestar espiritual o emocional.

c) Apoyo directivo

Ríos (2018) afirma que se refiere al soporte emocional que brindan los directivos a las personas que trabajan en la institución. Se consideran los siguientes aspectos: la posibilidad de expresar lo que se siente y necesita, la satisfacción con el sueldo, el reconocimiento del esfuerzo, la oportunidad de ser promocionado, el apoyo de los jefes o adjuntos y compañeros. (p. 85). Asimismo, se incluye la recepción de la información de los resultados del trabajo, la autonomía o libertad de decisión, la variedad de trabajo y la posibilidad de ser creativo, entre otros aspectos (Grimaldo, 2010)

El apoyo directivo también se evidencia en la retroalimentación que brindan los jefes o directivos a su personal, en el afán de mejorar los resultados. Dicho apoyo beneficia tanto al colaborador como al propio empleador pues contara con un mejor desempeño de sus trabajadores.

2.2.4. Importancia de la calidad de vida laboral

Granados (2011) afirma que el enfoque de calidad de vida laboral desde la perspectiva psicológica tiene como objetivo la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador; subordinando los intereses de la organización a los intereses del trabajador (...). La importancia de la calidad de vida laboral en las empresas radica en su utilidad, los beneficios que acarrearán para la empresa y los trabajadores son muchos; existe evidencia empírica que la aplicación de programas de mejoramiento de la calidad de vida laboral genera beneficios para la empresa en los siguientes aspectos:

- La mejora del funcionamiento financiero
- El incremento de la productividad
- Reduce los costos operativos
- Fortalece la confianza y lealtad de los empleados

A la luz de los beneficios establecidos por Granados, se infiere que la calidad de vida laboral aporta un beneficio recíproco, tanto para los empleados como para el empleador, que ve devuelto la inversión en proveerles adecuadas condiciones de trabajo a sus empleados en un mejor desempeño laboral y mayor productividad.

La importancia de mejorar la calidad de vida laboral, resalta a la vista de todo aquel que trabaja o tiene una empresa, dado que en la actualidad, existe la globalización de los mercados y el crecimiento de nuevas empresas, por lo que se debe contar con capital humano sumamente especializado y capaz, este a su vez debe contar con satisfacción en el trabajo, mediante óptimas condiciones laborales y clima organizacional, de tal forma la influencia que ejerce la calidad de vida en las

organizaciones es de fundamental importancia para su continuidad en los mercados.
(Dolan, 1999)

En dicho sentido, los dueños o directivos de las organizaciones deben valorar el capital humano con que cuentan y que da vida a la producción de bienes o servicios dentro de la empresa, para que en medida que estos se sientan a gusto, den lo mejor de sí en el desarrollo de sus funciones, logrando hacer crecer a las organizaciones y desarrollarse conjuntamente.

Según Camacaro (2010) El ambiente laboral en el cual se desempeñan los empleados, constituye un elemento fundamental en el que se espera exista una relación más participativa entre los trabajadores y la organización, así como también, una comunicación más estrecha para asegurar el éxito de los diferentes grupos de trabajo. Estas condiciones ayudan a generar una auténtica calidad de vida en el trabajo, que alcanza su mayor satisfacción cuando la vida de los empleados logra impregnarse de valores que les permiten disfrutar las relaciones que tienen con otros empleados de la organización y con el sistema de trabajo global. (p. 101)

Los elementos descritos con anterioridad hacen posible una calidad de vida laboral positiva, la cual tienen especial relevancia en las actitudes que asumen los empleados, las cuales en su misma medida son positivas y significativas para afianzar lazos, establecer acuerdos, trabajar en equipo, todo con la finalidad de permanecer en la organización y hacer crecer a esta. Pues es bien sabido que cuando el aspecto emocional es satisfecho esto se revierte en acciones asertivas, que están fortalecidas hacia la consecución de metas y objetivos.

2.2.5. Evaluación de la calidad de vida laboral

Existen varios métodos para evaluar la calidad de vida laboral, las cuales pueden clasificarse en métodos objetivos y métodos subjetivos (Segurado y Agulló, 2002).

Los métodos objetivos evalúan la calidad de vida basándose en datos objetivos, con información de tipo cuantitativo utilizando variables referentes a las condiciones físicas del medio ambiente de trabajo (seguridad, higiene ambiental, iluminación, nivel de ruido, etc.), de la organización (horarios, salario, formación, etc.) y de los trabajadores (rendimiento, carga física, fatiga, etc.). También pueden incluir aspectos como organización del trabajo, efectividad y productividad, estructura, funcionamiento, cultura y cambio organizacionales, participación y toma de decisiones, factores psicosociales, comunicación, clima laboral, trabajo en equipo, etc.

Los factores mencionados anteriormente, que son susceptibles de medirse objetivamente a través de la cuantificación de las percepciones emitidas por el grupo de participantes, también pueden ser evaluados subjetivamente cuando se le pide al sujeto participante que dé a conocer su “experiencia”, “percepción”, “juicio o valoración” de cualquiera de las variables objetivas.

Los métodos subjetivos evalúan la calidad de vida laboral percibida utilizando tanto datos cuantitativos como cualitativos, obtenidos de las opiniones y juicios de los trabajadores acerca de su entorno de trabajo, tomando para ello variables como satisfacción, motivación, actitudes y valores hacia el trabajo, entre otros. Los instrumentos de evaluación subjetiva son caracterizados por tener preguntas con respuestas abiertas, donde se da a conocer desde un punto de vista muy personal, las

opiniones de los participantes para luego establecer conjeturas, comparaciones y congruencia de ideas.

Por otro lado, a la hora de evaluar la calidad de vida laboral lo más importante es su delimitación conceptual, porque condiciona la construcción o elección del instrumento de evaluación que mejor se ajuste a dicho concepto teórico. Los instrumentos de evaluación contruidos a partir de esos conceptos presentan dimensiones comunes que miden aspectos (componentes) concretos de la calidad de vida laboral.

A continuación, se presenta un resumen de los principales instrumentos que miden a la calidad de vida laboral, con sus respectivas categorías o dimensiones.

Tabla 1.

Instrumentos de evaluación de la calidad de vida laboral

Instrumento	Autor	Dimensiones
1. Cuestionario CVL CP-35. (2000)	Cabezas, C.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyo directivo. 2. Cargas en el trabajo. 3. Motivación intrínseca.
2. Cuestionario de CVL (2006)	Da Silva, M.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Condiciones del entorno laboral. 2. Satisfacción con el rol y potencial motivador del puesto. 3. Relación jefes. 4. Relación compañeros. 5. Equilibrio trabajo y vida. 6. Clima de los sistemas de gestión. 7. Clima de los procesos de comunicación, gestión del conflicto y participación.

3. Work-Related Quality of Life scale for healthcare workers. (2007)	Van Laar, D., Edwards, J.y Easton, S.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacción con el empleo y con la carrera. 2. Condiciones de trabajo. 3. Bienestar general. 4. Conciliación trabajo-hogar. 5. Estrés laboral. 6. Control en el trabajo.
4. Cuestionario CVL (2010)	Martínez, M. y Ros, R.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cima Psicosocial. 2. Calidad de vida laboral. 3. Conciliación vida laboral y familiar. 4. Implicación laboral. 5. Estado de ánimo. 6. Conductas contra productivas.
5. Cuestionario de Bienestar Laboral General BLG. (2010)	Blanch, J., Sahagún, M., Cantera, L. y Cervantes, G	<ol style="list-style-type: none"> 1. Afectos. 2. Competencias. 3. Expectativas. 4. Somatización.

Fuente: Rodríguez, B. (2016)

2.3. Definiciones conceptuales

- **Calidad de vida laboral:** es una forma de describir las experiencias individuales y colectivas que viven las personas en relación a su centro laboral.
- **Bienestar:** hace referencia al conjunto de aquellas cosas que se necesitan para vivir bien. El dinero para satisfacer las necesidades materiales, salud, tiempo para el ocio y relaciones afectivas sanas son algunas de las cuestiones que hacen al bienestar de una persona.
- **Calidad de vida:** es la percepción que una persona tiene de su existencia y que

hace que viva de manera placentera, es decir perciben un bienestar, felicidad y satisfacción en el entorno en el que se desenvuelven.

- **Colaboradores:** personas que trabajan con otras en la realización de una tarea común.

- **Misión:** es el motivo o la razón de ser por parte de una organización, una empresa o una institución. Este motivo se enfoca en el presente, es decir, es la actividad que justifica lo que el grupo o el individuo está haciendo en un momento dado.

- **Organización:** sistemas administrativos creadas para lograr metas u objetivos con apoyo de sus integrantes. Son una entidad social que permiten la asociación de personas que interactúan entre sí para contribuir mediante sus experiencias y relaciones al logro de objetivos y metas determinadas.

- **Percepción:** es el conjunto de procesos mentales mediante el cual una persona selecciona, organiza e interpreta la información proveniente de estímulos, pensamientos y sentimientos, a partir de su experiencia previa, de manera lógica o significativa.

- **Satisfacción laboral:** es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.

- **Talento humano:** personas con potencial sobresaliente que se distinguen por sus

capacidades por sobre los demás.

- **Valores:** principios que nos permiten orientar el comportamiento humano en función de realizarse como personas. Son creencias fundamentales que ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro.
- **Visión:** se refiere a una imagen que la organización plantea a largo plazo sobre cómo espera que sea su futuro, una expectativa ideal de lo que espera que ocurra.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

3.1. Tipo de la investigación

El presente estudio basa su método en la investigación descriptiva, definida por Taylor y Bogdan (2000), como la que produce datos representativos y pretende estudiar a las personas y escenarios en su contexto, interactuando con ellas de forma natural y no intrusiva y procurando no afectar al comportamiento de éstas para no condicionar su forma de pensar o actuar. En resumen, se observa lo que ocurre con el fenómeno en estudio, sin intervenir o manipular el factor de estudio.

El enfoque de la investigación es cuantitativo, de acuerdo al método que emplea para el manejo de los datos, porque implica procedimientos estadísticos en el procesamiento de datos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

3.2. Diseño de la investigación

El diseño de investigación es no experimental y según la temporalización el diseño de investigación es transversal porque recolecta datos en un sólo momento y en un tiempo único.

La investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes; se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos,

comunidades o contextos que ya ocurrieron o se dieron sin la intervención directa del investigador. La investigación no experimental también se conoce como investigación ex post-facto (los hechos y variables ya ocurrieron), y observa variables y relaciones entre éstas en su contexto natural. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 151)

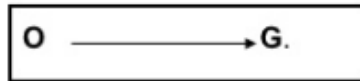


Figura 1. Diseño de la investigación

Dónde:

O = Observación de la muestra

G = Grupo de estudio o muestra (auxiliares de mantenimiento)

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población de estudio está comprendida por 70 auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco de la empresa CONCAR S.A, durante el periodo 2018.

3.3.2. Muestra

La muestra es intencional, no probabilística y de tipo censal porque está constituida por la totalidad de la población, por ser una cantidad manejable de participantes. Por tanto, está conformada por los 70 auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco.

Al respecto, Ramírez (1997) define la muestra censal como aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. En dicho sentido la población viene a ser la propia muestra.

Criterios de inclusión de los participantes:

- Auxiliares de mantenimiento del sexo masculino
- Auxiliares de mantenimiento Proyecto Conservación Vial Pasco.

Criterios de exclusión de los participantes:

- Auxiliares de mantenimiento ausentes por algún permiso (enfermedad, vacaciones)

3.4. Identificación de la variable y su Operacionalización

La variable de estudio es la calidad de vida laboral, la cual contempla el estado de satisfacción, bienestar o complacencia del colaborador en su centro de trabajo, mediado por los agentes objetivos y subjetivos que percibe frente a su empleo. Para el estudio de la variable se considera el análisis de 3 dimensiones: carga en el trabajo, motivaciones intrínsecas, apoyo directivo. A continuación, se dará conocer de manera más detallada los indicadores correspondientes a cada dimensión, a través de la matriz de operacionalización:

Tabla 2.
Matriz de Operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICE	INSTRUMENTO
CALIDAD DE VIDA LABORAL	Chiavenato, (2011) mencionó que “La calidad de vida en el trabajo representa el grado en que los miembros de la organización satisfacen sus necesidades personales en virtud de su actividad en la organización. Implica una constelación de factores como satisfacción con el trabajo”. (p. 289).	Cabezas (2000) enfatiza que la calidad de vida laboral proviene de la experiencia de bienestar derivada del equilibrio que percibe el individuo entre las demandas de trabajo y los recursos psicológicos, organizacionales y relacionales de que dispone para afrontarlas. Las dimensiones que comprende la CVL son: carga en el trabajo, motivaciones intrínsecas y apoyo directivo.	Carga en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de trabajo - Presión laboral - Conflictos laborales - Falta de tiempo - Enfermedades laborales - Interrupciones - Carga de responsabilidad 	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12		Cuestionario de Calidad de Vida Profesional [CVP-35]
			Motivaciones intrínsecas	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción laboral y personal - Capacitaciones - Apoyo familiar y de los compañeros - Proactividad 	13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23	<ul style="list-style-type: none"> - Nada (1) - Algo (2) - Bastante (3) - Mucho (4) 	
			Apoyo directivo	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación - Reconocimiento y promoción - Apoyo de superiores y compañeros - Autonomía - Variedad en el trabajo 	24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35		

3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación

La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el Cuestionario de Cuestionario de Calidad de Vida Profesional [CVP-35, que sirvió para diagnosticar el grado de bienestar del trabajador dentro de la empresa.

A continuación se detalla el instrumento empleado para los fines del presente estudio.

Ficha Técnica del Instrumento

- **Nombre del instrumento:** Cuestionario de Calidad de Vida Profesional [CVP-35]
- **Autor:** Carmen Cabezas Peña (2000)
- **País:** España
- **Validación peruana:** Mirian Grimaldo Muchotrigo (2010)
- **Forma de Administración:** individual o colectiva
- **Ámbito de Aplicación:** direccionado para adultos
- **Duración:** 15 minutos (aprox.)
- **Descripción del cuestionario:** El instrumento está constituido por 35 ítems propuestas en un lenguaje claro y sencillo. El cuestionario evalúa 3 categorías o dimensiones de la calidad de vida laboral: carga en el trabajo, motivaciones intrínsecas, apoyo directivo. El objetivo del instrumento es diagnosticar el grado de bienestar y satisfacción del empleado dentro de su trabajo.
- **Calificación:** Las respuestas están propuestas en escala de Likert, en valores que van del 1 al 4, que contiene como opciones de respuesta a las siguientes alternativas.

Tabla 3.

Escala de calificación del instrumento

1	2	3	4
Nada	Algo	Bastante	Mucho

- **Baremo:** La baremación sirve para efectos de interpretación de los resultados de la variable de investigación, está ordenado por rangos y contempla todos los valores desde el mínimo hasta el máximo que se puede obtener como puntaje de evaluación de las dimensiones y de la variable en general.

Tabla 4.

Baremo de interpretación de la variable

Categorías	I-III	II	Total
Muy bajo	12-20	11-18	35-60
Bajo	21-28	19-25	61-81
Moderado	28-35	26-32	82-104
Alto	36-42	33-39	105-125
Muy alto	43-48	40-44	126-140

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Procesamiento de los resultados

Para fines del procesamiento de la información recogida, se elaboró una base de datos en una tabla de Excel, ordenado los ítems dentro de cada dimensión a la que corresponden, luego se fue consignando el valor de la respuesta elegida, para efectuar la sumatoria por cada dimensión y de la variable en general, para establecer el rango del baremo al que pertenece.

Luego se traspasó los valores obtenidos por cada dimensión y por la variable misma, al Programa SPSS 22, donde a través de la función análisis de los estadísticos descriptivos se obtuvieron finalmente las tablas y figuras, que resumen los resultados encontrados en la investigación.

Se optó por presentar los datos obtenidos en figuras de barras con sus respectivos porcentajes para que se observara de forma ordenada y jerarquizada los niveles alcanzados. En las tablas se aprecian las frecuencias y porcentajes hallados en cada dimensión y la variable calidad de vida laboral, indicando los niveles alcanzados.

Todo el procedimiento realizado permite un mejor análisis y comprensión de la realidad encontrada, para adoptar decisiones pertinentes.

4.2. Presentación de los resultados generales

Tabla 4.

Datos sociodemográficos de los auxiliares de mantenimiento, según la edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
19-27 años	27	39
28-36 años	22	31
37-45 años	10	14
46-54 años	6	9
55-60 años	5	7
Total	70	100

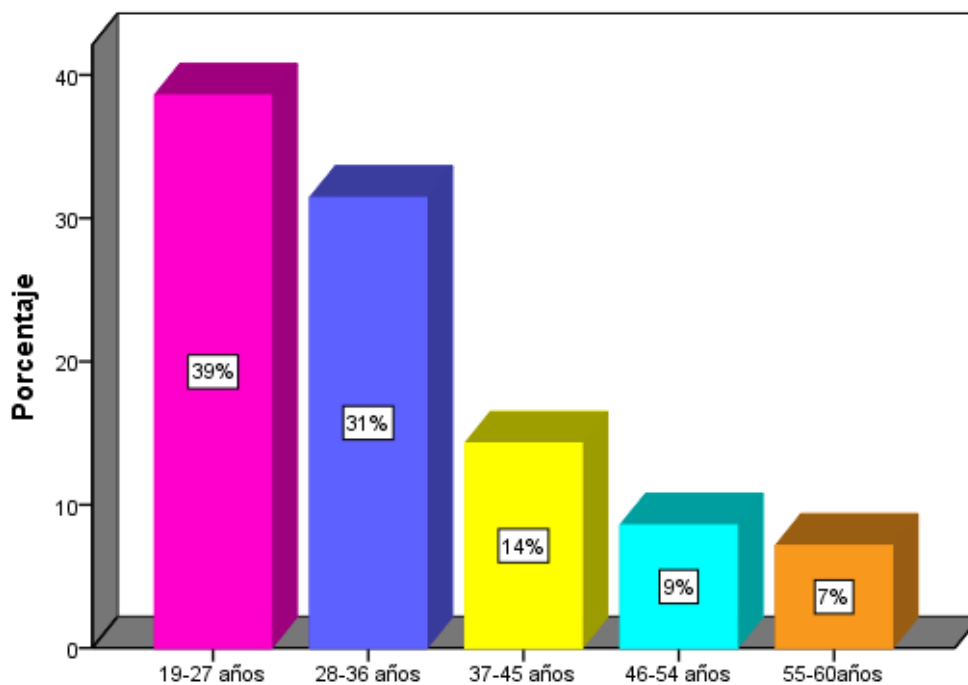


Figura 2. Datos sociodemográficos de los auxiliares de mantenimiento, según la edad

Interpretación: Los resultados obtenidos respecto a la edad de los trabajadores, determino que el 39% tiene entre 19 a 27 años, el 31% tiene entre 28 a 36 años, el 14% tiene entre 37 a 45 años, el 9% tiene entre 46 a 54 años y el 7% tiene entre 55 a 60 años.

Tabla 5.

Datos sociodemográficos de los auxiliares de mantenimiento, según el estado civil

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	45	64
Casado	21	30
Conviviente	4	6
Total	70	100

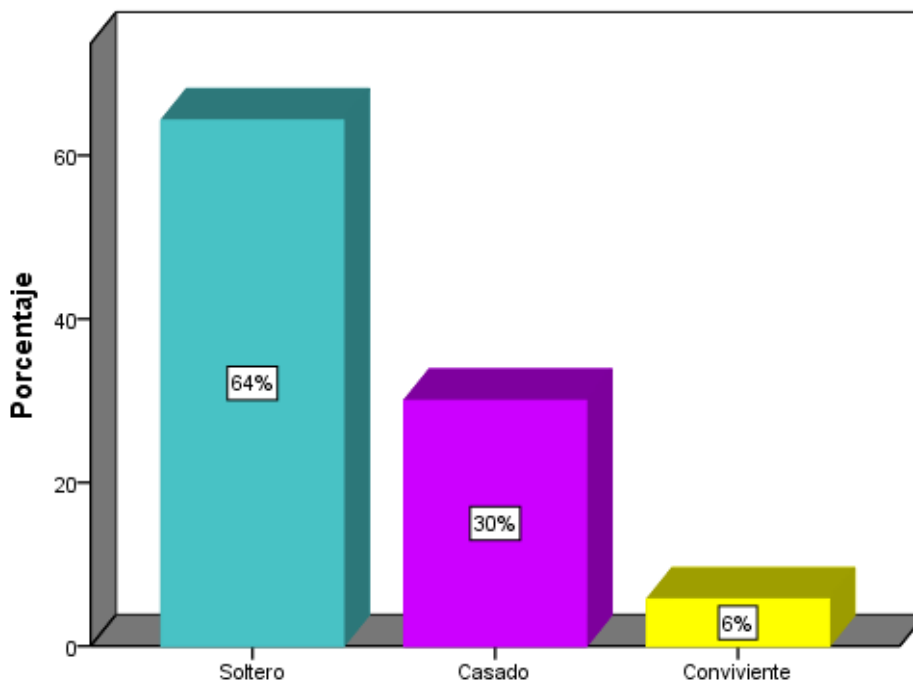


Figura 3. Datos sociodemográficos de los auxiliares de mantenimiento, según el estado civil

Interpretación: Los resultados obtenidos respecto al estado civil de los trabajadores, determino que el 64% son solteros, el 30% son casados y el 6% de trabajadores son convivientes.

Tabla 6.

Datos sociodemográficos de los auxiliares de mantenimiento, según el grado de instrucción

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Sin estudios	3	4
Primaria	12	17
Secundaria completa	46	66
Superior incompleta	2	3
Superior completa	7	10
Total	70	100

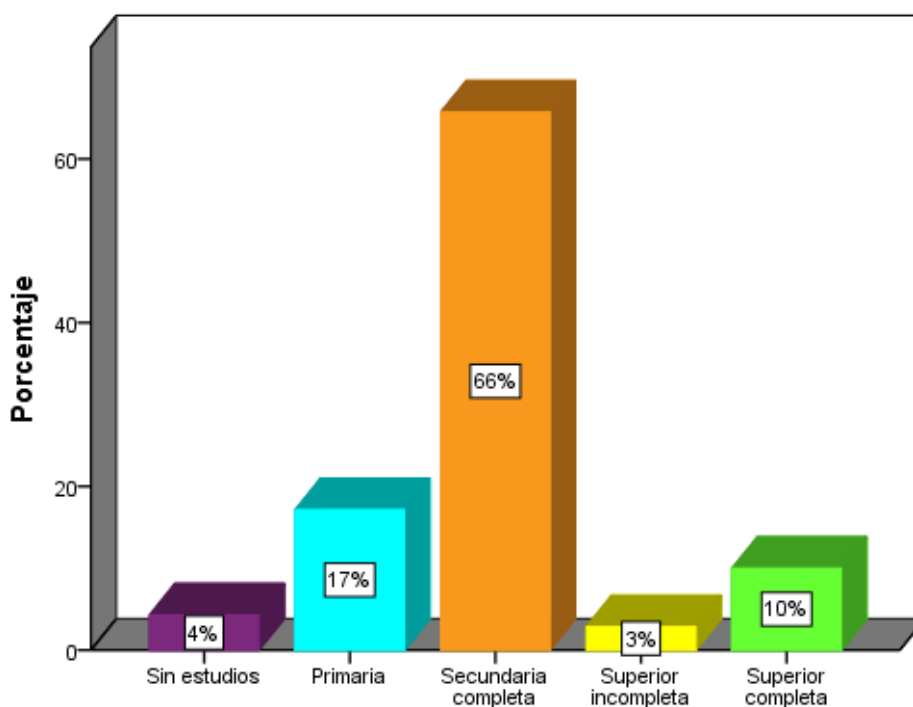


Figura 4. Datos sociodemográficos de los auxiliares de mantenimiento, según el grado de instrucción

Interpretación: Los resultados obtenidos respecto al grado de instrucción de los trabajadores, determino que la mayoría en un 66% poseen secundaria completa, el 17% tiene solo primaria, el 10% tiene superior completa, el 4% no posee estudios y el 3% tiene superior incompleta.

4.3. Presentación de los resultados específicos

Tabla 7.

Nivel de calidad de vida laboral en los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	6	9
Alto	38	54
Muy alto	26	37
Total	70	100

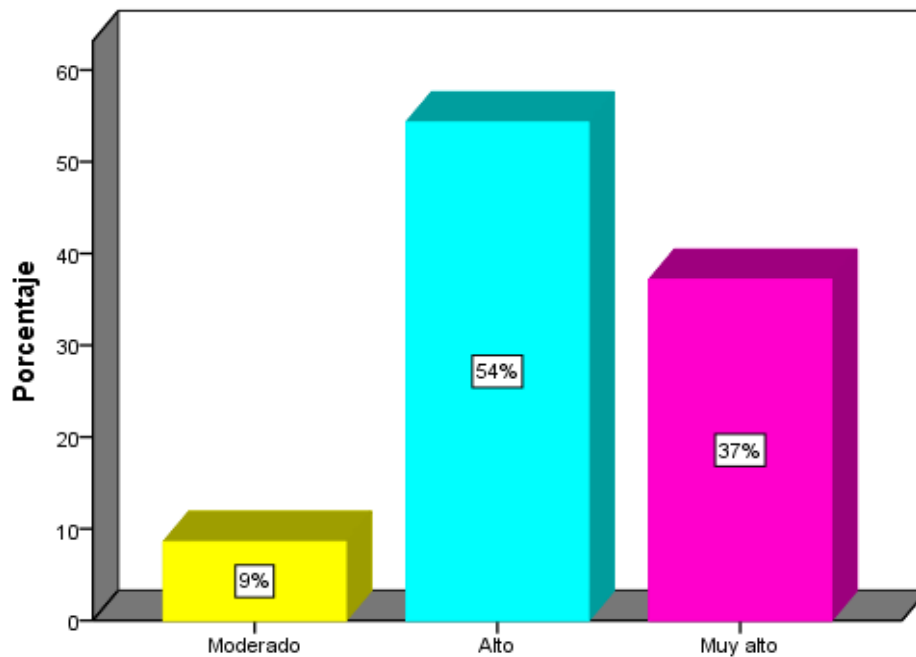


Figura 5. Nivel de calidad de vida laboral en los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco

Interpretación: Los resultados obtenidos determinaron que la calidad de vida laboral de los auxiliares de mantenimiento es en el 54% de nivel alto, el 37% presenta nivel muy alto y el 9%

alcanza un nivel moderado.

Tabla 8.

Nivel de calidad de vida laboral en los auxiliares de mantenimiento, según la dimensión carga en el trabajo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	3	4
Bajo	27	39
Moderado	40	57
Total	70	100

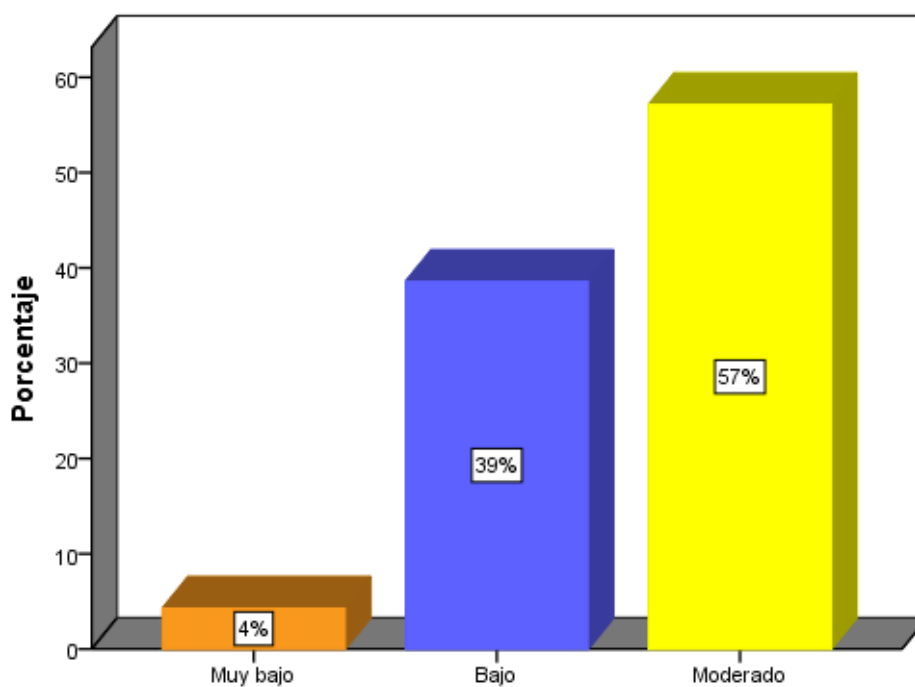


Figura 6. Nivel de calidad de vida laboral en los auxiliares de mantenimiento, según la dimensión carga en el trabajo

Interpretación: Los resultados obtenidos determinaron que la carga de trabajo de los auxiliares de mantenimiento es de nivel moderado en el 57%, seguido por el 39% que lo

percibe de nivel bajo y el 4% lo percibe a nivel muy bajo.

Tabla 9.

Nivel de calidad de vida laboral en los auxiliares de mantenimiento, según la dimensión motivaciones intrínsecas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	14	20
Alto	41	59
Muy alto	15	21
Total	70	100

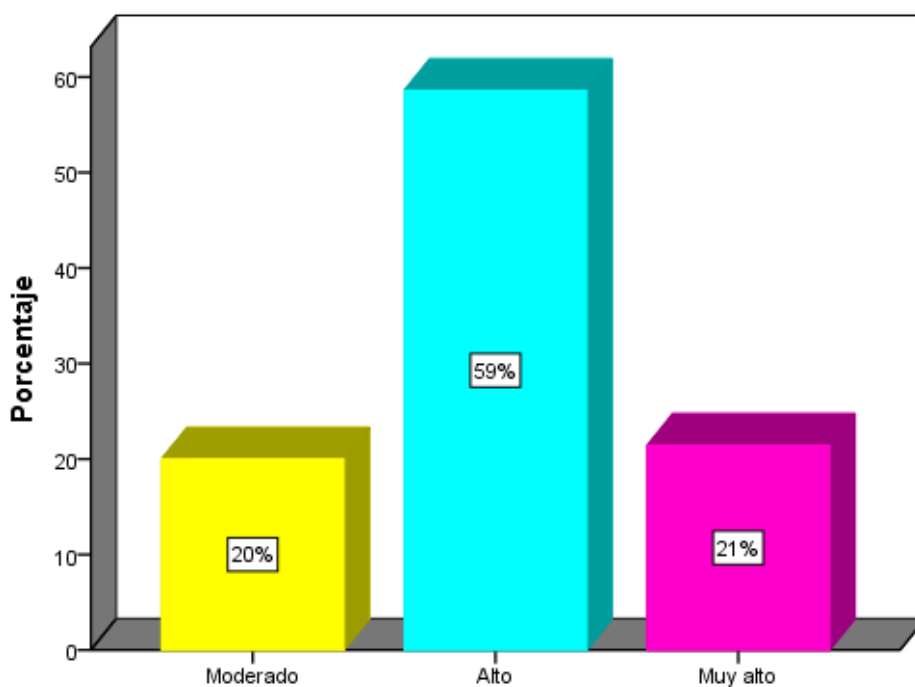


Figura 7. Nivel de calidad de vida laboral en los auxiliares de mantenimiento, según la dimensión motivaciones intrínsecas

Interpretación: Los resultados obtenidos determinaron que las motivaciones intrínsecas que presentan los auxiliares de mantenimiento son de nivel alto en un 59%, seguido por el 21%

que lo presenta en nivel muy alto y el 20% lo presenta a nivel moderado.

Tabla 10.

Nivel de calidad de vida laboral en los auxiliares de mantenimiento, según la dimensión apoyo directivo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	37	53
Muy alto	33	47
Total	70	100

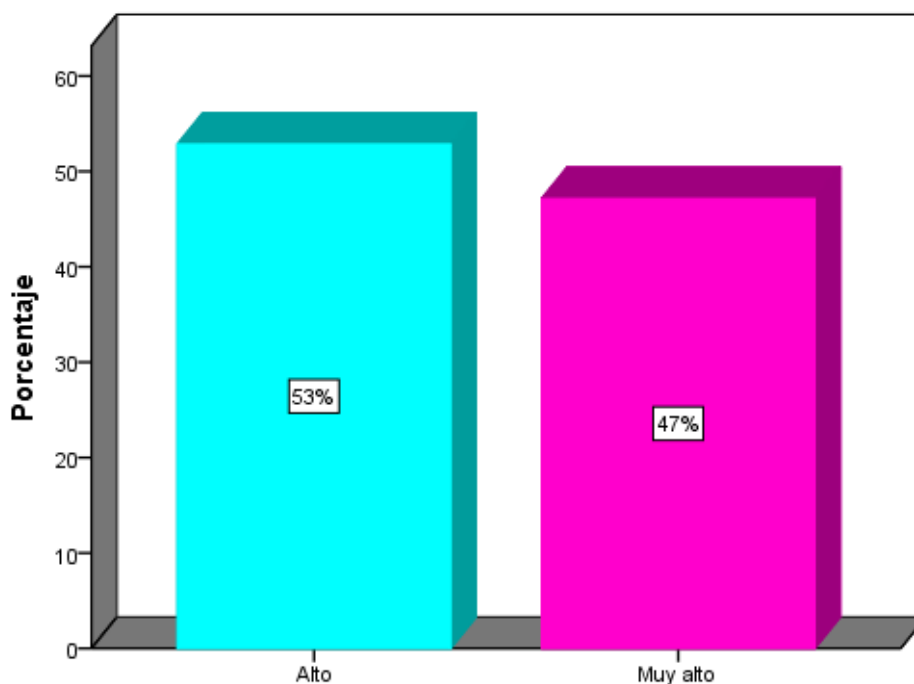


Figura 8. Nivel de calidad de vida laboral en los auxiliares de mantenimiento, según la dimensión apoyo directivo

Interpretación: Los resultados obtenidos determinaron que el apoyo directivo percibido por los auxiliares de mantenimiento es de nivel alto en 53% y en un 47% es de nivel muy alto.

4.4. Discusión de los resultados

En este apartado, analizamos los resultados encontrados en la muestra de estudio, estableciendo la coincidencia o diferencia con las teorías y determinaciones brindadas por otros autores sobre la misma temática de investigación.

La presente investigación comprobó que la calidad de vida laboral de los auxiliares de mantenimiento es en el 54% de nivel alto, el 37% presenta nivel muy alto y el 9% alcanza un nivel moderado, dicho resultado demuestra un índice favorable que se respalda en las dimensiones motivaciones intrínsecas y apoyo directivo; coincidiendo con el estudio de Tabares y Vincos (2015), quienes determinaron que las percepciones de los empleados del Centro internacional de estudios avanzados en niñez y juventud-CINDE, en cuanto a la calidad de vida laboral alcanza altos niveles de satisfacción, sustentado en sus componentes motivación y relaciones interpersonales. Esta coincidencia se debe a que en ambos casos, el entorno laboral es favorable tanto en su forma de interrelacionarse como los factores predisponentes que los motiva a seguir laborando para la misma organización.

En sentido contrario, se encuentra discrepancia de resultados en la variable calidad de vida laboral de este estudio con la investigación de Sánchez y Osiadacz (2014), quienes establecieron como conclusión que los trabajadores y funcionarios del Consejo Nacional de la Cultura percibían una calidad de vida laboral desfavorable, pues las respuestas recabadas reflejaron

el descontento de las condiciones laborales que tenían, afectando tanto su calidad de vida

laboral como su calidad de vida personal y familiar. Esta disparidad de resultados se debe a que en el caso de los auxiliares de mantenimiento de la empresa CONCAR, estos reciben mayores beneficios y un mejor trato laboral de manera que perciben un bienestar y satisfacción laboral.

Los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco, determinaron que la carga de trabajo que tienen es de nivel moderado en el 57%, siendo el índice más predominante. Dicho resultado coincide con la investigación de Ríos (2018), donde determina que la carga en el trabajo de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles, en el 79.2% es considerada como regular. Esta coincidencia se debe a que por lo general las funciones propias del trabajo requieren cierto tipo de esfuerzo, ya sea físico o mental y para el caso de ambos grupos desarrollan labores operativas que implican más esfuerzo físico.

Los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco, determinaron que en la dimensión motivaciones intrínsecas y en la dimensión apoyo directivo, obtuvieron niveles valorativos altos, en 59% y 53% respectivamente. Dichos resultados coinciden con el estudio de Rodríguez (2016), donde se establece que la calidad de vida laboral de los profesionales de servicios educativos y sanitarios de la provincia de Alicante, es moderadamente alta, teniendo mayor puntuación en los factores apoyo directivo y motivación interna, mientras que el factor con menor puntuación fue la carga de trabajo. Esta coincidencia se debe a que en ambos casos los líderes realizan buena gestión del talento humano, a través del ejercicio de la motivación, la retroalimentación en el trabajo y el buen trato que dan a sus colaboradores.

4.5. Conclusiones

De acuerdo a los resultados encontrados se establece algunas conclusiones que determinan situaciones específicas.

- Los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco de la empresa CONCAR, tienen una calidad de vida laboral de nivel alto en el 54%, seguido por el 37% a nivel muy alto; los cuales representan índices positivos que acreditan su bienestar y satisfacción que encuentran en el trabajo.

- Los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco, presentan una carga de trabajo de nivel moderado en el 57%, como índice más resaltante dentro de esta categoría; esto se explica en el trabajo operativo que llevan a cabo cotidianamente lo cual implica un esfuerzo físico constante.

- Los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco, presentan motivaciones intrínsecas a niveles altos en un 59%, seguido por niveles muy altos y moderados, lo cual evidencia que los líderes promueven una buena actitud y estado de ánimo en los colaboradores, aparte que las condiciones laborales y beneficios que la empresa les ofrece les satisfacen.

- Los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco, reciben un apoyo directivo a nivel alto en 53% y en un 47% es de nivel muy alto, siendo indicadores favorables de la gestión de los jefes directos y superiores que brindan retroalimentación para la mejora del trabajo.

4.6. Recomendaciones

En base a las conclusiones establecidas se recomienda ciertas acciones a tomar en cuenta en aras de mantener los niveles favorables alcanzados en la calidad de vida laboral.

- El área de bienestar social de la empresa, debe realizar un programa de intervención social en aras de mantener los buenos niveles encontrados en torno a la calidad de vida laboral, ayudando a reforzar el factor de la carga de trabajo.

- Los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco, deben realizar pausas activas para relajarse un poco de la recarga física del trabajo que realizan, todo esto coordinado con el jefe de obras.

- La empresa debe seguir motivando a sus trabajadores mediante la optimización de las condiciones laborales y beneficios que les otorga, así mismo los líderes de grupos deben desarrollar técnicas de motivación cada día antes de empezar el trabajo.

- Los jefes directos a cargo de los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco, deben seguir brindando la ayuda y retroalimentación a su grupo a cargo para que las labores que realizan se desarrollen eficientemente.

CAPITULO V

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

5.1. Denominación del programa

“Taller de Promoción del desarrollo de un trabajo saludable”

5.2. Justificación del programa

A partir de los resultados obtenidos en el capítulo cuatro de la presente investigación, donde a modo específico se determinó que la calidad de vida laboral en su dimensión carga de trabajo en los auxiliares de mantenimiento es de nivel moderado en el 57%, se reporta la necesidad de abordarlo y darle un tratamiento oportuno ya que de no hacerlo se está propiciando que los trabajadores sufran de estrés laboral. Bajo esta necesidad laboral interna que se viene dado entre los trabajadores operarios (auxiliares de mantenimiento) del Proyecto Conservación Vial Pasco de la empresa CONCAR, se requiere intervenir mediante un programa que ayude a mejorar el afrontamiento frente a las demandas físicas y emocionales a las que están expuestos los trabajadores.

Alcayaga (2019), plantea que “la creencia de que la sobrecarga laboral es un tema personal de cada trabajador, ha quedado obsoleta. Hoy, este ítem es un factor de riesgo psicosocial, parte de las preocupaciones principales que debe tener una empresa con cada uno de sus colaboradores”. En dicho sentido, la carga laboral excesiva pone en riesgo la salud y bienestar del trabajador, repercutiendo en su salud física o mental, lo cual disminuye sus niveles de rendimiento en el trabajo y por ende se ven perjudicados el empleado y empleador.

El 21% de las enfermedades laborales son de origen psiquiátrico, ocupando la segunda mayoría inmediatamente después de las musculoesqueléticas (66%). Frente a esto, las distintas organizaciones del país deben comenzar con un proceso de sensibilización, para luego seguir con la evaluación y posterior intervención. Esta última, por supuesto, es la etapa más relevante, sobre todo cuando existen condiciones que no son óptimas para las personas. (Alcayaga, 2019)

En dicho sentido, las empresas deben medir la exposición a todo tipo de riesgos psicosociales que enfrentan sus trabajadores e implementar acciones para disminuir los efectos de estos. Pues hoy en día, ya se sabe que la sobrecarga laboral trae como consecuencia un desgaste físico y/o mental en los trabajadores afectando su normal desenvolvimiento.

Por otro lado, cabe recordar que la función del trabajador social está orientada en el área organizacional a velar por el bienestar de los trabajadores, que es el motor principal que da vida a la empresa y que hace posible la concretización de los objetivos. Al respecto, el trabajador social debe evaluar el grado de bienestar que presentan los trabajadores, así como hacer seguimiento a aquellos que faltan recurrentemente, llegan tarde, presentan periódicamente permisos, los que sufren accidentes laborales, etc.; todo esto con la finalidad de conocer a ciencia cierta los factores que inciden sobre estas situaciones y encontrar una forma apropiada de abordarlos, teniendo como eje central del cambio a los trabajadores.

Maslach, Schaufeli y Leiter (2001), afirma que las intervenciones que tiene como foco el cambio del individuo, usualmente está relacionadas con intervenciones basadas en psicoeducación, donde se vinculan las estrategias de afrontamiento del individuo con su lugar

de trabajo. De tal forma, que las estrategias que se propongan en este taller dirigido a los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco de la empresa CONCAR, será a partir de la promoción de un cambio de actitud de los propios trabajadores hacia el afrontamiento de las responsabilidades del trabajo.

Torres (2018), desarrollo un programa de intervención donde propuso como uno de sus objetivos entrenar en el empleo de técnicas cognitivas y de relajación en los afiliados de la asociación, para enfrentar la sobrecarga laboral que se presente en sus actividades diarias, desarrollando para la concretización de dicho fin talleres de capacitación “Cambiando la forma de pensar al asumir retos” y talleres de ejercitación denominado “Técnicas de relajación”. Mediante estas dos estrategias abordo el tratamiento de la sobrecarga laboral, lo cual resulto muy beneficioso para aquellos trabajadores ligados a la prestación de servicios de belleza.

5.3. Objetivos del programa

5.3.1. Objetivo general

- Mejorar los niveles de afrontamiento ante las demandas laborales en los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco de la empresa CONCAR.

5.3.2. Objetivos específicos

- Capacitar en estrategias de afrontamiento ante las demandas de la jornada laboral que tienen los auxiliares de mantenimiento, para evitar las enfermedades laborales.

- Desarrollar estrategias de afrontamiento ante las demandas emocionales que tienen los auxiliares de mantenimiento, con la finalidad de evitar el estrés laboral.

- Promover estrategias de afrontamiento frente a las influencias negativas del entorno laboral en los auxiliares de mantenimiento, para evitar conflictos en el ámbito extralaboral.

5.4. Sector al que se dirige

El programa está dirigido a todos los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco de la empresa CONCAR, el cual se llevará a cabo durante el periodo 2018.

5.5. Metodología de intervención

La metodología empleada en el programa de intervención, será de carácter participativo, de forma grupal, con un enfoque sistemático.

Este programa se orienta bajo el modelo de intervención colectiva, propuesto por Cristina De Robertis (2008), el cual está centrado en el trabajo grupal, orientado hacia desarrollo personal de los miembros y en la dinámica interna del grupo. Este modelo corresponde al trabajo social con pequeños grupos, con una presencia estable y participación voluntaria de cada miembro. Estos grupos desarrollan un intenso intercambio entre los miembros, los factores de integración son importantes y los procesos de ayuda mutua en que se manifiestan. El fin que persigue el trabajador social es de dinamizar y motivar a las

personas, sostenerlas en su esfuerzo de cambio y de autonomía, procurarles conocimientos e informaciones útiles, acrecentar en los colaboradores sus capacidades de comunicación, organización y de afrontamiento.

La metodología del programa de intervención se basa en técnicas activas, que permitirán modificar las actitudes y la forma de afrontar la carga laboral por parte de los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco de la empresa CONCAR. Se combinarán los métodos expositivos, métodos de discusión grupal y métodos de creación, a través del planteamiento de solución al problema.

Las actividades a desarrollarse dentro del programa de intervención estarán a cargo de la Oficina de Bienestar social de la empresa CONCAR. Las técnicas de intervención utilizadas durante las sesiones son las siguientes:

- Exposición teórica
- Discusión grupal o debate
- Elaboración de esquemas visuales
- El sociodrama
- Ejercicios de relajación

5.6. Actividades y Cronograma

La ejecución del programa se llevará a cabo a través de una serie de sesiones orientadas a mejorar la calidad de vida laboral, las cuales se detallan a continuación.

MODULO I: DEMANDAS DE LA JORNADA LABORAL

Sesión	Objetivo	Actividades	Recursos	Indicadores esperados
<p>I Presentación del programa, facilitadores y participantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Presentar a los facilitadores. - Explicar el programa de intervención, los antecedentes y los objetivos del programa - Conocer las expectativas de los participantes frente al programa 	<ul style="list-style-type: none"> - Los trabajadores sociales (facilitadores) dan la bienvenida al programa y se presentan. Se da una breve introducción del programa y se da la apertura con la participación de los jefes y personal jerárquico a cargo del Proyecto Conservación Vial Pasco - Posteriormente se abre un espacio de mesa redonda para que los auxiliares de mantenimiento (participantes) puedan compartir las expectativas frente al programa: ideas previas, precepciones, que se espera lograr o aprender. 	<p>Salón Sillas Lapiceros Hojas de papel</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar la información suficiente a los participantes respecto al programa. - Conocer y recolectar las expectativas de los participantes referentes al programa.
<p>II Revisión de jornadas laborales, turnos y tiempos de descanso</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Identificar las dificultades que presentan los participantes en relación a las jornadas laborales, turnos y tiempo dispuesto para descansar. 	<p>Dinámica: Mural de situaciones: Cada participante en un papel escribirá o dibujara su opinión respecto a la percepción que se tiene de las exigencias de la jornada laboral, los turnos en los cuales se desempeña y los tiempos de descanso. Los puntos tanto positivos como negativos. Posteriormente se crearán grupos de 7 personas cada uno en donde en conjunto se discutirán las opiniones individuales plasmadas en cada papel para crear un esquema visual y plasmarlo en un espacio del pliego de papel que estará a disposición de la actividad. Finalmente se discutirá con todos los participantes lo que se condensó en el pliego por parte de los grupos.</p>	<p>Salón Sillas Lapiceros Hojas de papel Pliego de papel</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyar a los participantes en la identificación de elementos positivos y negativos de la carga laboral. - Listado de condiciones favorables y desfavorables de la carga laboral de los participantes.
<p>III Adecuación a turnos de trabajo con tiempos libres y pausas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar herramientas para que los participantes puedan realizar las tareas asignadas en el tiempo asignado. - Reconocer la importancia de las pausas y el tiempo libre durante la jornada laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> - Foro sobre buenas prácticas de manejo de tiempo: Entre los participantes se abrirá un espacio de discusión en donde compartirán las actividades que cada uno desarrolla para facilitar la distribución de tareas en el tiempo laboral dispuesto. También sugerencias para actividades que ayuden a utilizar de manera más efectiva las pausas y el tiempo libre durante la jornada laboral. Actividad: Lista de tareas: En una hoja cada participante listara las tareas que lleva a cabo diariamente y ubicara espacios de pausas activas o tiempos de descansos en los espacios en los cuales considere más necesario dada la carga laboral, teniendo en cuenta también las recomendaciones de la actividad anterior. De igual manera ordenara en esa lista del día las tareas que pueda redistribuir de tal manera que la carga laboral se pueda manejar de la mejor manera según la persona así lo considere. Posteriormente se abrirá un espacio para que cada uno comparta su distribución de tareas, pausas activas y descansos. 	<p>Salón Sillas Lapiceros Hojas de Papel</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyar la construcción de estrategias para mejorar la distribución del tiempo de los participantes, en donde se vean incluidos periodos de tiempo de descanso. - Listado de tareas y tiempos de descanso

MODULO 2: DEMANDAS EMOCIONALES				
Sesión	Objetivo	Actividades	Recursos	Indicadores esperados
I Análisis de las situaciones emocionales conflictivas en el trabajo	Identificar las situaciones donde más se presente el Malestar emocional. Adoptar un adecuado manejo de emociones para evitar que interfieran negativamente con el desempeño laboral.	Actividad: Sociodrama: Se crearán grupos de 7 participantes para recrear una situación que se haya presentado en su entorno laboral y que involucre malestar emocional. Deben asignarse roles y actuar de la manera más real posible, evocando así la situación original. Cuando todos los grupos han hecho su representación, se abre un espacio de conversación en donde se comentará sobre cada situación y que emociones les género. Finalmente se compartirá la manera de cada uno de afrontar dichas situaciones y de igual manera entre todos se compartirán sugerencias y estrategias para manejar las emociones en situaciones similares a las representadas	Salón Sillas Lapiceros Hojas de papel	- Participación activa en la dramatización de la situación. - Listado de situaciones de estrés emocional. - Listado de sugerencias y estrategias de manejo emocional.
II Taller de Relajación física	Adoptar adecuadas técnicas de relajación física para reducir la fatiga, los trastornos musculares y la tensión.	Se recibe a los participantes con una música de fondo relajante Se extiende colchonetas delgadas para que se echen sobre esta, luego se les pide poner su mente en blanco y seguir instrucciones. Se indica que realicen tres veces una respiración profunda de forma lenta (repetir esto cinco veces) Luego se les pide ponerse de pie y realizar estiramientos y movimientos de ciertas partes del cuerpo (cuello, hombros, brazos, piernas y tobillos, tronco y cintura, glúteos) Finalmente, se les hace una maderoterapia (masaje con madera)	- Colchonetas - CD de música relajante - Incienso aromático - Rodillo de madera	Grado de concentración de los participantes Respeto de los tiempos y secuencias de ejercicios
III Taller de Relajación mental	Adquirir técnicas adecuadas de relajación mental para evadir el estrés	Se desarrolla la dinámica: Tejiendo una red, donde un participante coge el ovillo y menciona su nombre, hobby y plato preferido, luego lo pasa al compañero del frente y así sucesivamente hasta formar una red. Luego a la inversa se va enrollando el ovillo mencionando color y programa preferido. En forma grupal desarrollan un sociodrama, sobre la mejor forma de vivir felices. Al final los participantes responden una encuesta	- Equipo multimedia - Ovillo de pabilo - Ficha de encuesta de satisfacción	Expresa sus gustos y preferencias Asume un rol o postura que refleja la armonía con su existencia.

MODULO 3: INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL AMBITO EXTRALABORAL

SESIÓN	Objetivo	Actividades	Recursos	Indicadores esperados
<p>I Análisis de estado de relaciones familiares e interpersonales</p>	<p>qué - Identificar situaciones laborales que impactan negativamente en la vida extralaboral de los participantes. - Brindar herramientas para facilitar un adecuado manejo de las actividades propias laborales y las dinámicas por fuera de la organización.</p>	<p>Actividad: Árbol de Problema: En una hoja de papel cada participante dibujara un árbol, en donde ubicara en la parte de las raíces todos los elementos negativos que pueden identificar durante su jornada laboral. Pueden apoyarse en los ejercicios y el material de las actividades pasadas (mural de situaciones, lista de tareas, matriz de prioridades y sociodrama). Posteriormente en el tronco se deben colocar los efectos o consecuencias que dichos elementos negativos traen en la vida personal, familiar y en general extralaboral de cada participante. Finalmente, en la parte de las ramas se colocarán posibles soluciones o alternativas para ayudar a recudir el impacto de los efectos negativos sobre la vida extralaboral de cada uno. Foro de discusión: Se abrirá un espacio de discusión grupal en donde se compartirá lo que cada uno de los participantes elaboro en su respectivo árbol de problemas y sus soluciones.</p>	<p>Salón Sillas Lapiceros Hojas de Papel</p>	<p>- Entendimiento de los participantes sobre el impacto del trabajo en la vida extralaboral. - Árbol de problemas de cada participante</p>
<p>II Revisión de expectativas y cierre del programa</p>	<p>- Verificar si las expectativas de los participantes se cumplieron. - Recoger impresiones del programa y a los facilitadores.</p>	<p>- Se abre un espacio de mesa redonda para compartir las principales impresiones y aprendizajes generados por el programa. Además se revisa si las expectativas frente al programa (ideas previas, precepciones, que se espera lograr o aprender) se cumplieron o no. Así mismo se pide retroalimentación a los participantes sobre el programa y los facilitadores. - Los facilitadores agradecen a los participantes y a la institución por su disposición y se hace el cierre del programa.</p>	<p>Salón Sillas Expectativas del taller (Modulo 1)</p>	<p>- Verificar que las expectativas frente al programa se hayan cumplido.</p>

Tabla 11.

Cronograma del programa de intervención

ACTIVIDADES	SETIEMBRE				OCTUBRE			
	Semana				Semana			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación del programa, facilitadores y participantes								
Revisión de jornadas laborales, turnos y tiempos de descanso								
Adecuación a turnos de trabajo con tiempos libres y pausas								
Análisis de las situaciones emocionales conflictivas en el trabajo								
Taller de Relajación física								
Taller de Relajación mental								
Análisis de estado de relaciones familiares e interpersonales								
Revisión de expectativas y cierre del programa								

REFERENCIAS

- BBC Mundo (25 de abril del 2018). Los países del mundo en los que se trabaja más horas (y los dos primeros son de América Latina). Recuperado de <https://www.bbc.com/mundo/institucional-43872427>
- Blanch, J., Sahagún, M., Cantera, L., y Cervantes, G. (2010). Cuestionario de Bienestar Laboral General: estructura y propiedades psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 26 (2), 157-170.
- Cabezas, C. (2000). La calidad de vida de los profesionales. *FMC*; 7, 53-68.
- Camacaro, R. (2010). Aproximación a la calidad de vida en el trabajo en la organización castrense venezolana. Caso: aviación militar venezolana (tesis doctoral). Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez, Caracas, Venezuela. Recuperada de: www.eumed.net/tesis/2010/prc/
- Chambilla, U. (2017). *Calidad de vida en el trabajo y productividad de la Empresa Grúas & Negociaciones del Sur S.C.R.L. 2016* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7653/Chambilla_QUM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2011) *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* (9^{na} ed.) México D.F. Mc Graw-Hill.
- Da Silva, M. (2006). *Nuevas perspectivas de la Calidad de Vida Laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional*. (Tesis Doctoral no publicada). Universidad de Barcelona, España.
- Davis, L. (1977) *Definig and Measuring the Quality of Working Life.*, en *The Quality of*

Working Life, Cherns, (Editores). New York, EE.UU: The FreePress.

Dolan, S. (1999): La gestión de los recursos humanos Madrid: McGraw- Hill.

Granero, A. (2017). Calidad de vida laboral de las enfermeras: Evaluación y propuestas de mejora (tesis de doctorado). Universidad de Barcelona, España. Recuperado de https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/404610/AGL_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Grimaldo, M. (2010). Calidad de vida profesional en estudiantes de Ciencias de la Salud. Lima: Instituto de Investigación de la Escuela de Psicología. Universidad de San Martín de Porres.

Gonzales, L. (2006). Calidad de vida laboral. En C. Nieves (Presidencia), *La Obra de Carlos Marx y los desafíos del Siglo XXI*. Simposio llevado a cabo en la III Conferencia Internacional, La Habana, Cuba.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. 5ta Edición. México: Mc Graw Hill.

INEI (30 de abril del 2018). En el Perú existen 16 millones 511 mil trabajadoras y trabajadores que conmemorarán el próximo 1 de mayo el día del trabajo. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/en-el-peru-existen-16-millones-511-mil-trabajadoras-y-trabajadores-que-conmemoraran-el-proximo-1-de-mayo-el-dia-del-trabajo-10719/>

Le Bienvenu, H. (16 de setiembre del 2015). Mejor calidad de vida es la segunda razón de un trabajador para cambiar de empleo. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/mejor-calidad-vida-segunda-razon-trabajador-cambiar-100127>

- Macera, D. (2 de abril del 2018). Calidad laboral: Los problemas que no permiten alcanzarla. *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/calidad-laboral-problemas-permiten-alcanzarla-noticia-508898>
- Martínez, M. y Ros, M. (2010). De la calidad de vida laboral a los riesgos psicosociales: Evaluación de la calidad de vida laboral *Acciones e Investigaciones Sociales*, 28, 5-55.
- Maslach, C.; Schaufeli, W. y Leiter, M. (2001). Job burnout. Recuperado de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/154.pdf>
- Reyes, P. (2017). *Satisfacción con la vida y calidad de vida laboral* (tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7146/Reyes_rp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ríos, T. (2018). *Calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016* (tesis de pregrado). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3469/1/rios_dtc.pdf
- Rodríguez, B. (2016). *Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en Educación y Sanidad* (tesis de doctorado). Universidad Miguel Hernández de Elche, Alicante, España. Recuperado de <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3018/1/TD%20Rodr%C3%ADguez%20Jarabo%20C%20Beatriz.pdf>
- Rodríguez, L. y Chávez, Y. (2018). *Calidad de vida profesional y el Síndrome de burnout en el personal de enfermería que labora, en la clínica privada Jesús del Norte, Lima 2018* (tesis de pregrado). Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1870/TITULO%20-%20Rodriguez%20Sevillano%2C%20%20Leonor.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Sánchez, N. y Osiadacz, K. (2014). *Estudio de la percepción de la calidad de vida laboral de los funcionarios/as y trabajadores/as del Consejo Nacional de la Cultura a nivel central* (tesis de pregrado). Universidad Andrés Bello, Viña del Mar, Chile. Recuperado de http://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/2917/a111077_S%C3%A1nchez_N_Estudio%20de%20la%20percepci%C3%B3n%20de%20la%20calidad_2014_Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Segurado, A. y Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 14 (4), 828-836.
- Tabares, D. y Vincos, A. (2015). *Calidad de vida laboral del grupo de empleados de la fundación Centro internacional de estudios avanzados en niñez y juventud CINDE sede Manizales* (tesis de pregrado). Universidad e Manizales, Caldas, Colombia. Recuperado de http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/2337/Vincos_Basto_Alejandra.pdf?sequence=1
- Taylor, S. y Bodgan, R. (2000). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. México: Editorial Paidós.
- Torres, E. (2018). *El estrés laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” en la ciudad de Lima. Periodo 2018* (tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
- Van Laar, D., Edwards, J. y Easton, S. (2007). The Work-Related Quality of Life scale for healthcare workers. *Journal of Advanced Nursing*, 60, 3, pp. 325-333
- Vilca, J. (2018). *Calidad de vida laboral del personal de salud de una institución pública, según sus características ocupacionales, Lima 2018* (tesis de maestría). Universidad Cesar

Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14509/Vilca_ZJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villar, J. (2015). *Condiciones de trabajo y calidad de vida laboral en profesionales de la salud: el papel modulador de la resiliencia y la autoeficacia, sobre el síndrome de burnout y el engagement* (tesis de doctorado). Universidad de Sevilla, Sevilla, España. Recuperado de <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/31776/Tesis.%20Jos%C3%A9%20Ignacio%20Villar%20Navarro.pdf?sequence=1>

ANEXOS

Anexo 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Problema General	Objetivo General	Metodología
<p>- ¿Cuál es el nivel de calidad de vida laboral en los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco de la empresa CONCAR S.A. 2018?</p>	<p>- Establecer el nivel de calidad de vida laboral en los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco de la empresa CONCAR S.A. 2018</p>	<p>La investigación es de tipo descriptivo, transversal, con un diseño No experimental y con un enfoque cuantitativo.</p>
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Población y muestra
<p>- ¿Cuál es el nivel de calidad de vida laboral, según la dimensión carga en el trabajo, que presentan los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco de la empresa CONCAR S.A. 2018?</p>	<p>- Identificar el nivel de calidad de vida laboral, según la dimensión carga en el trabajo, que presentan los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco de la empresa CONCAR S.A. 2018</p>	<p>La población de estudio está comprendida por 70 auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco de la empresa CONCAR S.A.</p>
<p>- ¿Cuál es el nivel de calidad de vida laboral, según la dimensión motivaciones intrínsecas, que presentan los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco de la empresa CONCAR S.A. 2018?</p>	<p>- Analizar el nivel de calidad de vida laboral, según la dimensión motivaciones intrínsecas, que presentan los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco de la empresa CONCAR S.A. 2018</p>	<p style="text-align: center;">N = 70 auxiliares de mantenimiento</p>
<p>- ¿Cuál es el nivel de calidad de vida laboral, según la dimensión apoyo directivo, que presentan los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco de la empresa CONCAR S.A. 2018?</p>	<p>- Identificar el nivel de calidad de vida laboral, según la dimensión apoyo directivo, que presentan los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco de la empresa CONCAR S.A. 2018</p>	<p>La muestra es censal porque está constituida por la totalidad de la población, por ser una cantidad reducida de participantes.</p>

Anexo 2.
CUESTIONARIO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL

I. Datos Generales

Sexo: F () M () Edad: años

Estado civil:

Grado de instrucción:

Sin estudios ()

Primaria ()

Secundaria incompleta ()

Secundaria completa ()

Superior incompleta ()

Superior completa ()

II. INSTRUCCIONES: A continuación, se presentan una serie de enunciados para que usted elija aquella con la que más se identifique de acuerdo a su realidad, debe marcar con un aspa (X) solo sobre un casillero entre los valores del 1 al 4; según su percepción. La encuesta es anónima y no hay respuestas buenas o malas; por lo que se le pide responder con absoluta franqueza, los fines de la encuesta es de investigación.

1	2	3	4
Nada	Algo	Bastante	Mucho

III. NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Items		1	2	3	4
DIMENSION: CARGA EN EL TRABAJO					
1	Cantidad de trabajo que tengo				
2	Prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo				
3	Presión que recibo para mantener la cantidad de mi trabajo				
4	Presión recibida para mantener la calidad de mi trabajo				
5	Conflictos con otras personas de mi trabajo				
6	Falta de tiempo para mi vida personal				
7	Incomodidad física en el trabajo				
8	Carga de responsabilidad				
9	Interrupciones molestas				
10	Estrés (esfuerzo emocional)				
11	Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud				
12	Me desconecto al acabar la jornada laboral				

DIMENSION: MOTIVACIONES INTRINSECAS					
13	Satisfacción con el tipo de trabajo				
14	Motivación que experimento (ganas de esforzarme)				
15	Capacitación necesaria para hacer mi trabajo				
16	Apoyo de mi familia				
17	Ganas de ser creativo				
18	Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual				
19	Mi trabajo es importante para la vida de otras personas				
20	Me siento orgulloso de mi trabajo				
21	Lo que tengo que hacer queda claro				
22	Apoyo de los compañeros (si tiene responsabilidad)				
23	Calidad de vida de mi trabajo				
DIMENSION: APOYO DIRECTIVO					
24	Posibilidad de expresar lo que pienso y necesito				
25	Satisfacción con el sueldo				
26	Reconocimiento de mi esfuerzo				
27	Posibilidad de promoción				
28	Apoyo de mis jefes				
29	Apoyo de mis compañeros				
30	Recibo información de los resultados de mi trabajo				
31	Mi empresa trata de mejorar la calidad de vida de mi puesto				
32	Tengo autonomía o libertad de decisión				
33	Variedad en mi trabajo				
34	Posibilidad de ser creativo				
35	Es posible que mis respuestas sean escuchadas y aplicadas				

¡Gracias por su participación!

Anexo 3.

CARTA DE ACEPTACIÓN



CONSTANCIA DE ACEPTACION

La Srta. Lesly Almendra Orellana Rojas con DNI: 47232228, de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega del grupo de suficiencia 57, ha sido aceptada en nuestra empresa CONCAR S.A. para realizar su trabajo de investigación titulada "Calidad de vida laboral en los auxiliares de mantenimiento del Proyecto Conservación Vial Pasco de la empresa CONCAR S.A." que se realizó en abril del 2019.

Se extiende la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 1 de abril del 2019

Daniel Medina Cardenas
JEFE GESTIÓN HUMANA
CONCAR S.A.

