



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA



**ESTUDIO SOBRE EL BIENESTAR LABORAL DE LOS
COLABORADORES EN LA EMPRESA PRESTADORA
DE SERVICIOS SEDA JULIACA 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. JHOANA URSULA HERCILLA QUISPE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO

JULIACA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

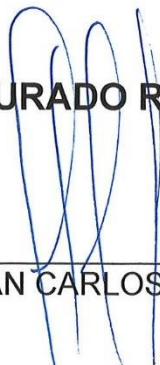
ESTUDIO SOBRE EL BIENESTAR LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS SEDA JULIACA 2023


TESIS PRESENTADA POR:


Bach. JHOANA URSULA HERCILLA QUISPE

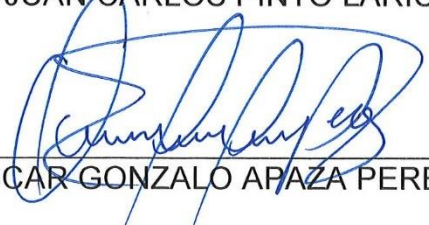
**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE : 
M. Sc. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA

PRIMER MIEMBRO : 
Dr. RICHARD CONDORI CRUZ

SEGUNDO MIEMBRO : 
M. Sc. JUAN CARLOS PINTO LARICO

ASESOR DE TESIS : 
Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS – P25



RESOLUCIÓN N° 109-2024-UI.S-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 16 de agosto de 2024.

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-10687 (fecha y hora de Sustentación) de fecha 14 de agosto de 2024 y el expediente: 2024-CU-10644 (título) de fecha 14 de agosto de 2024, del (la) bachiller **JHOANA URSULA HERCILLA QUISPE** quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir la sustentación y defensa de la tesis titulada ESTUDIO SOBRE EL BIENESTAR LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS SEDA JULIACA 2023, conducente a la obtención del Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMATICA.

CONSIDERANDO:

Que, el Director de la Unidad de Investigación autoriza la ejecución de la propuesta de investigación según Resolución Nro. 017-2024-UI.P-D-FIS-UANCV-J (aprobar y autorizar la ejecución de la propuesta de investigación) y con Resolución. Nro. 062-2024-UI.R-D-FIS-UANCV-J (aprobar y autorizar el informe final de la investigación).

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y, estando a la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DECLARAR APTO para la sustentación del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) titulada **ESTUDIO SOBRE EL BIENESTAR LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS SEDA JULIACA 2023**, del bachiller **JHOANA URSULA HERCILLA QUISPE**, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - NOMINAR JURADOS para la sustentación y defensa de la tesis a los siguientes docentes:

- Presidente : M.Sc. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA.
- Primer miembro : Dr. RICHARD CONDORI CRUZ.
- Segundo miembro : M.Sc. JUAN CARLOS PINTO LARICO.
- Asesor: : Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ.

ARTÍCULO TERCERO. - PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- Modalidad, Lugar : Virtual, Plataforma Virtual (Cisco Webex Meet).
- Fecha, Hora : 16 de agosto de 2024, 17:20 Horas.

ARTÍCULO CUARTO. - DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

C.c.
Arch 2024
JCHM/ v1.5
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

RESOLUCIÓN N° 062-2024-UI.R-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 15 de Mayo de 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-06155 de fecha 13 de Mayo de 2024, del Bach. **JHOANA URSULA HERCILLA QUISPE**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMATICA.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. JHOANA URSULA HERCILLA QUISPE, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulada: ESTUDIO SOBRE EL BIENESTAR LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS SEDA JULIACA 2023, conducente para optar el Título profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMATICA, corroboro el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (Borrador de Tesis) para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **ESTUDIO SOBRE EL BIENESTAR LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS SEDA JULIACA 2023**, presentado por el (la) Bach. **JHOANA URSULA HERCILLA QUISPE**, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al **Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ**.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO

C.c
Arch 2024
JCHM/ v1.1
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado

Ciudad Universitaria Urbanización Taparachi Km 4.5 Salida Puno - Juliaca



RESOLUCIÓN N° 017-2024-UI.P-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 08 de marzo de 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-02129 de fecha 21 de febrero de 2024, del (la) Bach. **JHOANA URSULA HERCILLA QUISPE**; con el cual solicita Revisión de la Propuesta de Investigación y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMATICA.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. JHOANA URSULA HERCILLA QUISPE, solicito la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de la tesis titulada: ESTUDIO SOBRE EL BIENESTAR LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS SEDA JULIACA 2023; conducente para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación ha emitido opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMATICA, ratifico la propuesta del Asesor Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - **APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN**, titulada: **ESTUDIO SOBRE EL BIENESTAR LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS SEDA JULIACA 2023**, presentado por el (la) Bach. **JHOANA URSULA HERCILLA QUISPE**, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RECONOCER, como ASESOR al Dr. **OSCAR GONZALO APAZA PEREZ**.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO

C.c
Arch 2024
JCHM/ v1.1
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado

Ciudad Universitaria Urbanización Taparachi Km 4.5 Salida Puno - Juliaca



ESTUDIO SOBRE EL BIENESTAR LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS SEDA JULIACA 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	12%
2	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	3%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	dspace.ueb.edu.ec Fuente de Internet	<1%
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
8	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%



Metadatos complementarios

TÍTULO DE LA TESIS	
ESTUDIO SOBRE EL BIENESTAR LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS SEDA JULIACA 2023	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	JHOANA URSULA HERCILLA QUISPE
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	72177034
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0000-0384-9665
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	OSCAR GONZALO APAZA PEREZ
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	42431259
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-2464-5730
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29606930
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	RICHARD CONDORI CRUZ
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02442917
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	JUAN CARLOS PINTO LARICO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02442123



Datos de investigación	
Línea de investigación	Organización y dirección de empresas – P25
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación investigación Geográfica de la investigación	<p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS SEDA JULIACA Coordenadas: Latitud: -15.5014046 Longitud: -70.1316302</p> <p>URL Maps https://maps.app.goo.gl/dMAdf8heTo7FZwfM9</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Marzo 2024 – Agosto 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html Librería	<p>Ingeniería de sistemas y comunicaciones https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.02.04</p> <p>Ingeniería de procesos https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.04.02</p>



UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CACHES VELASQUEZ"
DIRECCIÓN
Sr. Juan Carlos Herrera Miranda
DIRECTOR (e)
Unidad de Investigación FIS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo JHOANA URSULA HERCILLA QUISPE, identificado con DNI
Nro. 72177034, en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
 Programa de Segunda Especialidad,
 Programa de Maestría o Doctorado

INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico
denominada:

ESTUDIO SOBRE EL BIENESTAR LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS SEDA JULIACA 2023

Asesorado por: Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.


Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 11 de noviembre del 2024



Firma del Asesor
(obligatoria)



Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO i

ÍNDICE DE TABLAS iv

ÍNDICE DE FIGURAS v

RESUMEN vi

ABSTRACT vii

INTRODUCCIÓN..... viii

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Planteamiento del Problema..... 1

 1.1.1. Problema general:..... 3

 1.1.2. Problemas específicos: 3

1.2. Objetivos de la investigación 4

 1.2.1. Objetivo General: 4

 1.2.2. Objetivos Específicos:..... 4

1.3. Justificación del Estudio 5

 1.3.1. Teórica:..... 5

 1.3.2. Practica:..... 6

 1.3.3. Metodológica:..... 6

 1.3.4. Social:..... 6

1.4. Hipótesis..... 7



- 1.4.1. Hipótesis General: 7
- 1.4.2. Hipótesis Especificas: 7
- 1.5. Variables 8
 - 1.5.1. Independientes:..... 8
 - 1.5.2. Dependientes: 8
 - 1.5.3. Operacionalización de Variables: 9

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

- 2.1. Antecedentes de la investigación 10
 - 2.1.1. Internacionales 10
 - 2.1.2. Nacionales 11
- 2.2. Marco teórico 11
 - 2.2.1. Marco Teórico De La Variable Independiente (Colaboradores)..... 11
 - 2.2.2. Marco Teórico De La Variable Dependiente (Bienestar Laboral)..... 14
- 2.3. Marco conceptual 17

CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

- 3.1. Enfoque de la investigación 21
- 3.2. Tipo de investigación 21
- 3.3. Nivel de la investigación 21
- 3.4. Diseño de la investigación 22
- 3.5. Método de la investigación 22



3.6. Población y muestra	22
3.6.1. Población.....	22
3.6.2. Muestra.....	23
3.7. Técnicas, Notas e instrumentos de investigación para la recolección de datos	23
3.8. Validación de la contrastación de hipótesis.....	24
3.9. Validez y confiabilidad del instrumento.....	24
3.10. Plan de recolección y procesamiento de datos.....	24

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados.....	25
CONCLUSIONES.....	43
RECOMENDACIONES	46
BIBLIOGRAFÍA	48
ANEXOS.....	51



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 operacionalización de variables	9
Tabla 2 cuadro de población considerada	22
Tabla 3 presentación de la muestra	23
Tabla 4 términos utilizados	25
Tabla 5 pregunta 1.....	25
Tabla 6 pregunta 2.....	27
Tabla 7 pregunta 3.....	28
Tabla 8 pregunta 4.....	29
Tabla 9 pregunta 5.....	30
Tabla 10 pregunta 6.....	31
Tabla 11 pregunta 7.....	32
Tabla 12 pregunta 8.....	33
Tabla 13 pregunta 9.....	34
Tabla 14 pregunta 10.....	35
Tabla 15 pregunta 11.....	36
Tabla 16 pregunta 12.....	37
Tabla 17 pregunta 13.....	38
Tabla 18 pregunta 14.....	39
Tabla 19 pregunta 15.....	40
Tabla 20 pregunta 16.....	41
Tabla 21 pregunta 17.....	42



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 pregunta 1.....	26
Figura 2 pregunta 2.....	27
Figura 3 pregunta 3.....	28
Figura 4 pregunta 4.....	29
Figura 5 pregunta 5.....	30
Figura 6 pregunta 6.....	31
Figura 7 pregunta 7.....	32
Figura 8 pregunta 8.....	33
Figura 9 pregunta 9.....	34
Figura 10 pregunta 10.....	35
Figura 11 pregunta 11.....	36
Figura 12 pregunta 12.....	37
Figura 13 pregunta 13.....	38
Figura 14 pregunta 14.....	39
Figura 15 pregunta 15.....	40
Figura 16 pregunta 16.....	41
Figura 17 pregunta 17.....	42



RESUMEN

La presente tesis, titulada “Estudio sobre el bienestar laboral de los colaboradores en la empresa prestadora de servicios SEDA Juliaca 2023,” tuvo como objetivo determinar el bienestar laboral de los colaboradores en la empresa prestadora de servicios SEDA Juliaca durante el año 2023.

La investigación fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, utilizando un enfoque no experimental. La población estuvo compuesta por los colaboradores de SEDA Juliaca, y se seleccionó una muestra probabilística de 130 sujetos mediante un muestreo aleatorio simple. Los resultados del estudio evidenciaron diversas áreas de mejora en el bienestar laboral de los colaboradores: Medidas técnicas, formativas y psicológicas: El 57.7% de los colaboradores nunca emplea medidas técnicas, formativas ni psicológicas para prevenir accidentes y mejorar las condiciones laborales. Esto señala la necesidad de que la empresa proporcione herramientas adecuadas para asegurar la seguridad y el bienestar personal, promoviendo un entorno laboral saludable. Capacitación y desarrollo profesional: El 42.3% de los colaboradores indicó que casi nunca recibe capacitación para desempeñarse adecuadamente. Por lo tanto, se propone brindar información y capacitación a los colaboradores interesados en crecer profesionalmente, facilitando el acceso a información relevante para postular a nuevas áreas y desarrollarse profesionalmente. Trabajo en equipo: El 52.3% de los colaboradores considera que nunca trabajan en equipo para un bien común. Para revertir esta situación, se sugiere implementar estrategias que fomenten el trabajo en equipo, creando una cultura colaborativa y de apoyo mutuo entre los colaboradores. Reglas claras y administración eficiente: El 49% de los colaboradores considera que la sociedad nunca nota que la empresa tiene reglas bien definidas de funcionamiento y una administración eficiente. Esto indica la necesidad de mejorar la imagen institucional para que los colaboradores se sientan más identificados con la empresa. Se recomienda fortalecer la comunicación interna y externa para proyectar una imagen más sólida.

Palabras claves: salario, sociabilización, institución, servicio, población



ABSTRACT

This thesis, titled "Study on the labor well-being of employees in the service provider company SEDA Juliaca 2023," aimed to determine the labor well-being of employees in the service provider company SEDA Juliaca during the year 2023.

The research was applied, with a quantitative approach and descriptive level, using a non-experimental approach. The population was made up of SEDA Juliaca collaborators, and a probabilistic sample of 130 subjects was selected through simple random sampling. The results of the study showed various areas of improvement in the work well-being of employees: Technical, training and psychological measures: 57.7% of employees never use technical, training or psychological measures to prevent accidents and improve working conditions. This points out the need for the company to provide adequate tools to ensure personal safety and well-being, promoting a healthy work environment. Training and professional development: 42.3% of employees indicated that they almost never receive training to perform adequately. Therefore, it is proposed to provide information and training to employees interested in professional growth, facilitating access to relevant information to apply for new areas and develop professionally. Teamwork: 52.3% of employees consider that they never work as a team for a common good. To reverse this situation, it is suggested to implement strategies that encourage teamwork, creating a collaborative culture and mutual support among collaborators. Clear rules and efficient administration: 49% of employees consider that society never notices that the company has well-defined operating rules and efficient administration. This indicates the need to improve the institutional image so that employees feel more identified with the company. It is recommended to strengthen internal and external communication to project a more solid image.

Keywords: salary, socialization, institution, service, population



INTRODUCCIÓN

El bienestar laboral es un factor crucial para el desarrollo de una organización, ya que está estrechamente relacionado con la satisfacción, productividad y retención de los colaboradores. La presente tesis, titulada “Estudio sobre el bienestar laboral de los colaboradores en la empresa prestadora de servicios SEDA Juliaca 2023,” tiene como objetivo determinar el bienestar laboral de los colaboradores en la empresa prestadora de servicios SEDA Juliaca durante el año 2023. La investigación fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, utilizando un enfoque no experimental. La población estuvo compuesta por los colaboradores de SEDA Juliaca, y se seleccionó una muestra probabilística de 130 sujetos mediante un muestreo aleatorio simple. Los resultados del estudio evidenciaron diversas áreas de mejora en el bienestar laboral de los colaboradores: Medidas técnicas, formativas y psicológicas: El 57.7% de los colaboradores nunca emplea medidas técnicas, formativas ni psicológicas para prevenir accidentes y mejorar las condiciones laborales. Esto indica la necesidad de que la empresa proporcione herramientas adecuadas para asegurar la seguridad y el bienestar personal, promoviendo un entorno laboral saludable. Capacitación y desarrollo profesional: El 42.3% de los colaboradores indicó que casi nunca recibe capacitación para desempeñarse adecuadamente. Por lo tanto, se propone brindar información y capacitación a los colaboradores interesados en crecer profesionalmente, facilitando el acceso a información relevante para postular a nuevas áreas y desarrollarse profesionalmente. Trabajo en equipo: El 52.3% de los colaboradores considera que nunca trabajan en equipo para un bien común. Para revertir esta situación, se sugiere implementar estrategias que fomenten el trabajo en equipo, creando una cultura colaborativa y de apoyo mutuo entre los colaboradores. Reglas claras y administración eficiente: El 49% de los colaboradores considera que la sociedad nunca nota que la empresa tiene reglas bien definidas de funcionamiento y una administración eficiente.



Esto indica la necesidad de mejorar la imagen institucional para que los colaboradores se sientan más identificados con la empresa. Se recomienda fortalecer la comunicación interna y externa para proyectar una imagen más sólida.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Planteamiento del Problema

La problemática a nivel internacional en el ámbito del bienestar laboral se manifiesta en la persistencia de profundas desigualdades, tanto económicas como sociales. Este desafío abarca desde disparidades salariales sustanciales hasta condiciones laborales precarias, donde la seguridad y salud ocupacional a menudo se ven comprometidas. La limitada accesibilidad a beneficios sociales es evidente, afectando la estabilidad y calidad de vida de los colaboradores en diversos países.

Además, las brechas en las oportunidades de desarrollo profesional generan desigualdades significativas, especialmente para grupos vulnerables que enfrentan discriminación en el acceso a la educación y capacitación. Este panorama se ve agravado por la creciente precarización laboral, caracterizada por contratos temporales y formas de empleo flexibles, que contribuyen a la inseguridad económica y emocional de los colaboradores.

El impacto de la tecnología y la automatización plantea interrogantes sobre el futuro del empleo y la necesidad imperante de adaptación constante. Los riesgos psicosociales,



como el estrés laboral y la falta de equilibrio entre trabajo y vida personal, añaden una dimensión crucial, afectando la salud mental y emocional de los colaboradores a nivel global.

Adicionalmente, la creciente conciencia ambiental y la responsabilidad social de las empresas introducen una nueva capa de complejidad al bienestar laboral, pues plantean interrogantes sobre el propósito y sostenibilidad de las ocupaciones en un mundo en constante cambio.

En el escenario laboral de Perú, la compleja red de desafíos en el bienestar de los colaboradores se manifiesta a través de desigualdades salariales, condiciones laborales precarias, acceso limitado a beneficios sociales y brechas en oportunidades de desarrollo. La inseguridad laboral, derivada de la precarización de empleos y el impacto tecnológico, se suma a la urgencia de abordar riesgos psicosociales y promover la salud mental en la fuerza laboral.

La persistente disparidad socioeconómica, la necesidad de empresas socialmente responsables y la relevancia de prácticas laborales éticas constituyen los elementos centrales de esta problemática. En este contexto, la atención a la salud y bienestar de los colaboradores se convierte en un imperativo nacional para construir un entorno laboral equitativo y sostenible, contribuyendo al desarrollo integral de los colaboradores y, por ende, al progreso socioeconómico del país.

En Juliaca, la complejidad del bienestar laboral emerge como una red entrelazada de desafíos que impactan profundamente en la vida de los colaboradores. Este escenario local abarca desigualdades salariales marcadas, condiciones laborales precarias, y un acceso limitado a beneficios sociales esenciales, evidenciando disparidades económicas que repercuten en la estabilidad y desarrollo de la fuerza laboral.



la falta de oportunidades de desarrollo profesional acentúa las brechas en la movilidad laboral, mientras la inestabilidad económica, exacerbada por el crecimiento urbano desordenado, contribuye a la inseguridad laboral y afecta la salud emocional de los colaboradores. Los riesgos psicosociales, como el estrés laboral, se entrelazan con la necesidad apremiante de adaptación a los cambios tecnológicos y la ausencia de prácticas éticas en el entorno laboral.

Adicionalmente, la carencia de empresas socialmente responsables y la falta de planificación urbana impactan negativamente, generando un entorno laboral que no solo incide en la calidad de vida de los colaboradores, sino que también desafía la construcción de una ciudad equitativa y sostenible.

Enfrentar este desafío integral demanda estrategias holísticas que no solo aborden cada componente individual, sino que también se centren en la interconexión de estos desafíos, promoviendo así un entorno laboral ético, equitativo y sostenible que propicie el desarrollo integral de los colaboradores y contribuya al avance socioeconómico de Juliaca.

1.1.1. Problema general:

- ¿cómo es la calidad de vida laboral de los colaboradores en la empresa prestadora de servicios seda Juliaca 2023?

1.1.2. Problemas específicos:

- ¿cómo perciben los colaboradores la equidad en los salarios y beneficios ofrecidos por la empresa prestadora de servicios seda Juliaca 2023?
- ¿cuál es la eficacia de las medidas de seguridad implementadas y cómo se atiende la salud ocupacional de los colaboradores en la empresa prestadora de servicios seda Juliaca 2023?



- ¿cómo se aprovechan y desarrollan las habilidades y capacidades de los colaboradores en sus roles laborales en la empresa prestadora de servicios seda Juliaca 2023?
- ¿cuáles son las oportunidades de desarrollo profesional y cómo se percibe la seguridad laboral a largo plazo por parte de los colaboradores en la empresa prestadora de servicios seda Juliaca 2023?
- ¿en qué medida se cumplen los derechos constitucionales de los colaboradores en la empresa prestadora de servicios seda Juliaca 2023?
- ¿cómo afecta el entorno físico de trabajo al desempeño y bienestar de los colaboradores en la empresa prestadora de servicios seda Juliaca 2023?
- ¿cómo perciben los colaboradores la contribución social y responsabilidad corporativa de la empresa prestadora de servicios seda Juliaca 2023?
- ¿cómo es la cohesión social dentro de la empresa en términos de comunicación, relaciones interpersonales y colaboración entre los colaboradores en la empresa prestadora de servicios seda Juliaca 2023?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. *Objetivo General:*

- describir en detalle la calidad de vida laboral de los colaboradores en la empresa prestadora de servicios seda Juliaca 2023, considerando diversas dimensiones relacionadas con compensación, seguridad, desarrollo profesional y bienestar general.

1.2.2. *Objetivos Específicos:*

- describir la percepción actual de los colaboradores sobre la equidad en la compensación, identificando áreas de satisfacción y posibles inconformidades.



- detallar las condiciones actuales de seguridad y salud ocupacional, identificando aspectos positivos y áreas que requieren mejoras para garantizar el bienestar de los colaboradores.
- describir cómo se utilizan actualmente las habilidades y capacidades de los colaboradores en sus roles laborales y detallar las oportunidades existentes para su desarrollo.
- describir la percepción actual de los colaboradores sobre las oportunidades de desarrollo profesional y la seguridad laboral a largo plazo, identificando áreas de mejora.
- describir el nivel de cumplimiento actual de los derechos constitucionales de los colaboradores, detallando prácticas que respaldan un ambiente laboral justo y respetuoso.
- describir detalladamente el entorno físico de trabajo, identificando cómo el espacio afecta al desempeño y bienestar de los colaboradores.
- describir la contribución social y responsabilidad corporativa actual de la empresa prestadora de servicios seda Juliaca 2023, detallando la percepción de los colaboradores sobre el impacto positivo de la empresa en la comunidad.
- describir la cohesión social dentro de la empresa, detallando la comunicación, relaciones interpersonales y colaboración entre los colaboradores.

1.3. Justificación del Estudio

1.3.1. Teórica:

El estudio del bienestar laboral en la Empresa Prestadora de Servicios Seda Juliaca 2023 se fundamenta teóricamente en la creciente relevancia de comprender y mejorar las condiciones laborales. En el marco teórico, se explorarán modelos y teorías relacionadas con la calidad de vida laboral, considerando dimensiones como compensación, seguridad y salud



ocupacional, desarrollo de capacidades, oportunidades de crecimiento y aspectos constitucionales. Esto permitirá integrar conocimientos existentes y aplicarlos de manera específica al contexto de la empresa, brindando una base conceptual sólida.

1.3.2. *Practica:*

Desde una perspectiva práctica, el estudio responde a la necesidad urgente de evaluar y mejorar las condiciones laborales de los colaboradores en una entidad vital como la Empresa Prestadora de Servicios Seda Juliaca. La identificación y abordaje de problemas específicos en el bienestar laboral permitirán implementar acciones concretas para potenciar la calidad de vida de los colaboradores, optimizando la productividad y fortaleciendo la posición competitiva de la empresa en el mercado.

1.3.3. *Metodológica:*

La metodología del estudio se justifica en la selección de enfoques cuantitativos y cualitativos que brindarán una visión integral y detallada de las condiciones laborales. La combinación de encuestas, entrevistas y análisis de datos permitirá obtener información cuantitativa sobre percepciones y datos objetivos, así como insights cualitativos que enriquecerán la comprensión de las experiencias laborales. Esta variedad metodológica garantiza la robustez y validez de los resultados.

1.3.4. *Social:*

A nivel social, el estudio responde al compromiso de contribuir al bienestar de la comunidad laboral de Juliaca. Al abordar cuestiones relacionadas con el bienestar de los colaboradores, se busca no solo mejorar las condiciones dentro de la empresa, sino también impactar positivamente en la calidad de vida de la población local. Este enfoque socialmente responsable refleja el compromiso de la empresa y del estudio mismo con el desarrollo sostenible y equitativo de la comunidad.



1.4. Hipótesis

1.4.1. *Hipótesis General:*

- Se define que la calidad de vida laboral de los colaboradores en la Empresa Prestadora De Servicios Seda Juliaca 2023 se verá afectada positivamente mediante la implementación de medidas específicas que aborden las dimensiones de compensación, seguridad, desarrollo profesional y bienestar general.

1.4.2. *Hipótesis Específicas:*

- Se espera que, al mejorar la equidad en la compensación, la satisfacción de los colaboradores aumentará, contribuyendo a una mejor calidad de vida laboral.
- La implementación de medidas mejoradas de seguridad y salud ocupacional se asociará con una disminución de incidentes y una mejora en el bienestar físico y emocional de los colaboradores.
- Al optimizar la utilización de habilidades y promover el desarrollo profesional, se espera que los colaboradores experimenten un aumento en la satisfacción y compromiso laboral.
- Proporcionar oportunidades de desarrollo continuo y reforzar la seguridad laboral se relacionará con una mayor percepción de estabilidad y crecimiento entre los colaboradores.
- Cumplir con los derechos constitucionales de los colaboradores se asocia con un entorno laboral respetuoso, promoviendo la satisfacción y la calidad de vida laboral.
- Mejorar el entorno físico de trabajo influirá positivamente en el bienestar y desempeño de los colaboradores.
- Incrementar la contribución social y responsabilidad corporativa se relacionará con una percepción más positiva de la empresa y su impacto en la comunidad.



- Fomentar la integración social dentro de la empresa estará asociado con una mejora en la comunicación, relaciones interpersonales y colaboración entre los colaboradores.

1.5. Variables

1.5.1. *Independientes:*

- Los colaboradores:

Según Stephen P. Robbins (1970), en su trabajo sobre comportamiento organizacional y gestión de recursos humanos han sido continuamente actualizados a lo largo de las décadas. Sus primeras obras datan de la década de 1970, y sus libros más recientes se han publicado en años recientes, manteniendo su relevancia en el campo de la administración y recursos humanos.

Según Gary Dessler (1980) escribió sobre temas de administración de recursos humanos desde la década de 1980. Sus libros han sido revisados y actualizados a lo largo del tiempo para reflejar los cambios en las prácticas y teorías de gestión de personas en las organizaciones.

Según Edgar H. Schein (1960), en sus trabajos sobre cultura organizacional comportamiento humano en las organizaciones comenzaron en la década de 1960. A lo largo de las décadas, ha seguido contribuyendo con ideas y conceptos importantes sobre cómo la cultura influye en el comportamiento de los colaboradores.

Según Fred Luthans (1960), en el campo de la gestión y el comportamiento organizacional desde la década de 1960. Sus investigaciones y escritos han evolucionado con el tiempo, centrándose en temas como el liderazgo, la motivación y la psicología positiva en el trabajo.

1.5.2. *Dependientes:*

- Bienestar laboral:



El bienestar laboral puede definirse como el estado óptimo de satisfacción, salud y equilibrio entre vida laboral y personal que experimentan los colaboradores en su entorno laboral. Este concepto implica no solo la ausencia de problemas o riesgos laborales, sino también la presencia de condiciones y prácticas que promuevan el desarrollo integral y el bienestar emocional de los colaboradores.

Según Paul E. Spector (1980), reconocido por su trabajo en el campo del bienestar laboral y la psicología organizacional. En su libro "Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice", Spector aborda temas relacionados con la satisfacción laboral, el estrés laboral, el equilibrio trabajo-vida personal y otros aspectos clave del bienestar en el trabajo. Sus investigaciones y teorías han contribuido significativamente al entendimiento y la promoción del bienestar de los colaboradores en diversos entornos laborales.

1.5.3. Operacionalización de Variables:

Tabla 1

operacionalización de variables

Variables	Dimensiones
Bienestar laboral	Retribución apropiada y equitativa
	Aplicación de la ley 29783
	Manejo y aplicación de habilidades
	Congruencia de capacitaciones
	Desarrollo social dentro de la organización
Colaboradores	Constitucionalismo
	Área de vida y desarrollo de trabajo
	Reconocimiento de la vida laboral y social

Nota: elaboración propia



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales

(Oroz Sánchez, 2018) En su tesis titulada “Propuesta de un programa de calidad de vida laboral para los colaboradores de la empresa Continental Paper” (tesis para optar al grado de Magister en Gestión Social Empresarial) de la Universidad Externado de Colombia, tiene como objetivo general evaluar la percepción de los colaboradores sobre el contexto organizacional en relación con la calidad de vida laboral. Esto con el fin de planificar un programa que mejore las condiciones laborales y promueva el crecimiento de la empresa. Concluye que: Los objetivos relacionados con la calidad de vida laboral, específicamente en áreas de descanso, revelan que la infraestructura de la empresa es una de las variables esenciales para los colaboradores. La falta de movimientos seguros se atribuye a la escasez de herramientas de seguridad adecuadas, lo que impide un desempeño eficiente. Por lo tanto, es crucial reevaluar y dotar de herramientas de seguridad, así como mejorar las áreas de descanso dentro de la empresa, para crear espacios seguros y confortables que contribuyan al bienestar del personal.



2.1.2. Nacionales

(Escobar, 2020) En su tesis titulada “Calidad de vida laboral de Walton y responsabilidad organizacional en Conecta Retail S.A Distrito de Cusco” (tesis para optar al grado de Licenciado en Administración) de la Universidad Andina del Cusco, tiene como objetivo general establecer la correlación entre la calidad de vida laboral de Walton y la responsabilidad organizacional en Conecta Retail S.A en el distrito del Cusco durante el año 2019. Concluye que: La calidad de vida laboral está significativamente relacionada con la responsabilidad institucional en Conecta Retail S.A en el Distrito de Cusco en el año 2019. Los datos muestran un valor $p=0.00 < 0.05$ y una correlación de Spearman del 71.7%, resultante de la prueba Chi-cuadrado. Esto indica una correlación positiva considerable, sugiriendo que a mayor calidad de vida en el trabajo, mayor será el compromiso institucional, lo que conlleva ventajas para los colaboradores. En consecuencia, cuando los empleados disfrutaban de una compensación justa y adecuada, seguridad y salud en el lugar de trabajo, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades, crecimiento y estabilidad laboral, integración comunitaria en la empresa, respeto a los derechos constitucionales, libertad, equilibrio entre vida personal y laboral, y reconocimiento social de su trabajo, muestran actitudes positivas que fortalecen el compromiso organizacional.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Marco Teórico De La Variable Independiente (Colaboradores)

2.2.1.1. Constitucionalismo Laboral:

El constitucionalismo laboral se centra en el conjunto de principios y normas constitucionales diseñados para proteger los derechos laborales de los empleados. Estos derechos incluyen, entre otros, la libertad sindical, la igualdad de oportunidades y la prohibición de la discriminación, la seguridad social y la protección contra el despido



arbitrario. Un autor relevante en este campo es Roberto Carneiro, quien en su obra "Derechos Humanos Laborales" aborda la importancia de garantizar condiciones dignas y justas en el trabajo para el bienestar de los colaboradores.

Ejemplo: En muchos países, la Constitución establece el derecho a un trabajo digno y la protección de los colaboradores frente a prácticas laborales injustas, como el trabajo infantil o la discriminación salarial por género.

Según Roberto Carneiro (2008), Concluye que los derechos laborales deben considerarse como derechos humanos fundamentales, ya que protegen la dignidad y el bienestar de los colaboradores dentro de un marco constitucional.

Según Marta Araújo (2015), Concluye que la garantía de derechos laborales en el ámbito constitucional es crucial para promover la justicia social y la equidad en las relaciones laborales, asegurando condiciones dignas y justas para todos los colaboradores.

2.2.1.2. Área de Vida y Desarrollo de Trabajo:

El enfoque de la calidad de vida laboral se orienta hacia la mejora de las condiciones en el entorno de trabajo para fomentar el bienestar y la satisfacción de los empleados. Según Walton, la calidad de vida laboral incluye aspectos como la seguridad en el empleo, las oportunidades de crecimiento personal y profesional, y el equilibrio entre la vida laboral y personal, y el reconocimiento por el trabajo realizado. Un ejemplo de este enfoque es el modelo de "Job Crafting" de Wrzesniewski y Dutton, que permite a los colaboradores rediseñar sus tareas y roles para aumentar su motivación y compromiso.

Ejemplo: Una empresa que implementa programas de flexibilidad laboral, capacitación y reconocimiento a sus empleados puede mejorar significativamente su calidad de vida en el trabajo y, por lo tanto, su bienestar laboral.



Modelo de "Calidad de Vida en el Trabajo" de Walton (1973): Concluye que la calidad de vida en el trabajo se ve influenciada por múltiples dimensiones, como las condiciones laborales, las relaciones interpersonales y las oportunidades de desarrollo, siendo fundamental para el bienestar laboral.

Enfoque de Hackman y Oldham (1980) sobre el enriquecimiento del trabajo: Concluye que el diseño de trabajos que brinden variedad, autonomía, retroalimentación y significado contribuye significativamente a la satisfacción y al bienestar de los colaboradores.

2.2.1.3. Reconocimiento de la Vida Laboral y Social:

El reconocimiento en el trabajo se relaciona con la valoración y apreciación de las contribuciones de los colaboradores dentro de la organización. Autores como Maslow y Herzberg han destacado la importancia de las necesidades de reconocimiento y autorrealización en el trabajo para motivar a los empleados y mejorar su bienestar. Además, el capital social, según Bourdieu, se refiere a los recursos sociales como el reconocimiento, la confianza y la solidaridad que influyen en la integración social y el bienestar laboral.

Ejemplo: Un programa de reconocimiento que premia el desempeño sobresaliente de los colaboradores con bonificaciones, ascensos o reconocimientos públicos puede aumentar su motivación y satisfacción en el trabajo.

Abordaje de Maslow (1943) y Herzberg (1959) sobre necesidades de reconocimiento en el trabajo: Concluyen que el reconocimiento y la realización personal en el trabajo son factores clave para motivar a los colaboradores y mejorar su bienestar y satisfacción laboral.

Concepto de "Capital Social" de Pierre Bourdieu (1986): Concluye que el reconocimiento, la confianza y la solidaridad dentro de un entorno laboral y social influyen



significativamente en el bienestar y la integración social de los individuos, promoviendo un ambiente laboral más satisfactorio y saludable.

2.2.2. Marco Teórico De La Variable Dependiente (Bienestar Laboral)

2.2.2.1. Retribución apropiada y equitativa:

La retribución apropiada y equitativa en el contexto laboral se refiere a la compensación justa que reciben los colaboradores por su trabajo, considerando tanto el aspecto económico como otras formas de reconocimiento y beneficios. Implica establecer salarios y beneficios que reflejen el valor del trabajo realizado, las competencias y contribuciones de los empleados, así como el nivel de responsabilidad y el desempeño. Además del aspecto financiero, incluye también beneficios como planes de salud, capacitación, oportunidades de desarrollo profesional y reconocimientos no monetarios. Un ejemplo sería una empresa que implementa un sistema de remuneración basado en el desempeño y la productividad, donde se reconoce el esfuerzo y los logros individuales y colectivos con bonificaciones, incentivos y oportunidades de crecimiento.

Según Adam Smith, John R. Commons (2019), en su obra "A Handbook of Human Resource Management Practice" de la teoría del salario justo enfatiza que la remuneración debe reflejar el aporte real de los colaboradores a la empresa y considerar factores como la productividad, la competencia laboral y las condiciones del mercado.

2.2.2.2. Aplicación de la ley 29783:

La implementación de la Ley 29783 sobre Seguridad y Salud en el Trabajo requiere la adopción de medidas preventivas y correctivas para asegurar un entorno laboral seguro y saludable para todos los empleados. Esto abarca la identificación y evaluación de riesgos laborales, la implementación de controles de seguridad y salud, y la provisión de equipos de protección adecuados, capacitar al personal en temas de prevención, realizar seguimiento y



evaluación de las condiciones laborales, y promover una cultura de seguridad y bienestar. Un ejemplo sería una empresa que realiza inspecciones periódicas, capacita a sus empleados en prácticas seguras, establece protocolos de respuesta ante emergencias y fomenta la participación activa de los colaboradores en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Según Julio César Caballero, Michael T. Giovinco (2011), destaca la importancia de una gestión integral de la seguridad y salud en el trabajo, donde se involucren tanto la dirección de la empresa como los colaboradores en la identificación y mitigación de riesgos laborales.

2.2.2.3. Manejo y aplicación de habilidades:

La gestión y aplicación de habilidades se refiere a la administración eficaz de las competencias y capacidades de los empleados dentro de la organización. Esto incluye la identificación de las habilidades necesarias para cada puesto de trabajo, evaluar las habilidades actuales de los empleados, proporcionar oportunidades de desarrollo y capacitación, asignar tareas acordes a las capacidades individuales, brindar retroalimentación y reconocimiento por el desempeño, y fomentar un ambiente que valore el aprendizaje continuo y la mejora personal y profesional. Un ejemplo sería una empresa que realiza evaluaciones de desempeño, planes de desarrollo individualizados, programas de mentoría y oportunidades de rotación para que los colaboradores puedan aplicar y desarrollar sus habilidades de manera efectiva en sus roles laborales.

Según Peter Senge, Ken Blanchard (1990), en su obra "The Fifth Discipline" resalta la importancia del desarrollo de habilidades de liderazgo situacional y motivacional para mejorar el rendimiento y la satisfacción laboral.

2.2.2.4. Congruencia de capacitaciones:

La congruencia de capacitaciones se refiere a la alineación estratégica de los programas de formación y desarrollo con los objetivos y necesidades de la organización.



Esto implica identificar las competencias clave requeridas para el éxito organizacional, diseñar programas de capacitación pertinentes y actualizados, evaluar la efectividad de las capacitaciones en relación con los resultados empresariales, ajustar los programas según las demandas del mercado y las tendencias laborales, y promover una cultura de aprendizaje y mejora continua. Un ejemplo sería una empresa que alinea sus programas de capacitación con su plan estratégico, ofreciendo cursos y talleres específicos en áreas como tecnología, liderazgo, innovación y habilidades blandas que contribuyan directamente al logro de los objetivos corporativos y al desarrollo de los colaboradores.

Según David Ulrich, Michael Beer (1997), en su libro "Human Resource Champions" enfatiza la importancia de integrar la capacitación con la estrategia empresarial y los objetivos de negocio para maximizar el impacto en el desempeño y la competitividad.

2.2.2.5. Desarrollo social dentro de la organización:

El desarrollo social dentro de la organización se refiere a la promoción de un ambiente laboral inclusivo, colaborativo y participativo que fomente el bienestar emocional, la diversidad, el respeto y la solidaridad entre todos los miembros de la empresa. Esto implica crear espacios de trabajo donde se valore la diversidad de ideas, experiencias y culturas, se promueva la comunicación abierta y el trabajo en equipo, se establezcan políticas y prácticas que respeten los derechos y la dignidad de todos, se fomente la participación y el involucramiento de los colaboradores en la toma de decisiones y la resolución de problemas, y se celebren iniciativas y actividades que fortalezcan el sentido de comunidad y pertenencia. Un ejemplo sería una empresa que implementa programas de integración cultural, equipos de trabajo multidisciplinarios, políticas de equidad de género y oportunidades de voluntariado corporativo para generar un entorno laboral enriquecedor, motivador y socialmente responsable.



Según Daniel Goleman, Edgar Schein (1985), en su obra "Organizational Culture and Leadership" destaca la importancia de construir una cultura organizacional sólida y coherente que promueva la confianza, la transparencia y el sentido de pertenencia.

2.3. Marco conceptual

- **Colaboradores:**

Se refiere a los colaboradores o empleados de la empresa que contribuyen con su trabajo y esfuerzo al funcionamiento y desarrollo de la organización.

Según Stephen P. Robbins y Timothy A. Judge (2008), en su libro "Comportamiento Organizacional" abordan la importancia de entender y gestionar el talento humano en las organizaciones para lograr el éxito empresarial.

- **Bienestar Laboral:**

El estado de bienestar que los colaboradores disfrutan en su lugar de trabajo depende de su satisfacción, salud física y mental, y calidad de vida, moldeado por elementos como el ambiente laboral, las interacciones con colegas, el salario y las oportunidades de crecimiento profesional.

Según Richard Hackman, Greg R. Oldham y Walton (1970), en sus estudios sobre calidad de vida en el trabajo y enriquecimiento del trabajo proporcionan fundamentos teóricos sólidos sobre cómo el diseño de trabajos y el ambiente laboral afectan el bienestar de los empleados.

- **Retribución Apropiada y Equitativa:**

Se refiere a la compensación justa y equitativa que los colaboradores reciben por su trabajo, incluyendo salarios, beneficios y reconocimiento.

Según Edwin A. Locke y Gary P. Latham (1970), en su libro "Teoría de la Motivación" exploran la relación entre la compensación adecuada y la motivación laboral,



destacando la importancia de recompensar de manera justa el esfuerzo y desempeño de los empleados.

- **Aplicación de la Ley 29783:**

La normativa 29783 de Seguridad y Salud Laboral define los criterios y acciones que las organizaciones deben implementar para salvaguardar la salud física y mental de sus empleados.

Según Roberto Carneiro (2011), quien aborda la importancia de la legislación en la protección de los derechos laborales y la seguridad en el trabajo.

- **Manejo y Aplicación de Habilidades:**

Se refiere a la gestión eficaz de las habilidades y competencias de los colaboradores para optimizar su desempeño y contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

Según Peter F. Drucker y Warren Bennis (1950), en sus obras sobre gestión del talento y liderazgo organizacional ofrecen perspectivas valiosas sobre cómo identificar, desarrollar y aplicar las habilidades de los empleados de manera efectiva.

- **Congruencia de Capacitaciones:**

Es el alineamiento de las capacitaciones y programas de desarrollo con las necesidades estratégicas de la organización, asegurando que las habilidades adquiridas sean relevantes y contribuyan al éxito empresarial.

Según David A. Kolb y Donald L. Kirkpatrick (1970), en sus modelos de aprendizaje y evaluación de la formación ofrecen herramientas y enfoques para garantizar la congruencia entre las capacitaciones y las metas organizacionales.

- **Desarrollo Social Dentro de la Organización:**

Se refiere a la promoción de un ambiente laboral inclusivo, colaborativo y que fomente el bienestar emocional y social de los colaboradores.



Según Adam Grant en su libro "Dar y Recibir" y Daniel Goleman (2000), en sus estudios sobre inteligencia emocional proporcionan insights sobre cómo crear entornos laborales positivos que promuevan el desarrollo social y emocional de los empleados.

- **Comunicación Organizacional:**

Se refiere a los procesos, estrategias y herramientas utilizadas por la organización para transmitir información de manera efectiva entre los diferentes niveles jerárquicos y áreas de trabajo.

Según David K. Berlo y Harold D. Lasswell (1940), han contribuido al estudio de la comunicación organizacional, destacando la importancia de una comunicación clara, transparente y bidireccional para mejorar el clima laboral y la satisfacción de los empleados.

- **Liderazgo y Motivación:**

Implica el estudio de los estilos de liderazgo, las prácticas motivacionales y su impacto en el desempeño y bienestar de los colaboradores.

Según Douglas McGregor (1960), con su teoría X e Y, así como Daniel Goleman con sus estudios sobre liderazgo resonante y la inteligencia emocional en el liderazgo, ofrecen perspectivas valiosas sobre cómo los líderes pueden influir positivamente en el ambiente laboral y la motivación de los empleados.

- **Diversidad e Inclusión en el Trabajo:**

Se refiere al manejo de la diversidad cultural, de género, generacional y de habilidades en el entorno laboral, promoviendo la igualdad de oportunidades y el respeto por las diferencias.

Según Mary C. Gentile y Audrey J. Murrell (2000), han investigado sobre la gestión de la diversidad y la inclusión en el trabajo, destacando la importancia de crear entornos laborales inclusivos que fomenten la participación y el compromiso de todos los colaboradores.



- **Gestión del Cambio Organizacional:**

Se refiere a los procesos y estrategias utilizadas para gestionar y adaptarse a los cambios en el entorno laboral y organizacional, minimizando resistencias y maximizando la efectividad de las transformaciones.

Según John P. Kotter y Kurt Lewin (1940), han aportado al estudio de la gestión del cambio organizacional, resaltando la importancia de la comunicación, el liderazgo y la participación de los empleados en el proceso de cambio.

- **Cultura Organizacional:**

Esto abarca los principios, convicciones, reglas y procedimientos comunes entre los integrantes de la entidad, que afectan la conducta, las decisiones y el entorno de trabajo.

Según Edgar H. Schein (1980) nn , han investigado sobre la cultura organizacional, destacando su impacto en la satisfacción laboral, la identidad corporativa y la eficacia organizacional.



CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la investigación

Esta investigación utiliza un enfoque cuantitativo. Según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2014), dicho enfoque se centra en la divulgación de información y datos obtenidos de estudios anteriores. Su objetivo es determinar con exactitud el comportamiento de un grupo específico para consolidar las hipótesis.

3.2. Tipo de investigación

Este tipo de estudio es de naturaleza aplicada, también referida como investigación práctica o empírica, y se enfoca en poner en práctica y aprovechar los conocimientos obtenidos. Este enfoque implica la implementación y simplificación de prácticas basadas en la investigación, al mismo tiempo que se adquieren nuevos conocimientos. (Martínez, 2004).

3.3. Nivel de la investigación

El alcance de esta investigación es de tipo descriptivo, centrado en detallar fenómenos y eventos para comprender su esencia. Un estudio descriptivo se orienta a explicar o identificar una sola variable y definir la población de interés para la recolección de datos. Asimismo, se enfoca en describir las implicaciones del fenómeno dentro de la entidad analizada (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2014, p. 92).



3.4. Diseño de la investigación

Este estudio tiene un diseño "no experimental", dado que no manipula los datos a lo largo del tiempo. Al utilizar un enfoque transversal, se facilita la rápida recopilación de las opiniones de los encuestados, optimizando el tiempo y los recursos.

3.5. Método de la investigación

El método de investigación adoptado se basa en un enfoque cuantitativo descriptivo y no experimental. En este enfoque, se recopilan datos numéricos para describir fenómenos o variables específicas dentro de una población determinada sin manipular esas variables. Además, se utiliza un diseño transversal, lo que implica la recolección de datos de una muestra en un único punto en el tiempo.

3.6. Población y muestra

3.6.1. Población

Tamayo (2012) señala que la población en un estudio de fenómeno incluye todas las unidades de análisis que forman parte del mismo y que necesitan ser medidas para un análisis completo. Esta población se describe como el total de individuos con una característica común. En este contexto, la población está constituida por los 195 empleados de la EPS Seda Juliaca S.A en el año 2023, abarcando gerentes, personal administrativo y personal operativo.

Tabla 2
cuadro de población considerada

Personal	Cantidad	Representación %
Gerencia	1.00	00,52
Administrativos	152.00	77,95
Personal de campo	42.00	21,54
total	195.00	100,00

Nota. información proporcionada por la institución

3.6.2. Muestra

Este estudio empleó un muestreo probabilístico aleatorio simple. Se aplicó la fórmula pertinente para calcular el tamaño de la muestra.

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{d^2 * (B - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Diseño:

N	: población	:	195,00
z	: Limitación (confianza)	:	1,96
p	: Probabilidades (éxito)	:	0,50
q	: Probabilidades (fracaso)	:	,50
d	: Niveles de precisión	:	0,50
n	: La Muestra	:	130

Tabla 3

presentación de la muestra

Personal	Cantidad	Representación %
Gerencia	1.00	00,51
Administrativos	101.00	77,95
Personal de campo	28.00	21,54
total	130.00	100,00

Nota. elaboración propia (según información recopilada de la empresa)

3.7. Técnicas, Notas e instrumentos de investigación para la recolección de datos

En este estudio, la recolección de datos se realizó mediante encuestas, empleando un cuestionario con 18 preguntas dirigido a los empleados de la empresa.

La encuesta es un método de investigación que se utiliza para recoger opiniones de una población específica y así obtener información sobre diferentes aspectos sociales. Dependiendo de la metodología y los objetivos del estudio, la encuesta puede tener diferentes propósitos y puede ser realizada de diversas maneras (QuestionPro, 2021).



El cuestionario, como instrumento de investigación, se utiliza para recopilar información de individuos mediante una serie de preguntas, ya sean cerradas o abiertas (QuestionPro, 2021).

3.8. Validación de la contrastación de hipótesis

La validación y contrastación de hipótesis en esta investigación se lleva a cabo mediante la formulación clara de las hipótesis de investigación, la selección del método estadístico apropiado para analizar los datos recopilados a través de encuestas, y la interpretación de los resultados para determinar si apoyan o refutan las hipótesis planteadas, con el fin de inferir conclusiones significativas sobre el fenómeno estudiado y comunicar estos hallazgos de manera efectiva en el informe de investigación.

3.9. Validez y confiabilidad del instrumento

La validez y confiabilidad del instrumento se asegura mediante un proceso que incluye la validación por expertos, análisis de contenido, prueba piloto y pruebas de confiabilidad como el coeficiente alfa de Cronbach y la prueba test-retest, garantizando así la adecuada medición de los constructos de interés y la consistencia de las respuestas obtenidas.

3.10. Plan de recolección y procesamiento de datos

Para facilitar la realización de la investigación, se emplearán los siguientes recursos tecnológicos: Microsoft Word, SPSS, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados.

En el desarrollo de la presentación de resultados consideramos las siguientes abreviaciones que manejamos en nuestras tablas y gráficos:

Tabla 4
términos utilizados

Términos		Abreviaturas
Nunca	:	N
Casi nunca	:	CN
Casi Siempre	:	CS
Siempre	:	S

Nota. elaboración propia

1. ¿Opina que la compensación que recibe de la organización es justa en relación con su labor?

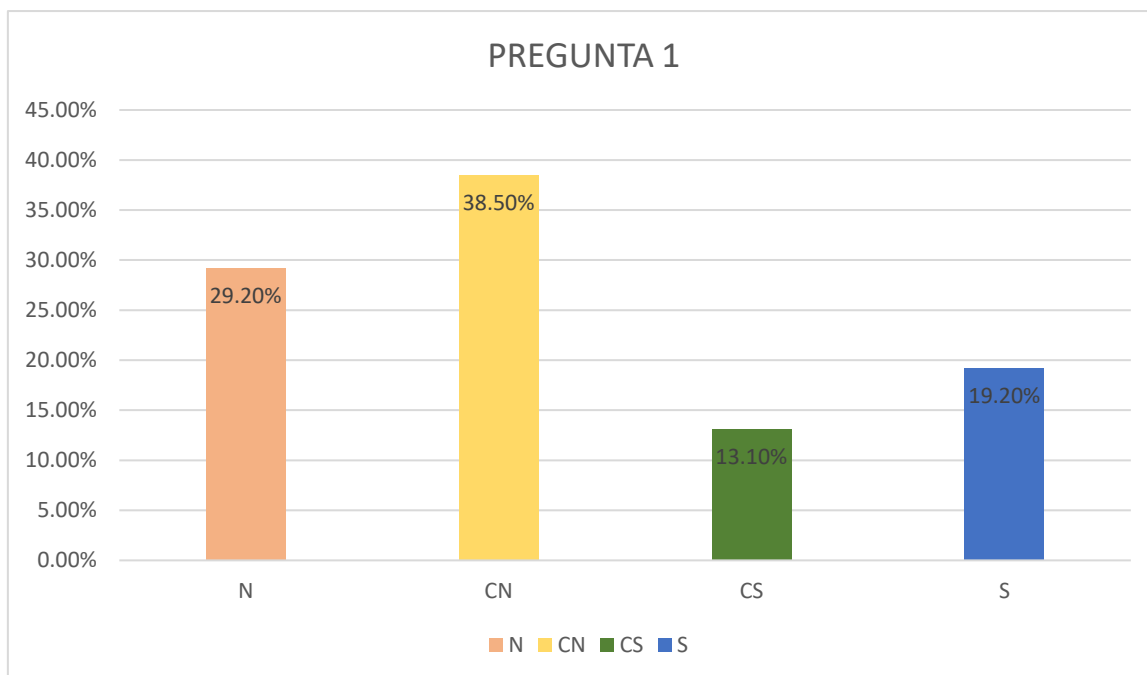
Tabla 5
pregunta 1

Términos	Frec.	%	% valido	% acumulado
N	38.00	29.2%	29.2%	29.2%
CN	50.00	38.5%	38.5%	67.7%
CS	17.00	13.1%	13.1%	80.8%
S	25.00	19.2%	19.2%	100.0%
Resultado	130.00	100.0%	100.0%	

Nota. elaboración propia (según información recopilada)

Figura 1

pregunta 1



Nota: elaboración propia (según información recopilada)

Los empleados de Seda Juliaca S.A. muestran los siguientes niveles de satisfacción con respecto a su salario: el 38,5% considera que casi nunca recibe una remuneración adecuada, el 29,2% señala que nunca la recibe, el 19,2% indica que siempre la obtiene, mientras que el 13,1% afirma que casi siempre recibe un salario justo. Esto implica que el 67,7% de los colaboradores están insatisfechos con la remuneración que perciben.

2. ¿Cree que tener una equidad interna entre los empleados contribuye a mejorar la calidad de vida en el trabajo?

Tabla 6

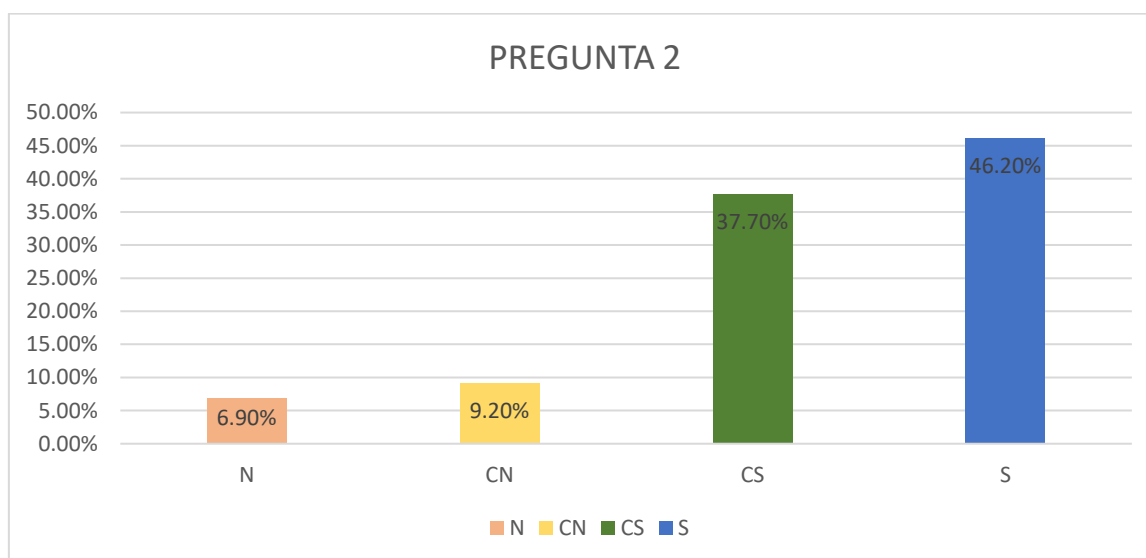
pregunta 2

Términos	Frec.	%	% valido	% acumulado
N	9.00	6.9%	6.9%	6.9%
CN	12.00	9.2%	9.2%	16.2%
CS	49.00	37.7%	37.7%	53.8%
S	60.00	46.2%	46.2%	100.0%
Resultado	130.00	100.0%	100.0%	

Nota: elaboración propia (según información recopilada)

Figura 2

pregunta 2



Nota: elaboración propia (según información recopilada)

Los empleados de Seda Juliaca S.A. consideran que la equidad interna mejora su calidad de vida laboral, con un 46,2% afirmando que siempre es así. Además, el 37,7% indica que casi siempre, el 9,2% señala que casi nunca, y el 6,92% sostiene que nunca. Esto implica que el 83,9% de los colaboradores está de acuerdo en implementar una estrategia para establecer equidad interna entre los empleados de la empresa.

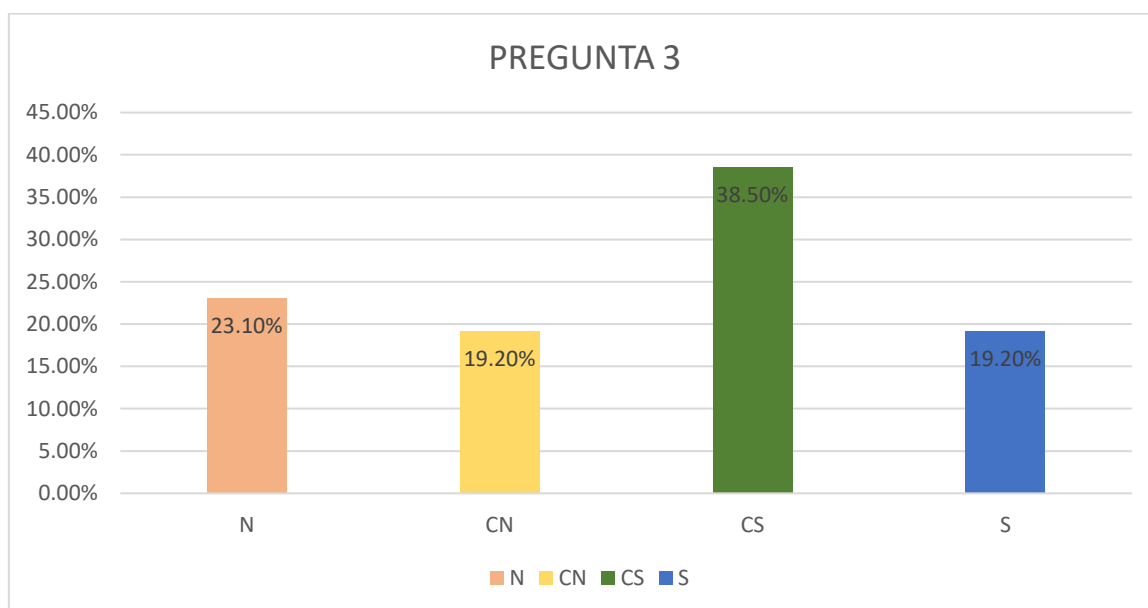
3. ¿Considera que la duración de la jornada laboral es adecuada para su salud y bienestar en el trabajo?

Tabla 7
pregunta 3

Términos	Frec.	%	% valido	% acumulado
N	30.00	23.1%	23.1%	23.1%
CN	25.00	19.2%	19.2%	42.3%
CS	50.00	38.5%	38.5%	80.8%
S	25.00	19.2%	19.2%	100.0%
Resultado	130.00	100.0%	100.0%	

Nota: elaboración propia (según información recopilada)

Figura 3
pregunta 3



Nota: elaboración propia (según información recopilada)

Los empleados de Seda Juliaca S.A. creen que su jornada laboral es justa para su salud laboral en los siguientes porcentajes: el 38,5% opina que casi siempre, el 23,08% afirma que nunca, y el 19,2% considera que siempre es justa. Esto indica que el 57,69% de los colaboradores están de acuerdo con la jornada laboral justa que les ofrece la empresa.

4. ¿Opina que la empresa proporciona un entorno físico seguro y saludable para llevar a cabo sus tareas laborales?

Tabla 8

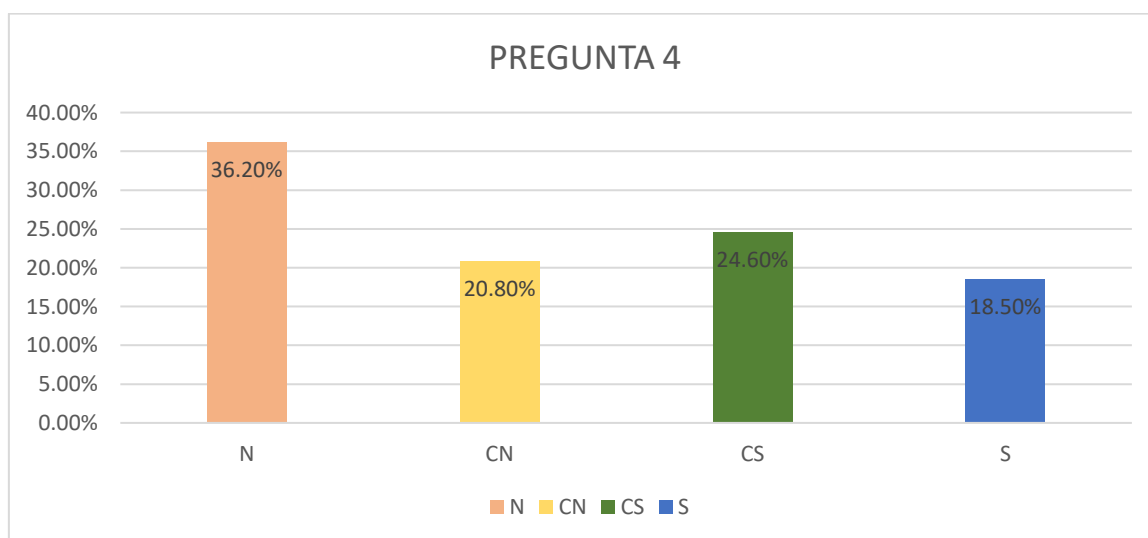
pregunta 4

Términos	Frec.	%	% valido	% acumulado
N	47.00	36.2%	36.2%	36.2%
CN	27.00	20.8%	20.8%	56.9%
CS	32.00	24.6%	24.6%	81.5%
S	24.00	18.5%	18.5%	100.0%
Resultado	130.00	100.0%	100.0%	

Nota: elaboración propia (según información recopilada)

Figura 4

pregunta 4



Nota: elaboración propia (según información recopilada)

Los empleados de Seda Juliaca S.A. indican que el 36,15% nunca considera que la empresa les proporciona un entorno físico seguro y saludable para realizar su trabajo, mientras que el 24,6% señala que casi siempre, el 20,8% menciona que casi nunca, y el 18,5% afirma que siempre cuentan con un entorno físico seguro y saludable. Esto implica que el 56,92% de los colaboradores están insatisfechos con el entorno físico, ya que no les permite desempeñar favorablemente sus labores en la empresa.

5. ¿Encuentra que la empresa le ofrece oportunidades para desarrollar todas sus habilidades con facilidad?

Tabla 9

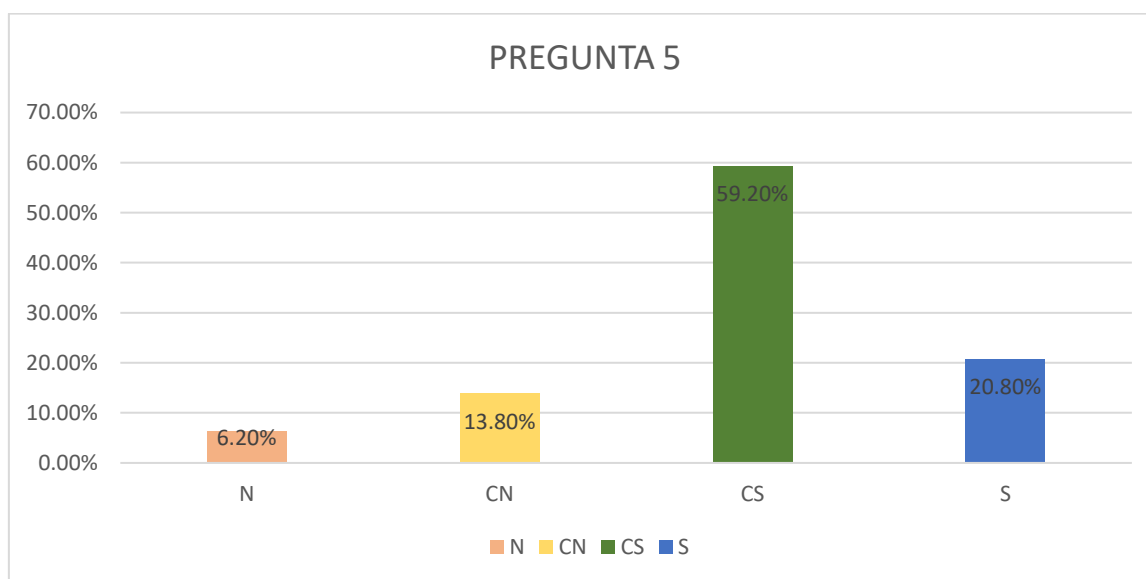
pregunta 5

Términos	Frec.	%	% valido	% acumulado
N	8.00	6.2%	6.2%	6.2%
CN	18.00	13.8%	13.8%	20.0%
CS	77.00	59.2%	59.2%	79.2%
S	27.00	20.8%	20.8%	100.0%
Resultado	130.00	100.0%	100.0%	

Nota: elaboración propia (según información recopilada)

Figura 5

pregunta 5



Nota: elaboración propia (según información recopilada)

Los empleados de Seda Juliaca S.A. indican que el 59,2% casi siempre desarrollan todas sus habilidades con facilidad en la empresa, el 20,8% siempre, el 13,8% casi nunca, y el 6,15% nunca logran desarrollar sus habilidades. Esto indica que el 80% de los colaboradores están satisfechos porque pueden desarrollar sus habilidades con facilidad, lo que beneficia significativamente a la empresa.

6. ¿Se siente identificado con las tareas que realiza en su área de trabajo?

Tabla 10

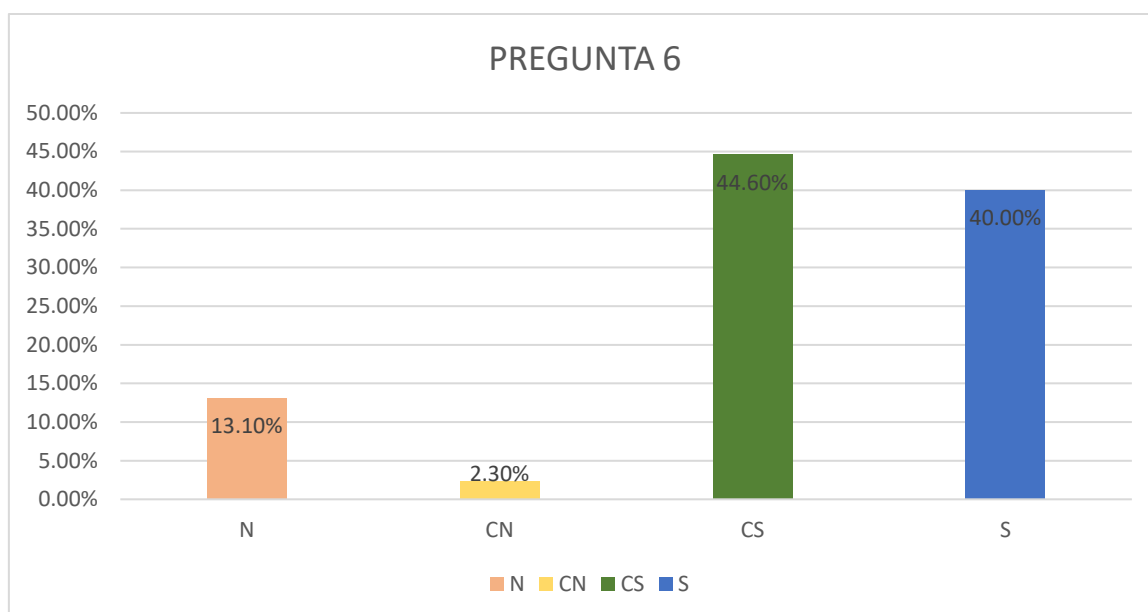
pregunta 6

Términos	Frec.	%	% valido	% acumulado
N	17.00	13.1%	13.1%	13.1%
CN	3.00	2.3%	2.3%	15.4%
CS	58.00	44.6%	44.6%	60.0%
S	52.00	40.0%	40.0%	100.0%
Resultado	130.00	100.0%	100.0%	

Nota: elaboración propia (según información recopilada)

Figura 6

pregunta 6



Nota: elaboración propia (según información recopilada)

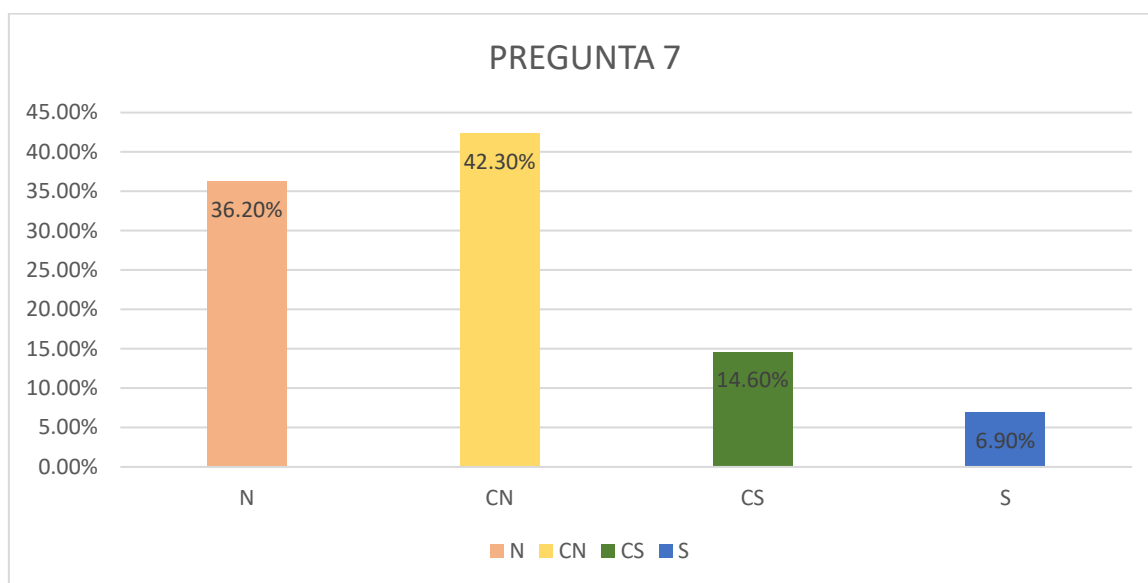
Los empleados de Seda Juliaca S.A. se identifican con las tareas que realizan en su área de trabajo en los siguientes porcentajes: el 44,6% casi siempre, el 40% siempre, el 13,1% nunca, y el 2,3% casi nunca. Esto indica que el 84,62% de los colaboradores están satisfechos con las tareas que desempeñan en su área de trabajo. Sería beneficioso ofrecer incentivos a los empleados para mantener y mejorar este nivel de satisfacción.

7. ¿Recibe usted capacitación para desempeñarse adecuadamente en su lugar de trabajo?

Tabla 11*pregunta 7*

Términos	Frec.	%	% valido	% acumulado
N	47.00	36.2%	36.2%	36.2%
CN	55.00	42.3%	42.3%	78.5%
CS	19.00	14.6%	14.6%	93.1%
S	9.00	6.9%	6.9%	100.0%
Resultado	130.0	100.0%	100.0%	

Nota: elaboración propia (según información recopilada)

Figura 7*pregunta 7*

Nota: elaboración propia (según información recopilada)

Los empleados de Seda Juliaca S.A. reciben capacitaciones para desempeñarse bien en su lugar de trabajo en los siguientes porcentajes: el 42,3% indica que casi nunca, el 36,2% señala que nunca, el 14,6% afirma que casi siempre, y el 6,9% señala que siempre reciben capacitaciones. Esto implica que el 78,46% de los colaboradores están insatisfechos por la falta de capacitación, lo cual perjudica su desempeño.

8. ¿La empresa le brinda oportunidades para avanzar profesionalmente?

Tabla 12

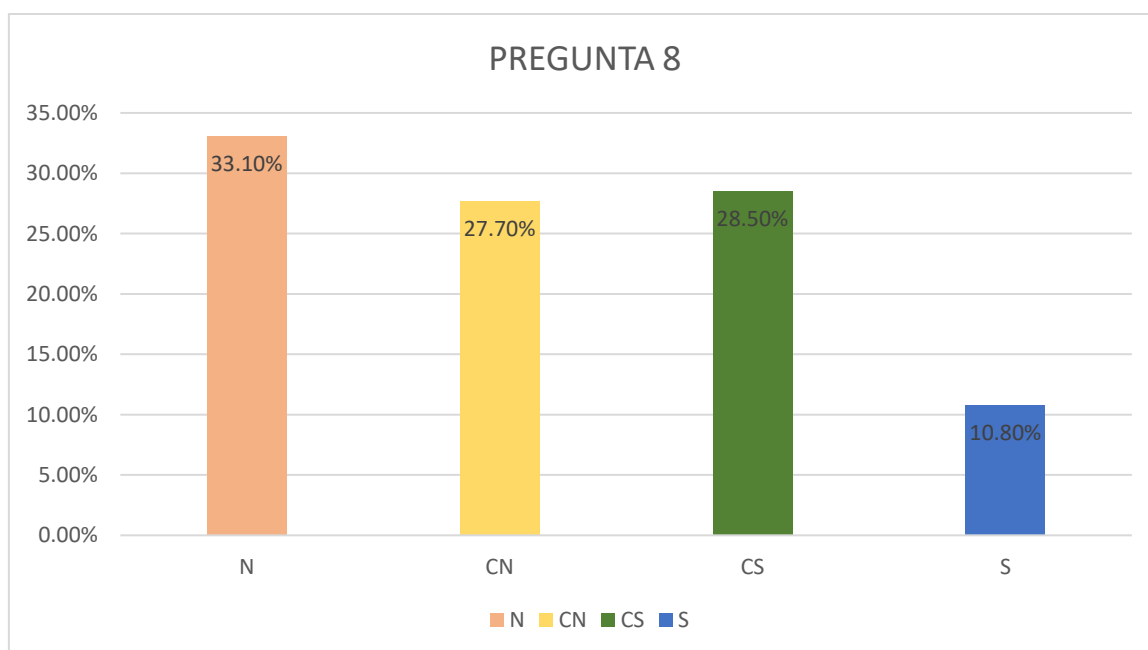
pregunta 8

Términos	Frec.	%	% valido	% acumulado
N	43.00	33.1%	33.1%	33.1%
CN	36.00	27.7%	27.7%	60.8%
CS	37.00	28.5%	28.5%	89.2%
S	14.00	10.8%	10.8%	100.0%
Resultado	130.00	100.0%	100.0%	

Nota: elaboración propia (según información recopilada)

Figura 8

pregunta 8



Nota: elaboración propia (según información recopilada)

Los empleados de Seda Juliaca S.A. señalan que la empresa les ofrece oportunidades de crecimiento profesional en los siguientes porcentajes: el 33,1% indica que nunca, el 28,5% que casi siempre, el 27,7% que casi nunca, y el 10,8% que siempre. Esto implica que el 60,77% de los colaboradores se sienten inseguros en la empresa porque no pueden crecer profesionalmente en ella.

9. ¿La empresa implementa medidas técnicas, educativas y psicológicas para prevenir accidentes y eliminar condiciones inseguras en los lugares de trabajo?

Tabla 13

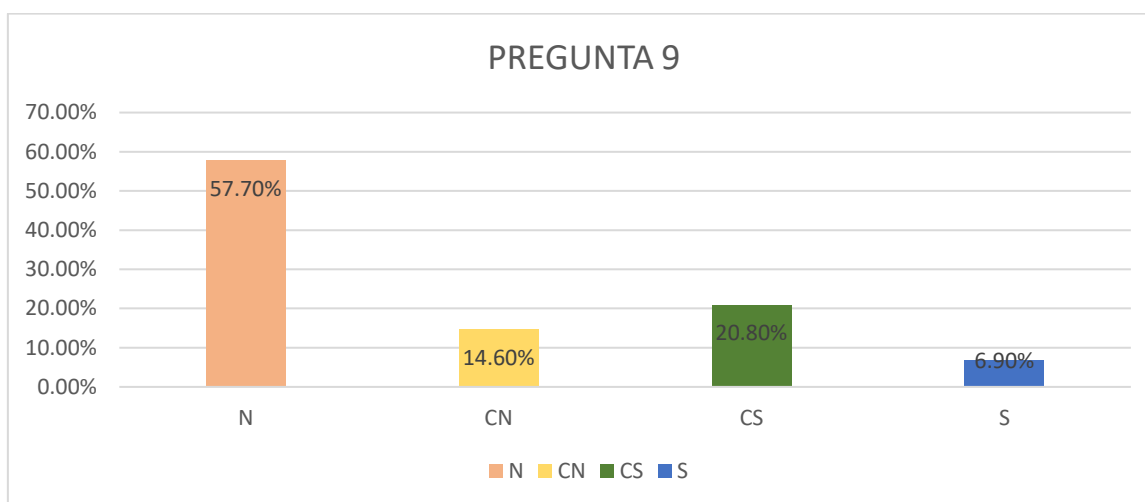
pregunta 9

Términos	Frec.	%	% valido	% acumulado
N	75.00	57.7%	57.7%	57.7%
CN	19.00	14.6%	14.6%	72.3%
CS	27.00	20.8%	20.8%	93.1%
S	9.00	6.9%	6.9%	100.0%
Resultado	130.00	100.0%	100.0%	

Nota: elaboración propia (según información recopilada)

Figura 9

pregunta 9



Nota: elaboración propia (según información recopilada)

Los empleados de Seda Juliaca S.A. señalaron que el 57,7% nunca emplea medidas técnicas, educativas y psicológicas para prevenir accidentes y eliminar condiciones inseguras en el entorno laboral, el 20,8% casi siempre, el 14,6% casi nunca, y el 6,9% siempre las emplea. Esto indica que el 72,31% de los colaboradores están insatisfechos por la falta de medidas técnicas, educativas y psicológicas, ya que no previenen accidentes ni eliminan las condiciones inseguras en los entornos de trabajo.

10. ¿La empresa organiza reuniones interpersonales para promover una mejor convivencia en el entorno laboral?

Tabla 14

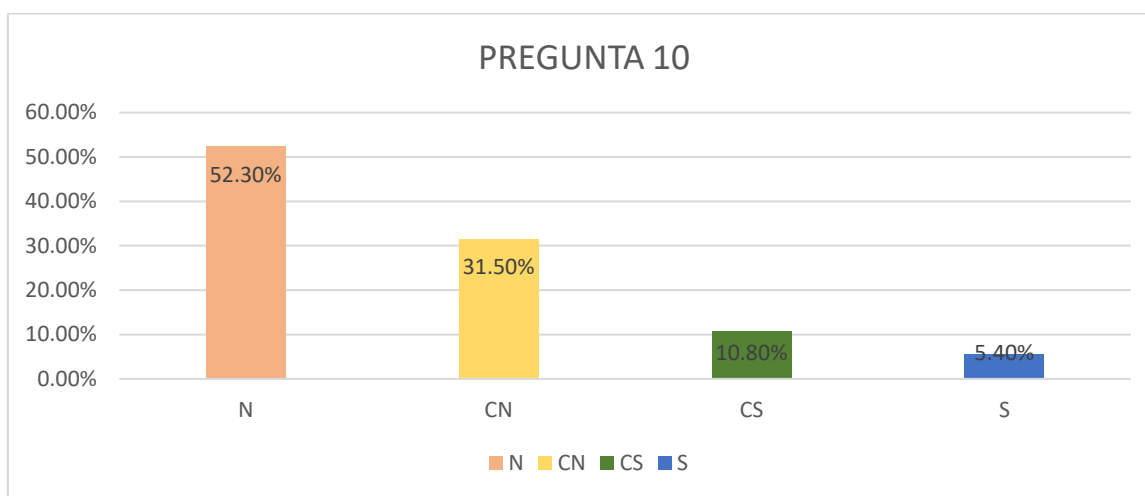
pregunta 10

Términos	Frec.	%	% valido	% acumulado
N	68.00	52.3%	52.3%	52.3%
CN	41.00	31.5%	31.5%	83.8%
CS	14.00	10.8%	10.8%	94.6%
S	7.00	5.4%	5.4%	100.0%
Resultado	130.00	100.0%	100.0%	

Nota: elaboración propia (según información recopilada)

Figura 10

pregunta 10



Nota: elaboración propia (según información recopilada)

Los empleados de Seda Juliaca S.A. indican que el 52,3% nunca ha visto que la empresa realice reuniones interpersonales para mejorar la convivencia laboral, el 31,5% señala que casi nunca, el 10,8% que casi siempre, y el 5,4% que siempre. Esto muestra que el 83,85% de los colaboradores están insatisfechos por la falta de reuniones para intercambiar ideas, culturas, etc., con sus compañeros de trabajo. Sería beneficioso aumentar sutilmente las reuniones interpersonales.

11. ¿Considera que todos colaboran en equipo en pos de un objetivo común?

Tabla 15

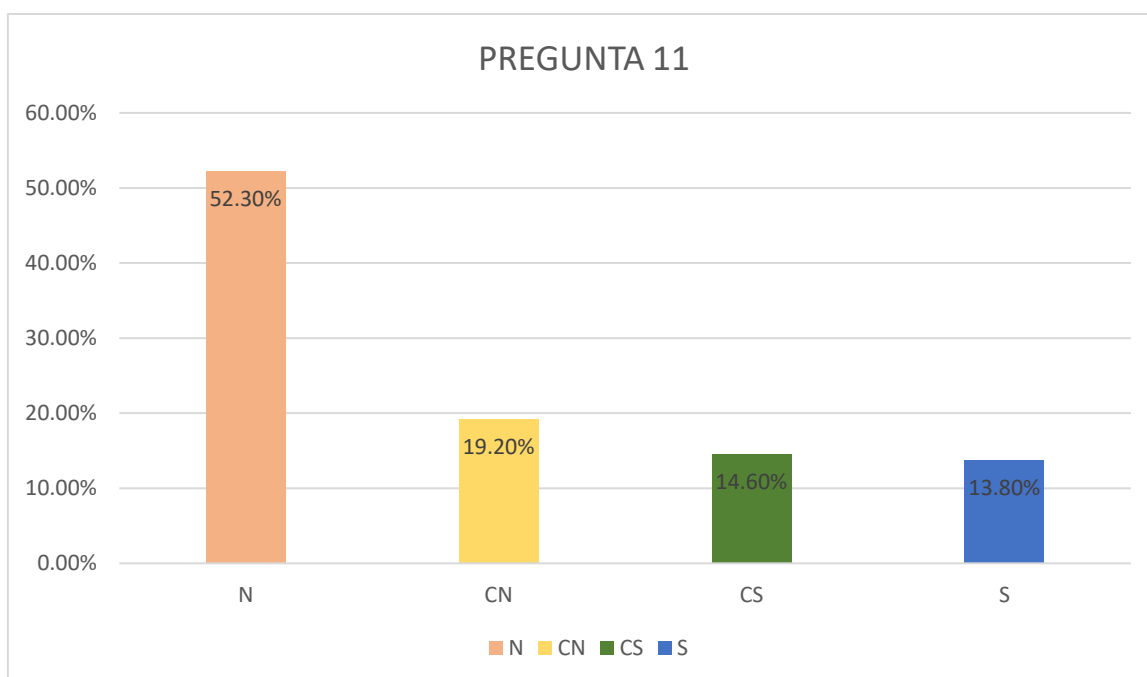
pregunta 11

Términos	Frec.	%	% valido	% acumulado
N	68.00	52.3%	52.3%	52.3%
CN	25.00	19.2%	19.2%	71.5%
CS	19.00	14.6%	14.6%	86.2%
S	18.00	13.8%	13.8%	100.0%
Resultado	130.00	100.0%	100.0%	

Nota: elaboración propia (según información recopilada)

Figura 11

pregunta 11



Nota: elaboración propia (según información recopilada)

Los empleados de Seda Juliaca S.A. indican que el 52,3% considera que nunca trabajan en equipo para un bien común, el 19,2% señala que casi nunca, el 14,6% afirma que casi siempre, y el 13,8% que siempre. Esto demuestra que el 71,54% de los colaboradores están insatisfechos por la falta de trabajo en equipo para alcanzar objetivos en conjunto.

12. ¿Siente que se respeta su privacidad personal en su lugar de trabajo?

Tabla 16

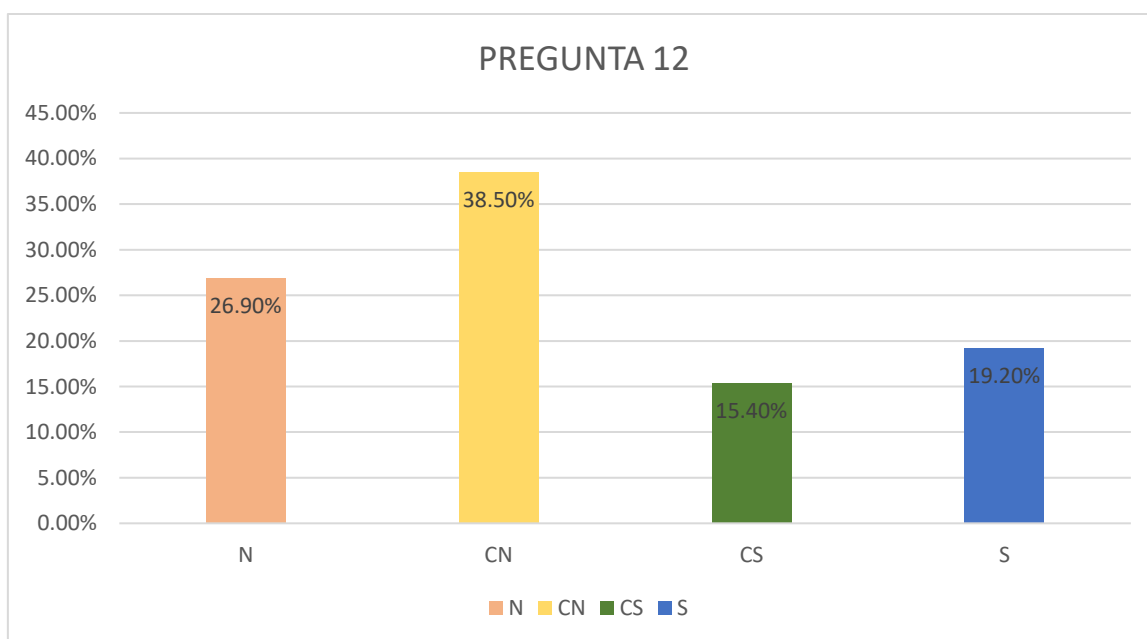
pregunta 12

Términos	Frec.	%	% valido	% acumulado
N	35.00	26.9%	26.9%	26.9%
CN	50.00	38.5%	38.5%	65.4%
CS	20.00	15.4%	15.4%	80.8%
S	25.00	19.2%	19.2%	100.0%
Resultado	130.00	100.0%	100.0%	

Nota: elaboración propia (según información recopilada)

Figura 12

pregunta 12



Nota: elaboración propia (según información recopilada)

Los empleados de Seda Juliaca S.A. opinan que el 38,5% considera que casi nunca se respeta su privacidad personal en el lugar de trabajo, el 26,9% señala que nunca, el 19,2% indica que siempre, y el 15,4% afirma que casi siempre. Esto muestra que el 65,37% de los colaboradores están insatisfechos por la falta de respeto a su privacidad personal en la empresa, lo que afecta su comodidad y capacidad para desempeñarse mejor.

13. ¿La empresa proporciona normas y reglamentos claros para el personal?

Tabla 17

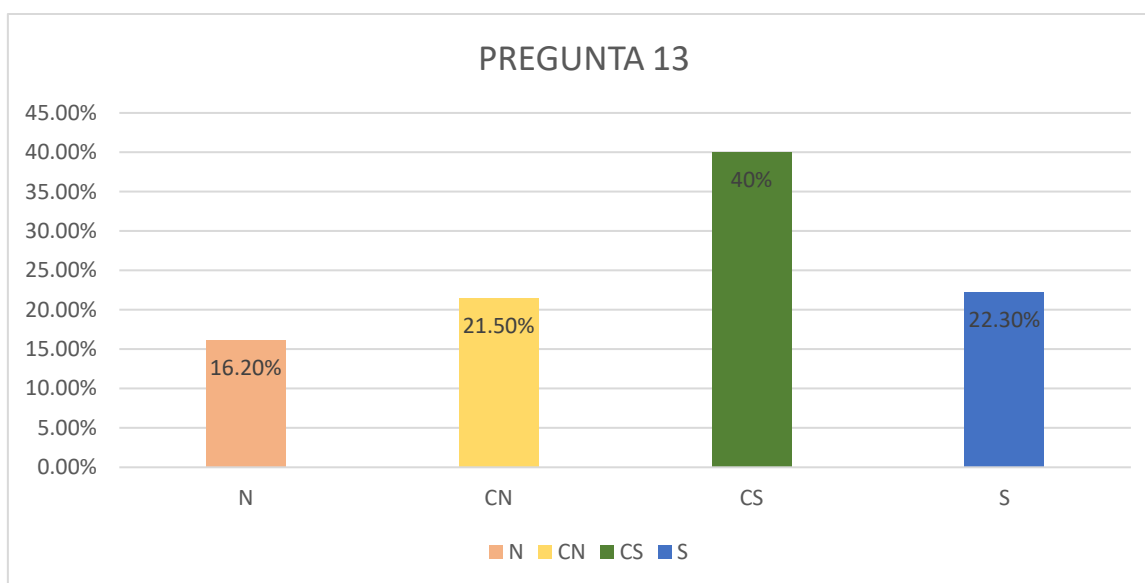
pregunta 13

Términos	Frec.	%	% valido	% acumulado
N	21.00	16.2%	16.2%	16.2%
CN	28.00	21.5%	21.5%	37.7%
CS	52.00	40%	40%	77.7%
S	29.00	22.3%	22.3%	100%
Resultado	130.00	100%	100%	

Nota: elaboración propia (según información recopilada)

Figura 13

pregunta 13



Nota: elaboración propia (según información recopilada)

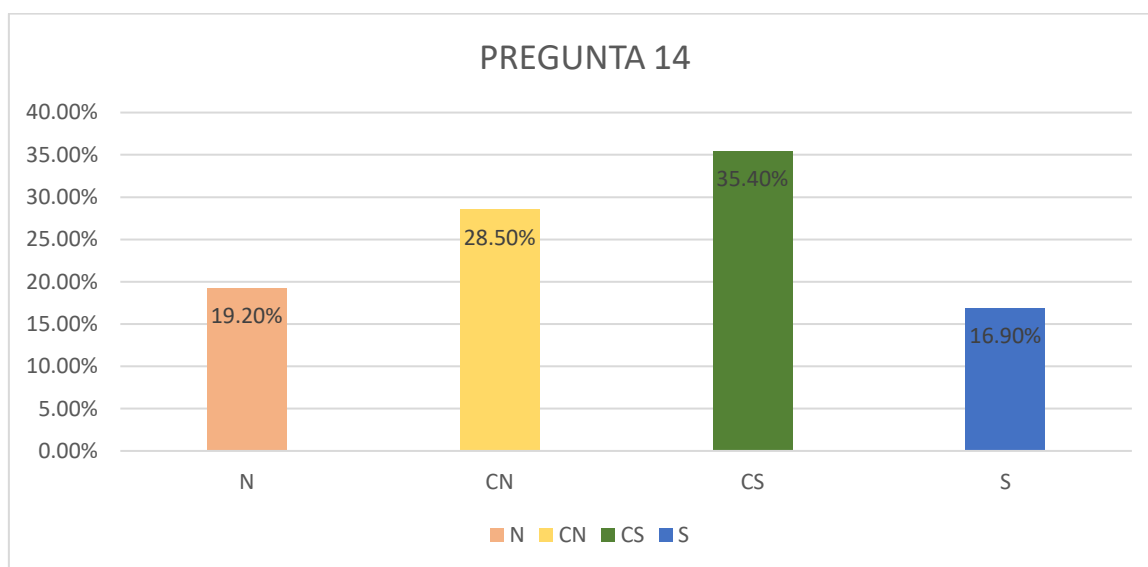
Los empleados de Seda Juliaca S.A. indican que el 40% considera que la empresa casi siempre proporciona normas y reglas claras para todo el personal, el 22,3% señala que siempre, el 21,5% opina que casi nunca, y el 16,2% afirma que nunca. Esto indica que el 62,31% de los colaboradores están satisfechos con las normas y reglas establecidas en la empresa, lo que permite ser más estrictos y que los empleados las cumplan sin inconvenientes.

14. ¿Considera que la empresa le brinda apoyo para lograr un equilibrio entre su vida laboral y personal?

Tabla 18*pregunta 14*

Términos	Frec.	%	% valido	% acumulado
N	25.00	19.2%	19.2%	19.2%
CN	37.00	28.5%	28.5%	47.7%
CS	46.00	35.4%	35.4%	83.1%
S	22.00	16.9%	16.9%	100%
Resultado	130.00	100%	100%	

Nota: elaboración propia (según información recopilada)

Figura 14*pregunta 14*

Nota: elaboración propia (según información recopilada)

Los empleados de Seda Juliaca S.A. indican que el 35,4% considera que la empresa casi siempre les ayuda a equilibrar su trabajo y vida personal, el 28,5% opina que casi nunca, el 19,2% señala que nunca, y el 16,9% afirma que siempre. Esto significa que el 52,3% de los colaboradores están satisfechos con el equilibrio entre trabajo y vida personal, pero sería beneficioso mejorar en este aspecto promoviendo más actividades.

15. ¿Se siente identificado con su lugar de trabajo?

Tabla 19

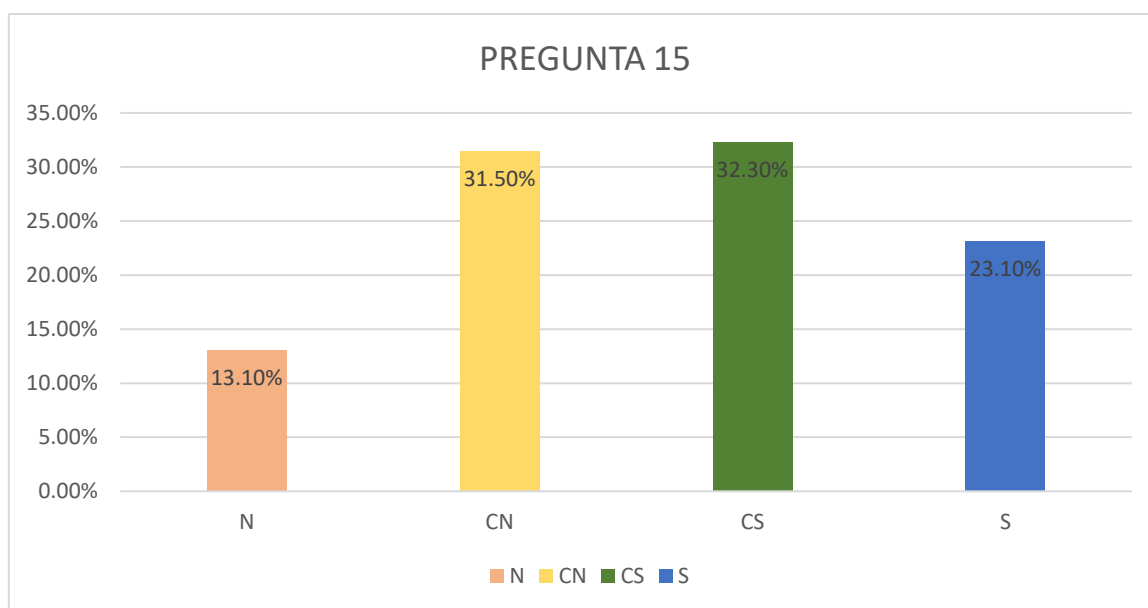
pregunta 15

Términos	Frec.	%	% valido	% acumulado
N	17.00	13.1%	13.1%	13.1%
CN	41.00	31.5%	31.5%	44.6%
CS	42.00	32.3%	32.3%	76.9%
S	30.00	23.1%	23.1%	100%
Resultado	130.00	100%	100%	

Nota: elaboración propia (según información recopilada)

Figura 15

pregunta 15



Nota: elaboración propia (según información recopilada)

Los empleados de Seda Juliaca S.A. indican que el 32% casi siempre y el 32% casi nunca se identifican con su lugar de trabajo, el 23,1% siempre se identifica y el 13% nunca. Esto significa que el 55,39% de los colaboradores están satisfechos de trabajar en la empresa, pero es importante considerar la insatisfacción de casi la otra mitad y trabajar en mejorar este aspecto.

16. ¿Cree que la sociedad percibe a la empresa como socialmente responsable en relación con los productos y servicios que ofrece?

Tabla 20

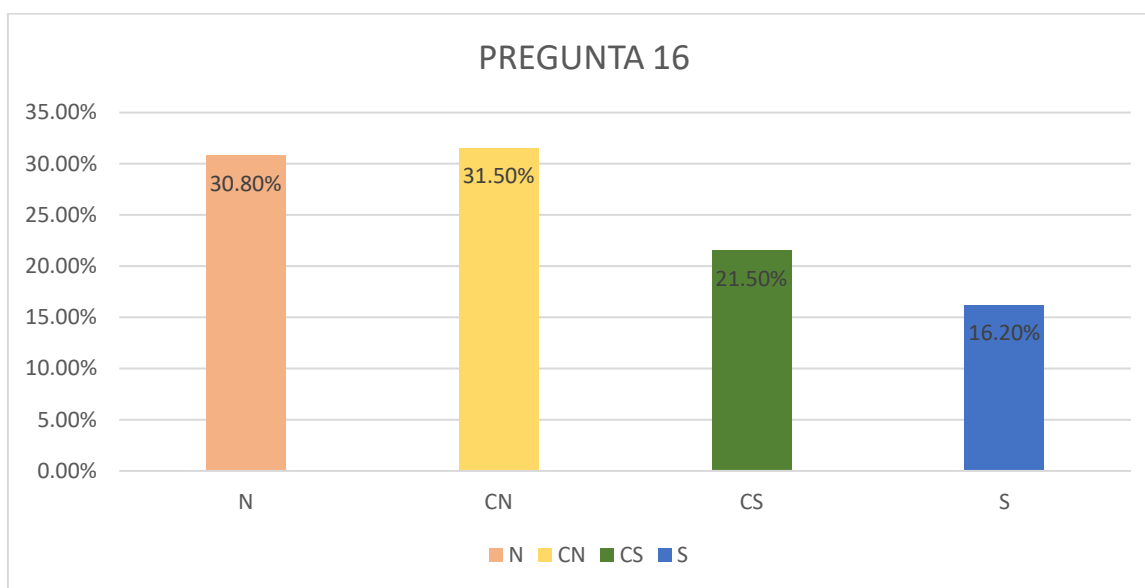
pregunta 16

Términos	Frec.	%	% valido	% acumulado
N	40.00	30.8%	30.8%	30.8%
CN	41.00	31.5%	31.5%	62.3%
CS	28.00	21.5%	21.5%	83.8%
S	21.00	16.2%	16.2%	100%
Resultado	130.00	100%	100%	

Nota: elaboración propia (según información recopilada)

Figura 16

pregunta 16



Nota: elaboración propia (según información recopilada)

Los empleados de Seda Juliaca S.A. indican que el 31,5% casi nunca cree que la sociedad percibe a la empresa como socialmente responsable con respecto al producto y servicio que ofrece, el 30,8% señala que nunca, el 21,5% casi siempre, y el 16,2% afirma que siempre. Esto significa que el 62,31% de los colaboradores sienten que la imagen que la sociedad tiene de la empresa es de insatisfacción por los servicios que brinda.

17. ¿Considera que la sociedad percibe que la empresa cuenta con reglas bien definidas de funcionamiento y una gestión eficiente?

Tabla 21

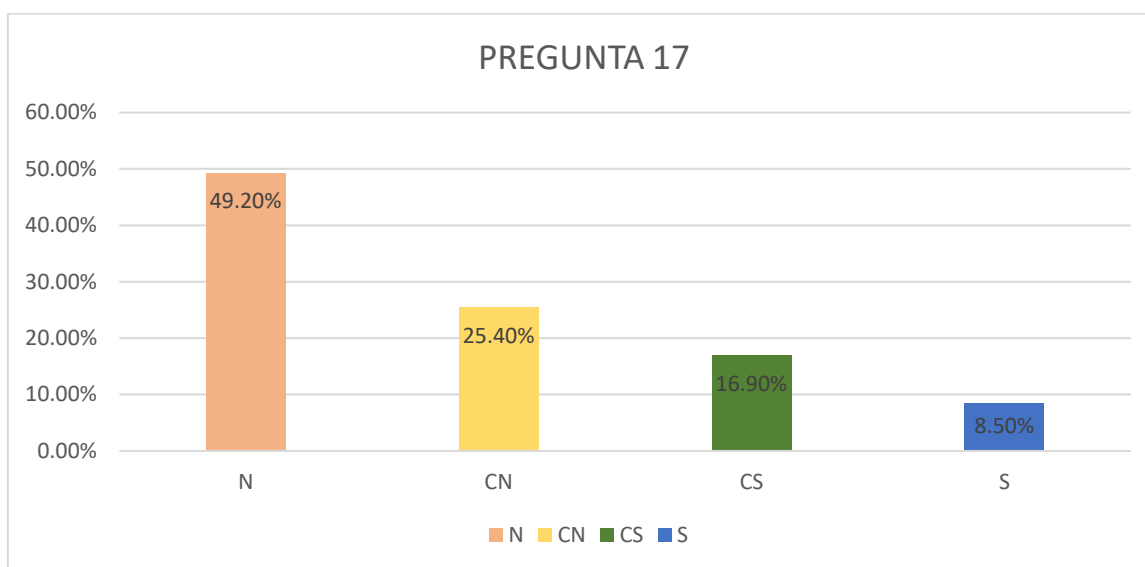
pregunta 17

Términos	Frec.	%	% valido	% acumulado
N	64.00	49.2%	49.2%	49.2%
CN	33.00	25.4%	25.4%	74.6%
CS	22.00	16.9%	16.9%	91.5%
S	11.00	8.5%	8.5%	100%
Resultado	130.00	100%	100%	

Nota: elaboración propia (según información recopilada)

Figura 17

pregunta 17



Nota: elaboración propia (según información recopilada)

Los empleados de Seda Juliaca S.A. indican que el 49,2% cree que la sociedad nunca nota que la empresa tiene reglas bien definidas de funcionamiento y una administración eficiente, el 25,4% señala que casi nunca, el 16,9% afirma que casi siempre, y el 8,5% considera que siempre. Esto implica que el 74,61% de los colaboradores perciben la insatisfacción de la sociedad por la falta de reglas definidas y una administración ineficiente.



CONCLUSIONES

- Primero.** En la EPS Seda Juliaca S.A., la calidad de vida laboral es deficiente, ya que más del 50% de los empleados están descontentos con sus salarios y expresan insatisfacción en cuanto a la seguridad física y psicológica, las oportunidades de formación, el desarrollo profesional, las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo, la privacidad, la imagen institucional y la responsabilidad social.
- Segundo.** Esta dimensión abarca dos indicadores: remuneración justa y equidad interna. De acuerdo con la tabla, el 67,7% de los empleados se sienten insatisfechos con el salario que perciben en comparación con sus responsabilidades laborales. En contraste, el 83,9% de los trabajadores considera que la empresa aplica un trato equitativo hacia cada empleado en función de sus méritos y condiciones laborales.
- Tercero.** Esta dimensión abarca dos indicadores: horas de trabajo y ambiente físico. Según la tabla, el 57,69% de los empleados están contentos con su jornada laboral. Sin embargo, el 56,92% de los trabajadores expresan insatisfacción con las condiciones de seguridad y salud laboral, subrayando la importancia de mejorar el entorno físico y prevenir accidentes en el lugar de trabajo.
- Cuarto.** Esta dimensión incluye tres indicadores: diversidad de habilidades, identificación con la tarea y retroalimentación. Según la tabla, el 80% de los empleados están contentos con el desarrollo de sus habilidades. Además, el 84,62% de los trabajadores se sienten satisfechos con las tareas que realizan, ya que se identifican con ellas. No obstante, el 78,46% de los colaboradores están



descontentos debido a la falta de oportunidades de capacitación. Por lo tanto, es esencial que la empresa ofrezca oportunidades de desarrollo de habilidades y capacitación para mejorar la competencia laboral.

Quinto. Esta dimensión abarca dos indicadores: desarrollo profesional y estabilidad laboral. La tabla revela que un 60,77% de los empleados se sienten insatisfechos por la ausencia de oportunidades de avance profesional. Asimismo, la tabla muestra que un 72,31% de los empleados están insatisfechos con la seguridad laboral. Proporcionar estabilidad laboral y oportunidades de ascenso en áreas donde los empleados se desempeñen bien es fundamental para mejorar el esfuerzo y compromiso de los colaboradores.

Sexto. La tabla, basada en tres indicadores: igualdad de oportunidades, relaciones interpersonales y grupales, y sentido comunitario, indica que un 57,69% de los empleados no están satisfechos con las oportunidades de autonomía y autocontrol. Además, un 83,85% de los colaboradores expresan insatisfacción por la falta de relaciones interpersonales. Asimismo, un 71,54% de los empleados manifiestan descontento debido a la falta de trabajo en equipo hacia un objetivo común. Fortalecer las relaciones entre los empleados podría fomentar un sentido de pertenencia y equidad en las oportunidades.

Séptimo. Los indicadores incluyen la privacidad y como el cumplimiento de la normas dentro de una organización según la tabla muestra 65,37% de los empleados están disconformes debido a la falta de respeto por su privacidad. Sin embargo, en la tabla, un 62,31% de los colaboradores están satisfechos con las normas



claras proporcionadas por la empresa. Es esencial que la privacidad de los empleados sea respetada y que existan normas comprensibles para fomentar un entorno laboral armonioso.

Octavo. Según la tabla, el 52,3% de los empleados perciben un equilibrio adecuado entre su trabajo y su vida personal. Es esencial mantener la satisfacción laboral para que los empleados puedan disfrutar plenamente de su vida privada y de su jornada de trabajo.

Noveno. Utilizando tres indicadores: responsabilidad social hacia los empleados, responsabilidad social hacia los productos/servicios e imagen institucional, la tabla refleja que el 55,39% de los empleados están satisfechos con su lugar de trabajo. No obstante, la misma tabla muestra que el 62,31% de los empleados no están contentos con la percepción social de la empresa respecto a los productos y servicios que ofrece. Adicionalmente, un 74,61% de los empleados expresan insatisfacción con la percepción social de la empresa en términos de su funcionamiento y eficiencia administrativa. Es crucial que la empresa inspire confianza y lealtad tanto en sus clientes como en sus empleados.



RECOMENDACIONES

- Primero.** Se sugiere a la Gerencia General adoptar estrategias de mejora continua enfocadas en el bienestar laboral, incorporando encuestas mensuales para evaluar la satisfacción de los empleados respecto a la calidad de vida en el trabajo.
- Segundo.** Ante la inquietud de algunos empleados por la percepción de disparidades salariales en trabajos equivalentes, se recomienda a la Gerencia General establecer un criterio de equidad salarial mediante una escala de remuneraciones clara y transparente, asegurando que cada trabajador reciba una compensación justa basada en sus méritos y condiciones laborales.
- Tercero.** Se sugiere que la Comisión de Seguridad Laboral establezca una comunicación más directa con los empleados para detectar las necesidades de actualización de equipos de protección y sanitarios, particularmente para el personal de campo y limpieza, quienes enfrentan mayores riesgos laborales. Asimismo, es crucial adherirse rigurosamente a las jornadas laborales estipuladas por la ley.
- Cuarto.** Se recomienda al departamento de Recursos Humanos organizar capacitaciones adaptadas a los requerimientos de cada rol, empleando plataformas interactivas para fomentar la participación y el compromiso de los empleados, permitiéndoles demostrar plenamente sus capacidades.
- Quinto.** Se sugiere la implementación de un programa estructurado de rotación de puestos, con el fin de identificar y potenciar las habilidades, conocimientos y



talentos de los empleados, optimizando sus competencias para el beneficio organizacional y facilitando su avance profesional.

- Sexto.** El departamento de Recursos Humanos debe planificar eventos culturales, recreativos y deportivos que promuevan la empatía y la colaboración entre los trabajadores, reforzando el espíritu de equipo para lograr metas compartidas.
- Séptimo.** Se insta a la Gerencia General a gestionar la provisión de teléfonos móviles dedicados exclusivamente al trabajo para el personal. Esto evitará el uso de dispositivos personales y asegurará que la comunicación con clientes y superiores se realice solo durante el horario laboral.
- Octavo.** Se recomienda mantener el equilibrio entre las actividades laborales y la vida personal de los colaboradores, asegurando que puedan disfrutar de ambas esferas sin desequilibrios.
- Noveno.** El departamento de Imagen Institucional debe detectar las áreas de responsabilidad social donde la empresa presenta deficiencias, identificando las causas de la insatisfacción de los clientes para desarrollar estrategias de mejora. De esta manera, se previene que los empleados se sientan injustamente señalados por la comunidad.

**BIBLIOGRAFÍA**

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. McGraw-Hill.
- Patlan, M. (2017). *Calidad de Vida Laboral en las Organizaciones*. Editorial Trillas.
- Peperengo, E. (2018). Satisfacción Laboral y Remuneración en las Organizaciones. *Revista de Psicología Laboral*, 13(2), 105-117.
- Oroz Sánchez, M. (2018). Condiciones de Seguridad y Salud Laboral. *Revista de Seguridad Ocupacional*, 5(1), 45-52.
- López Álvarez, A. (2018). Relaciones Interpersonales y Grupos en el Trabajo. *Revista de Psicología Organizacional*, 8(3), 78-89.
- Gutiérrez, C., & Ramírez, S. (2019). Factores de la Calidad de Vida Laboral en Empresas de Servicios. *Revista Internacional de Gestión Empresarial*, 15(1), 123-136.
- Rodríguez, J., & Rivera, M. (2017). El Desarrollo de Capacidades en el Ámbito Laboral. *Revista de Administración Empresarial*, 7(2), 90-102.
- Sánchez, A., & Hernández, L. (2020). Crecimiento Profesional y Rotación de Puestos. *Revista de Gestión del Talento Humano*, 11(4), 67-79.
- Pérez, N., & Gómez, D. (2021). Integración Social y Cultura Organizacional. *Revista de Sociología Laboral*, 4(1), 55-68.
- Martínez, F., & Castillo, G. (2018). Privacidad y Normas Laborales. *Revista de Derecho Laboral*, 2(3), 80-95.
- Vega, E., & Salazar, J. (2019). Trabajo y Vida Personal: Un Equilibrio Necesario. *Revista de Bienestar Laboral*, 6(2), 100-115.
- Torres, P., & Rojas, M. (2018). Responsabilidad Social y Bienestar Laboral. *Revista Internacional de Estudios Organizacionales*, 9(3), 120-134.
- Romero, R., & García, H. (2022). El Rol de la Gerencia en la Mejora Continua del Bienestar Laboral. *Revista de Gestión Empresarial*, 16(2), 85-99.



- Rivera, S., & Maldonado, A. (2023). Evaluación de la Calidad de Vida Laboral en Empresas de Servicios. *Revista Internacional de Recursos Humanos*, 17(1), 110-125.
- Cabrera, E., & Estrada, F. (2020). Capacitación y Desarrollo Profesional en el Ámbito Laboral. *Revista de Gestión del Talento Humano*, 13(2), 93-105.
- Flores, J., & Reyes, C. (2019). Equidad Salarial y Remuneración en las Organizaciones. *Revista de Psicología Laboral*, 10(4), 115-128.
- Navarro, G., & Peña, M. (2021). Seguridad Laboral y Salud en el Trabajo. *Revista de Seguridad Ocupacional*, 7(2), 65-79.
- Álvarez, R., & Montes, J. (2022). Estrategias para Mejorar la Calidad de Vida Laboral en Empresas de Servicios. *Revista Internacional de Gestión Empresarial*, 18(2), 140-155.
- Seguridad Personal y Profesional. (13 de Junio de 2014). *Seguridad Integral*. Obtenido de Seguridad Personal y Profesional: <https://seguridadpersonalprofesional.com/2014/06/13/seguridad-integral/>
- Sonia, A. L., & Solvey, M. S. (s.f.). "Calidad de Vida Laboral y el Nivel de Rotación del Personal en la Empresa Call Center Konecta - Perú 2018 - 2020". universidad tecnologica del peru, Lima.
- Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica*. Mexico: Limusa.
- Tello, L. (13 de 05 de 2021). El 73% de colaboradores indica que carga laboral se incrementó entre 1 y 5 horas al día. A pesar de esto, el 84,5 % de personas indicó que no recibió beneficios adicionales. Este y otros hallazos plasma el estudio "Barómetro Edenred Perú 2021: La situación laboral a un año de la pandemia". Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/el73-de-colaboradores-indica-que-carga-laboral-se-incremento-entre-1-y-5-horas-al-dia-noticia/?ref=gesr>



Themes., G. (17 de Mayo de 2013). BLOG DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. Obtenido de <https://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoblog/jumormed/2013/05/17/os-empleados-y-la-responsabilidad-socialempresarial/#:~:text=Ahora%20bien%3A%20%C2%BFcu%C3%A1%20es%20la,calidad%20de%20vida%20o%20bienestar>.

Trabajo, O. I. (s.f.). El Programa de Trabajo Decente de la OIT. Obtenido de El Programa de Trabajo Decente de la OIT: <http://www.oit.org/global/topics/decent-work/lang-es/index.htm>

Trabajo, O. I. (s.f.). Trabajo decente. Obtenido de El Programa de Trabajo Decente de la OIT: <http://www.oit.org/global/topics/decent-work/lang-es/index.htm>



ANEXOS

Anexo 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problemas	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Metodología
General	General	General	Independiente	El método de investigación adoptado se basa en un enfoque cuantitativo descriptivo y no experimental. En este enfoque, se recopilan datos numéricos para describir fenómenos o variables específicas dentro de una población determinada sin manipular esas variables. Además, se utiliza un diseño transversal, lo que implica la recolección de datos de una muestra en un único punto en el tiempo.
<p>•¿cómo es la calidad de vida laboral de los colaboradores en la empresa prestadora de servicios seda Juliaca 2023?</p>	<p>•describir en detalle la calidad de vida laboral de los colaboradores en la empresa prestadora de servicios seda Juliaca 2023, considerando diversas dimensiones relacionadas con compensación, seguridad, desarrollo profesional y bienestar general.</p>	<p>•Se define que la calidad de vida laboral de los colaboradores en la Empresa Prestadora De Servicios Seda Juliaca 2023 se verá afectada positivamente mediante la implementación de medidas específicas que aborden las dimensiones de compensación, seguridad, desarrollo profesional y bienestar general.</p>	<p>•Los colaboradores: Según Stephen P. Robbins (1970), en su trabajo sobre comportamiento organizacional y gestión de recursos humanos han sido continuamente actualizados a lo largo de las décadas. Sus primeras obras datan de la década de 1970, y sus libros más recientes se han publicado en años recientes, manteniendo su relevancia en el campo de la administración y recursos humanos.</p> <p>Según Gary Dessler (1980) escribió sobre temas de administración de recursos humanos desde la década de 1980. Sus libros han sido revisados y actualizados a lo largo del tiempo</p>	<p>Es de tipo de investigación aplicada, también conocida como investigación práctica o empírica, se centra en la utilización y</p>



			para reflejar los cambios en las prácticas y teorías de gestión de personas en las organizaciones.	aplicación de los conocimientos adquiridos. Este enfoque implica la implementación y simplificación de prácticas basadas en la investigación, al mismo tiempo que se adquieren nuevos conocimientos. (Martínez, 2004).
Específicas	Específicas	Específicas	Dependiente	
<ul style="list-style-type: none"> •¿cómo perciben los colaboradores la equidad en los salarios y beneficios ofrecidos por la empresa prestadora de servicios seda Juliaca 2023? •¿cuál es la eficacia de las medidas de seguridad implementadas y cómo se atiende la salud ocupacional de los colaboradores en la empresa prestadora de servicios seda Juliaca 2023? •¿cómo se aprovechan y desarrollan las habilidades y capacidades de los colaboradores en sus roles laborales en la empresa prestadora de servicios seda Juliaca 2023? •¿cuáles son las oportunidades de desarrollo 	<ul style="list-style-type: none"> •describir la percepción actual de los colaboradores sobre la equidad en la compensación, identificando áreas de satisfacción y posibles inconformidades. •detallar las condiciones actuales de seguridad y salud ocupacional, identificando aspectos positivos y áreas que requieren mejoras para garantizar el bienestar de los colaboradores. •describir cómo se utilizan actualmente las habilidades y capacidades de los colaboradores en sus roles laborales y detallar las oportunidades existentes para su desarrollo. •describir la percepción 	<ul style="list-style-type: none"> •Se espera que, al mejorar la equidad en la compensación, la satisfacción de los colaboradores aumentará, contribuyendo a una mejor calidad de vida laboral. •La implementación de medidas mejoradas de seguridad y salud ocupacional se asociará con una disminución de incidentes y una mejora en el bienestar físico y emocional de los colaboradores. •Al optimizar la utilización de habilidades y promover el desarrollo profesional, se espera que los colaboradores experimenten un aumento en la satisfacción y compromiso laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> •Bienestar laboral: El bienestar laboral puede definirse como el estado óptimo de satisfacción, salud y equilibrio entre vida laboral y personal que experimentan los colaboradores en su entorno laboral. Este concepto implica no solo la ausencia de problemas o riesgos laborales, sino también la presencia de condiciones y prácticas que promuevan el desarrollo integral y el bienestar emocional de los colaboradores. <p>Según Paul E. Spector (1980), reconocido por su trabajo en el campo del bienestar laboral y la psicología organizacional. En su libro "Industrial and Organizational Psychology:</p>	<p>El nivel de alcance de esta investigación es descriptivo, lo que implica detallar fenómenos y sucesos para comprender su naturaleza. En el estudio descriptivo, se busca explicar o descubrir una única variable y definir la población sobre la cual se recopilará información. Además, se pretende describir las implicaciones del fenómeno dentro de la entidad en cuestión (Hernández Sampieri,</p>



<p>profesional y cómo se percibe la seguridad laboral a largo plazo por parte de los colaboradores en la empresa prestadora de servicios seda Juliaca 2023?</p> <ul style="list-style-type: none"> •¿en qué medida se cumplen los derechos constitucionales de los colaboradores en la empresa prestadora de servicios seda Juliaca 2023? • ¿cómo afecta el entorno físico de trabajo al desempeño y bienestar de los colaboradores en la empresa prestadora de servicios seda Juliaca 2023? •¿cómo perciben los colaboradores la contribución social y responsabilidad corporativa de la empresa prestadora de servicios seda Juliaca 2023? •¿cómo es la cohesión social dentro de la empresa en términos de 	<p>actual de los colaboradores sobre las oportunidades de desarrollo profesional y la seguridad laboral a largo plazo, identificando áreas de mejora.</p> <ul style="list-style-type: none"> •describir el nivel de cumplimiento actual de los derechos constitucionales de los colaboradores, detallando prácticas que respaldan un ambiente laboral justo y respetuoso. •describir detalladamente el entorno físico de trabajo, identificando cómo el espacio afecta al desempeño y bienestar de los colaboradores. •describir la contribución social y responsabilidad corporativa actual de la empresa prestadora de servicios seda Juliaca 2023, detallando la percepción de los colaboradores sobre el impacto 	<ul style="list-style-type: none"> •Proporcionar oportunidades de desarrollo continuo y reforzar la seguridad laboral se relacionará con una mayor percepción de estabilidad y crecimiento entre los colaboradores. •Cumplir con los derechos constitucionales de los colaboradores se asocia con un entorno laboral respetuoso, promoviendo la satisfacción y la calidad de vida laboral. •Mejorar el entorno físico de trabajo influirá positivamente en el bienestar y desempeño de los colaboradores. •Incrementar la contribución social y responsabilidad corporativa se relacionará con una percepción más positiva de la empresa y su impacto en la comunidad. •Fomentar la integración 	<p>Research and Practice", Spector aborda temas relacionados con la satisfacción laboral, el estrés laboral, el equilibrio trabajo-vida personal y otros aspectos clave del bienestar en el trabajo. Sus investigaciones y teorías han contribuido significativamente al entendimiento y la promoción del bienestar de los colaboradores en diversos entornos laborales.</p>	<p>Fernández Collado y Baptista Lucio, 2014, p. 92).</p>
---	---	--	--	--



<p>comunicación, relaciones interpersonales y colaboración entre los colaboradores en la empresa prestadora de servicios seda Juliaca 2023?</p>	<p>positivo de la empresa en la comunidad. •describir la cohesión social dentro de la empresa, detallando la comunicación, relaciones interpersonales y colaboración entre los colaboradores.</p>	<p>social dentro de la empresa estará asociado con una mejora en la comunicación, relaciones interpersonales y colaboración entre los colaboradores.</p>		
---	---	--	--	--



Anexo 2: cuestionario para evaluar satisfacción del cliente

BÚSQUEDA DE SATISFACCIÓN	¿Qué asignas a cada elemento?						¿Cómo evalúas el rendimiento del servicio?				
	Fundamental	Muy importante	Importante	Poco Importante	Sin importancia		Excelente	Muy bien	Bien	Regular	Malo
Respecto a la AGILIDAD del servicio • Considerar el tiempo de respuesta											
Respecto a la EFICIENCIA del servicio • Considerar la resolución de problemas											
Respecto a la CONFIABILIDAD del servicio • Considere hacerlo bien la primera vez											
Respecto al ACCESO A LA INFORMACIÓN • Considere información del historial de compras, flujo de pedidos, información técnica, etc.											
Respecto al CANAL DE COMUNICACIÓN • Considerar alternativas como teléfono, web, contacto personal, etc.											
En cuanto a los ASPECTOS FINANCIEROS • Considere información como el flujo de pago, datos bancarios											
Respecto a la RELACIÓN • Considerar contacto con el área de ventas.											
Respecto a PREVISIÓN DE COMPRA • Considerar los formularios disponibles como contacto con el vendedor, web, etc.											



Anexo 3: Validez de Instrumento

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E
INFORMÁTICA



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIAS

- a. Experto/Nombres : JACKELINE FLORES APAZA
- b. Especialidad : AUDITORIA Y TRIBUTACIÓN
- c. Cargo Actual : DOCENTE
- d. Grado académico : MAGISTER

II. TEST DE LIKERT DE: ESTUDIO SOBRE EL BIENESTAR LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS SEDA JULIACA 2023

III. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: Bach. JHOANA URSULA HERCILLA QUISPE

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

(1 = Deficiente; 2 = Regular; 3 = Buena; 4 = Muy buena; 5 = Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. Claridad	Está redactado con lenguaje apropiado			X		
2. Objetividad	Está expresado en capacidades observables				X	
3. Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia				X	
4. Organización	Existe una organización lógica de los ítems y las variables				X	
5. Suficiencia	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes					X
6. Intencionalidad	Esta adecuada para cumplir los objetivos de la investigación			X		
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores e ítems					X
9. Metodología	Responde al propósito de la investigación				X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X	

Coefficiente de valoración porcentual. $C = \text{Total}/50$

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado (C>75%=0.75)

Desaprobado (C<75%=0.75)

Nº DNI	FIRMA DEL EXPERTO	Nº DE CELULAR	LUGAR Y FECHA
41369602		973938092	Juliaca 16-11-2023



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E
INFORMÁTICA



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIAS

- a. Experto/Nombres : Oscar Gonzalo Apaza Perez
- b. Especialidad : Sistemas
- c. Cargo Actual : Docente, Gerente
- d. Grado académico : Doctor

II. TEST DE LIKERT DE: ESTUDIO SOBRE EL BIENESTAR LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS SEDA JULIACA 2023

III. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: Bach. JHOANA URSULA HERCILLA QUISPE

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

(1 = Deficiente; 2 = Regular; 3 = Buena; 4 = Muy buena; 5 = Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. Claridad	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
2. Objetividad	Está expresado en capacidades observables				X	
3. Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia					X
4. Organización	Existe una organización lógica de los ítems y las variables				X	
5. Suficiencia	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes			X		
6. Intencionalidad	Esta adecuada para cumplir los objetivos de la investigación				X	
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores e ítems				X	
9. Metodología	Responde al propósito de la investigación				X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					X

Coefficiente de valoración porcentual. C = Total/50

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Mejorar el objetivo 2

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado (C>75%=0.75)

Desaprobado (C<75%=0.75)

Nº DNI	FIRMA DEL EXPERTO	Nº DE CELULAR	LUGAR Y FECHA
42431259		935070761	Juliaca, 22-11-23



Anexo 4: Tratamiento de datos

NUMERO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	TOTAL
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
54	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
59	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 11 - 11 - 2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: JHOANA URSULA HERCILLA QUISPE

Dirección: Jr. Jose Balta s/n – Juliaca

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 72177034

Teléfono: 974542458 email: hercillaquispejhoanaursula@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: INGENIERÍA DE SISTEMAS

Escuela Profesional o Mención: INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Título o Grado Académico a optar: INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO

Asesor: Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: ESTUDIO SOBRE EL BIENESTAR LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS SEDA JULIACA 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): Salario, sociabilización, institución, servicio, población

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

- Internacional
- Nacional

Línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS – P25



11 – NOVIEMBRE – 2024

Firma de Autor

huella digital

Fecha