

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Una Institución Adventista

**ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA CALIDAD DE LA VIDA LABORAL
DE LOS COLABORADORES DE LAS AGENCIAS MIBANCO 2019**

Por

Olivera Reátegui, Ricardo

Lozano Satalaya, Luz Del Carmen

Asesor:

Mtro. Amado Arce Cobeñas

Tarapoto, 12 de Junio de 2019

**DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORIA DE INFORME DE TESIS**

Mtro. Amado Arce Cobeñas, de la facultad de ciencias empresariales, de la Escuela Profesional de administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: **“Análisis comparativo de la calidad de la vida laboral de los colaboradores de las agencias Mibanco 2019”**. Constituye la memoria que presentan los Bachilleres **Ricardo Olivera Reátegui, Luz Del Carmen Lozano Satalaya**, Para aspirara al título profesional de Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en Mi Banco agencia Tarapoto bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones de este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia Morales 30 de Mayo del 2019.



Mtro. Amado Arce Cobeñas

**“Análisis comparativo de la calidad de la vida laboral de los
colaboradores de las agencias Mibanco 2019”.**

TESIS

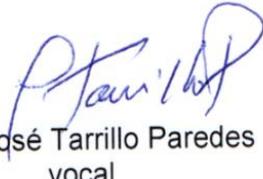
Presentada para optar el título profesional de Licenciado en
Administración y Negocios Internacionales

JURADO CALIFICADOR


Mtro. Robín Alexander Díaz Saavedra
Presidente


Mtro. David Troya Palomino
Secretario


Lic. Kelita Gillen Lopez
vocal


Mtro. José Tarrillo Paredes
vocal


Mtro. Amado Arce Cobeñas
asesor

Tarapoto 12 junio de 2019

DEDICATORIA

A mi familia por el amor y apoyo brindado, a Melba quien me dio ánimos, fuerza y apoyo moral para seguir delante y no darme por vencido.

Ricardo Olivera Reátegui

Dedicatoria

A mis queridos abuelos: Anuario y Edith a los que amo mucho y me han dado la fuerza y los ánimos necesarios para alcanzar mis sueños y metas, siempre me dieron buenos consejos como padres, son mis mejores amigos y estoy orgullosa de ser su.

A mis hijas Cristina y Alessandra por ser los pilares fundamentales de todo lo que soy, me dan siempre confianza, amor su apoyo incondicional.

Lozano Satalaya, Luz Del Carmen

AGRADECIMIENTOS

Damos gracias a Dios, por su inmenso amor y la sabiduría brinda para llevar a cabo esta investigación.

A los docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, por sus enseñanzas.

A los directivos de Mi Banco agencia Tarapoto, por las facilidades para el desarrollo de este trabajo.

Tabla de contenido

Dedicatoria	iv
Agradecimientos	v
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Índice de anexos	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRAC.....	xiii
Capítulo I.....	14
El problema de investigación	14
1.1. Descripción del problema	14
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos.	16
1.3.2. Objetivo general.	17
1.3.2. Objetivos específicos.....	17
1.4. Justificación	17
1.4.1. Relevancia metodológica.	18
1.4.2. Relevancia teórica.	18
1.4.3. Relevancia social.	18
1.4.4. Viabilidad.....	19
Capítulo II.....	20
Marco teórico.....	20
2.1. Antecedentes de la investigación	20
2.1.1. Antecedentes internacionales.	20
2.1.2. Antecedentes nacionales.	22

2.2.	Bases teóricas	23
2.2.1.	Calidad de vida	23
2.2.1.1.	<i>Concepto de vida laboral.</i>	24
2.2.1.2.	<i>Categorías de la calidad de vida laboral.</i>	26
2.2.1.3.	<i>Percepción de calidad de vida laboral.</i>	28
2.2.1.4.	<i>Importancia de la calidad de vida laboral.</i>	30
2.2.1.5.	<i>Dimensiones de la calidad de vida laboral.</i>	30
2.3.	Marco filosófico	36
2.4.	Marco Conceptual	38
Capítulo III		39
Diseño metodológico		39
3.1.	Tipo de investigación.....	39
3.2.	Diseño metodológico	39
3.3.	Operacionalización de variables.....	40
3.4.	Población y muestra.....	41
3.4.1.	Población.....	41
3.4.2.	Muestra.	41
3.5.	Plan de procesamiento de datos	41
3.5.1.	Diseño del instrumento de investigación	41
3.5.2.	Técnicas de recolección de datos.	42
3.5.3.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.	42
Capítulo IV		43
Resultados y discusiones		43
4.1	Información socio demográfica.....	43
4.2	Tablas cruzadas	45

4.3	Problema general	47
4.4	Problema específico 1	47
4.5	Problema específico 2	48
4.6	Problema específico 3	48
4.7	Problema específico 4	49
4.8	Problema específico 5	50
4.9	Problema específico 6	51
4.10	Problema específico 7	51
4.11	Discusiones	52
	Capítulo V	54
	Conclusiones y recomendaciones	54
	5.1 Conclusiones	54
	5.2 Recomendaciones	57
	Referencias	58
	ANEXOS	61

Índice de tablas

Tabla 1. Categorías de la Calidad de Vida en el Trabajo	27
Tabla 2. Operacionalización de variables.	40
Tabla 3. Fiabilidad de Alfa de Cronbach del instrumento	43
Tabla 4. Validez según juicio de expertos.....	41
Tabla 5. Análisis sociodemográfico.....	43
Tabla 6. Instrumento de calidad de vida en el trabajo*Género	45
Tabla 7. Calidad de vida en el trabajo*Agencia en la que labora tabulación cruzada.....	47
Tabla 8. Soporte Institucional para el trabajo*Agencia en la que labora tabulación cruzada	47
Tabla 9. Seguridad en el trabajo*Agencia en la que labora tabulación cruzada	48
Tabla 10. Integración al puesto de trabajo*Agencia en la que labora tabulación cruzada.	48
Tabla 11. Satisfacción por el trabajo*Agencia en la que labora tabulación cruzada.....	49
Tabla 12. Bienestar logrado a través del trabajo*Agencia en la que labora tabulación cruzada.	50
Tabla 13. Desarrollo personal del trabajador*Agencia en la que labora tabulación cruzada.	51
Tabla 14. Administración del tiempo libre*Agencia en la que labora tabulación cruzada.	51

Índice de figuras

Figura 1. Dimensiones de la calidad de vida laboral.	31
---	----

Índice de anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	61
Anexo 2. Instrumentos	63
Anexo 3. Juicio de expertos	68
Anexo 4. Carta de autorización	69

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar las diferencias entre la calidad de vida laboral de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019, la investigación es de tipo descriptivo - comparativo; la unidad de análisis fueron los colaboradores de las agencias el Dorado y Matriz de Mibanco Tarapoto que hacen una muestra de 107 colaboradores. Se aplicó el instrumento de medición de la calidad de vida en el trabajo se utilizó el instrumento CVT-GOHISALO creado y validado por González, Hidalgo, Salazar & Preciado (2010), dicho instrumento está estructurado por 7 dimensiones que fue diseñado con la técnica de likert con un total de 74 ítems. Esta variable se califica en una escala del 1 al 5, siendo el número 1 (totalmente en desacuerdo) y el número 5 (totalmente de acuerdo). Concluimos que en cuanto a la calificación que hacen los colaboradores en la agencia El Dorado con un 43.4% están bastante de acuerdo con la calidad de vida en el trabajo a diferencia de la agencia Matriz que esta con un porcentaje de 36.8%, quedando por sentado que existe una diferencia en cuanto a la precepción de la calidad de vida en el trabajo.

Palabra clave: Calidad de vida en el trabajo

ABSTRAC

The objective of this research was to determine the differences between the quality of working life of the collaborators of the dorado agencies and the Mibanco - Tarapoto matrix, 2019, the research is of a descriptive - comparative type; The units of analysis were the collaborators of the El Dorado and Matriz agencies of Mibanco Tarapoto that make a sample of 107 collaborators. The instrument for measuring quality of life in the workplace was applied using the CVT-GOHISALO instrument created and validated by González, Hidalgo, Salazar & Preciado (2010), this instrument is structured by 7 dimensions that was designed with the technique of Likert with a total of 74 items. This variable is rated on a scale of 1 to 5, with number 1 (totally disagree) and number 5 (totally in agreement). We conclude that in terms of the rating that employees make in the El Dorado agency with 43.4%, they are quite in agreement with the quality of life at work, unlike the Matriz agency, which has a percentage of 36.8%, being taken for granted that there is a difference in terms of the perception of the quality of life at work.

Keywords: Quality of life at work

Capítulo I

El problema de investigación

1.1. Descripción del problema

En la actualidad, los trabajadores a nivel mundial consideran sumamente importante el trabajo que tienen en las empresas, pues gran parte de la vida, entre treinta a treinta y cinco años aproximadamente, se la pasan en jornadas de ocho horas diarias que transcurre en el trabajo y es allí donde satisfacen gran parte de sus necesidades. En este contexto, surgieron varios métodos, enfoques y teorías comportamentales y de gestión que buscaron hacer del trabajo una actividad satisfactoria y de bienestar, que a su vez tenga efecto en un alto nivel de productividad, en dicho contexto surge la preocupación por la calidad de vida laboral.

Sin embargo, en la realidad peruana aún hay mucho por hacer a nivel de gestión del talento humano, gran parte de empresas privadas aún no asigna el valor correspondiente a sus colaboradores y este fenómeno es más complejo en las instituciones públicas y privadas. Ugarte, Celle y Sotomarino (2011) afirman que la gestión de las empresas no tiene una clara preocupación por sus colaboradores, más bien se presentan ascensos fraguados, ausencia de políticas remunerativas que provocan desorden, abuso y desincentivo a los buenos trabajadores, falta de información, ausencia de políticas sobre programas de capacitación, exceso de sanciones y deficientes sistemas de control de gestión. Todo ello demuestra que la administración en el sector público y privado tiene cierto desinterés respecto al bienestar de los colaboradores. Lo cierto es que, como asevera Reyes (2009), en el Estado al igual que en toda organización, si las personas no se encuentran motivadas, capacitadas, evaluadas, bien remuneradas no se puede esperar un rendimiento óptimo y un servicio de calidad en beneficio de los ciudadanos.

Por otro lado el tipo de trabajo que los individuos realizan, sea este decente o no, interviene en los diferentes aspectos de la vida de los individuos, vida familiar y vida comunitaria, tanto en el ámbito de la salud, el estilo de vida, las actividades de recreativas que realizan, entre otros, por lo que influye fuertemente en la Calidad de Vida, tema de mucha importancia la cual se ha analizado desde la época de los antiguos griegos, aunque su análisis dentro del campo de la salud en el trabajo es relativamente reciente, existió un auge en su estudio en la década de los 90 y se mantiene en los primeros años del siglo XXI.

Las organizaciones requieren colaboradores que demuestren compromiso e identidad por la organización, que se sientan satisfechos con el trabajo que desempeñan y las condiciones laborales que reciben, que encausen sus esfuerzos en ayudar a conseguir los objetivos encomendados y que den solución a los problemas que se puedan presentar.

Mibanco es una entidad financiera que en la ciudad de Tarapoto cuenta con dos oficinas que se han denominado agencia Matriz y el Dorado; dichas agencias están gestionadas por los mismos directivos con las mismas políticas, sin embargo se ha notado preferencias por parte de los colaboradores de pertenecer a una agencia y no a la otra; por la misma característica del trabajo que es dinámico en Mibanco algunos colaboradores tuvieron que cambiar de oficina y de manera verbal manifiestan no estar a gusto con el cambio por que no se sienten satisfechos con la nueva oficina; visto estos hechos y teniendo en cuenta que Mibanco busca transformar las vidas de sus clientes y colaboradores a través de la inclusión financiera, impulsando así el crecimiento del Perú; se plantea la necesidad de conocer si los colaboradores están desempeñando sus actividades en condiciones que perciban que hay una óptima calidad de vida laboral en las agencias de Tarapoto, en base a esto se desarrolla la investigación titulada: “Análisis comparativo de la calidad de vida laboral en los colaboradores de las agencias de Mibanco – Tarapoto, 2019” la que pretende investigar este constructo para hacer posteriores conclusiones y recomendaciones.

1.2. Formulación del problema

La presente investigación plantea el siguiente problema principal y los problemas específicos.

1.2.1. Problema general.

¿Existen diferencias significativas entre la calidad de vida laboral de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019?

1.2.2. Problemas específicos.

- a) ¿Existen diferencias significativas en la dimensión soporte institucional para el trabajo de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019?
- b) ¿Existen diferencias significativas en la dimensión seguridad en el trabajo de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019?
- c) ¿Existen diferencias significativas en la dimensión integración al puesto de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019?
- d) ¿Existen diferencias significativas en la dimensión satisfacción por el trabajo de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019?
- e) ¿Existen diferencias significativas en la dimensión bienestar logrado a través del trabajo de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019?
- f) ¿Existen diferencias significativas en la dimensión desarrollo personal del trabajador de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019?
- g) ¿Existen diferencias significativas en la dimensión administración del tiempo libre de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019?

1.2. Objetivos de la investigación

1.3.2. Objetivo general.

Determinar las diferencias entre la calidad de vida laboral de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019.

1.3.2. Objetivos específicos.

- a) Determinar las diferencias en la dimensión soporte institucional para el trabajo de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019.
- b) Determinar las diferencias en la dimensión seguridad en el trabajo de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019.
- c) Determinar las diferencias en la dimensión integración al puesto de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019.
- d) Determinar las diferencias en la dimensión satisfacción por el trabajo de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019.
- e) Determinar las diferencias en la dimensión bienestar logrado a través del trabajo de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019.
- f) Determinar las diferencias en la dimensión desarrollo personal del trabajador de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019.
- g) Determinar las diferencias en la dimensión administración del tiempo libre de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019.

1.4. Justificación

El presente estudio considera la calidad de vida laboral de los colaboradores de Mibanco - Tarapoto, factor que es determinante para lograr colaboradores comprometidos a la organización.

1.4.1. Relevancia metodológica.

Asimismo, la relevancia metodológica de describir la variable y sus dimensiones, permitirá ahondar en busca de estudios más detallados que presente en un nivel considerable poder profundizar el análisis al nivel explicativo mediante regresión a fin de conocer el comportamiento de la variable en vista que se trata de aspecto esenciales para el emprendimiento de la organización y, sobre todo mejorar la calidad de vida laboral.

1.4.2. Relevancia teórica.

Como relevancia teórica, esta investigación es importante, se corroborará la teoría existente; se utilizará un formato y se deja un antecedente para próximas investigaciones.

Se revisó antecedentes de la variable objeto de estudio, se deja información importante sobre: soporte institucional para el trabajo, seguridad en el trabajo, integración al puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal del trabajador y administración del tiempo libre.

Se revisó, se utilizó y se contrastó la teoría sobre calidad de vida en el trabajo que trata Idalberto Chiavenato en su libro Gestión del Talento Humano, la cual se deja en esta investigación.

1.4.3. Relevancia social.

La relevancia social radica en que la presente investigación proporcionará información relevante para la organización y beneficiará en primer lugar a los colaboradores quienes con el resultado pueden afianzar las actividades que están realizando o de lo contrario tomar medidas correctivas en miras de la mejora continua; a los usuarios de las agencias uno y dos de Mibanco.

1.4.4. Viabilidad.

El presente trabajo de investigación es viable porque tenemos el acceso a la información relevante gracias a la autorización que nos han concedido los directivos de Mibanco para el la aplicación del instrumento y desarrollo de la tesis, además contamos con los medios económicos necesarios para llegar al objetivo.

Capítulo II

Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Argüelles (2016) desarrolló una investigación titulada “Rentabilidad y calidad de vida laboral en el Banorienté” investigación desarrollada en Campeche, México; el objetivo principal fue: realizar una crítica sobre la calidad de vida laboral, analizando su relación e influencia con los resultados de una organización financiera; su metodología fue: descriptiva y correlacional; se llegó a la conclusión que: se establece una alta confianza en el modelo obtenido toda vez que la correlación de las variables independientes y dependientes significa una estrecha relación y respuesta entre sí, por tanto cualquier acción positiva que se emprenda en una o las 7 dimensiones de estudio que se presentan impactará favorablemente en la rentabilidad empresarial de la entidad financiera.

Parra (2013) desarrolló en Colombia una investigación titulada Calidad de vida laboral en los docentes del programa de administración de negocios de la Universidad del Quindío, siendo su objetivo general describir la calidad de vida laboral de los docentes de la carrera de Administración de Negocios de la Universidad del Quindío, a través de las 7 dimensiones propuestas en el instrumento CVT- GOHISALO, la investigación fue de tipo transeccional descriptivo, el instrumento se aplicó a 35 docentes de un total de 94 de ambas modalidades presencial y a distancia, la conclusión a la que se llegó fue que la percepción de calidad de vida laboral en los docentes del programa es satisfactoria, y que hay presentes aspectos importantes que permiten la presencia de la misma. Se

encontró además que la población estudiada presenta un alto nivel de compromiso con la labor desempeñada y con el logro de los objetivos institucionales, además una alta orientación a la búsqueda de soluciones a las dificultades presentadas, lo cual evidencia un ambiente propicio y receptividad a las estrategias que se pueden desarrollar para mejorar la calidad de vida laboral de los docentes del programa.

Salvatierra (2013) desarrolló en México una investigación titulada La percepción del talento humano de una empresa del sector financiero en Monterrey, sobre la calidad de vida en el trabajo; el objetivo general fue analizar la percepción que tiene el talento humano de una empresa del ramo financiero ubicada en la ciudad de Monterrey, sobre la Calidad de Vida en el Trabajo, siendo este recurso humano el potencial más valioso que tienen las organizaciones para alcanzar sus metas y objetivos; el tipo de estudio fue exploratorio y se llegó a la conclusión la percepción de la calidad de vida en el trabajo toma en cuenta diferentes factores, siendo los más relevantes aquellos relacionados con la inclusión de las personas a la institución, la administración del tiempo libre, la antigüedad en las áreas de trabajo, los logros alcanzados y lo que el trabajador espera de la organización.

Quintana (2014) desarrolló en Chile una investigación titulada “Calidad de vida en el trabajo, personal de enfermería. Secretaría de Salud Pública, Hermosillo-México”, el objetivo general fue determinar la calidad de vida en el trabajo del personal de enfermería de la Secretaría de Salud Pública de Hermosillo, Sonora, México, del primer, segundo y tercer nivel de atención y las variables biosociodemográficas y factores del trabajo con los que se relaciona; el tipo de estudio fue cuantitativo, correlacional, transversal y comparativo y se llegó a la conclusión: El personal de enfermería que labora en el primer y tercer nivel de atención tiene un promedio de CVT global medio, mientras que en el segundo nivel de atención, se observó dentro del grupo de enfermeras profesionales un promedio de CVT global bajo.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Callomamami (2017) desarrollo una investigación titulada “Relación entre factores laborales y calidad de vida en el trabajo de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2016”, el objetivo principal fue: identificar los factores laborales, Identificar la percepción de la calidad de vida en el trabajo y relacionar dichos factores con calidad de vida en el trabajo en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, su metodología fue: descriptiva correlacional, se llegó a la conclusión: La percepción de la calidad de vida en el trabajo más frecuente en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna fue de nivel bajo (37,1%) y nivel medio (32,3%), aunque un importante porcentaje tuvo nivel alto (30,6%), se encontró brechas importantes principalmente en la percepción del bienestar logrado a través del trabajo, integración al puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo y administración del tiempo libre.

Paurinotto (2015) de desarrolló una investigación titulada “Calidad de vida laboral y el ausentismo en el trabajo de los profesionales que laboran en sala de operaciones de pediatría del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. período 2014”, con el objetivo de Establecer la relación que existe entre la calidad de vida laboral y el índice de ausentismo en el trabajo de los profesionales de la salud que trabajan en sala de operaciones de pediatría HNERM. Periodo 2014, la metodología utilizada fue cuantitativo, no experimental de corte transaccional o transversal, se llegó a la conclusión que existe una relación en la calidad de vida y el ausentismo del profesional medico en el HNERM.

Canchanya (2017) desarrolló una investigación titulada nivel de satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín – Callao; su objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C; su metodología Empleando una metodología descriptiva cuantitativa, diseño no experimental

de corte transversal, nivel aplicada, se llegó a la conclusión que los niveles de satisfacción laboral que abunda en los trabajadores operativos de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. que presta servicio de personal a Ransa San Agustín, se categoriza como insatisfacción laboral, generando en el personal operativo una actitud negativa hacia el trabajo.

Zavala (2015) desarrolló una investigación titulada “Calidad de vida laboral y compromiso organizacional del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de San Román”, su objetivo principal fue determinar la relación existente entre la calidad de vida laboral (CVL) y el compromiso organizacional (CO) del personal nombrado en la sede administrativa de la Municipalidad Provincial de San Román; El método es de tipo descriptivo correlacional de corte transversal; La conclusión expresa que las dimensiones que componen la calidad de vida laboral en una institución pública, no influyen de manera relevante en el compromiso que el personal nombrado tiene hacia su institución, pues ellos otorgan mayor importancia a otros aspectos que determinan su compromiso, como el logro de la estabilidad laboral a través del nombramiento.

2.2.Bases teóricas

2.2.1. Calidad de vida.

La Sociología se ocupa de estudiar la sociedad en alguna de sus dimensiones. Y la calidad de vida de un sociedad se puede medir y evaluar partiendo de una serie de datos estadísticos objetivos que permitan extraer conclusiones. Si un sociólogo quiere saber la calidad de vida de un colectivo determinado deberá realizar una serie de encuestas para recoger información sobre aspectos objetivos y medibles (nivel de ingresos, acceso al agua potable, tipo de vehículo, electrodomésticos en el hogar, nivel de estudios, metros cuadrados de la vivienda, tiempo destinado al ocio, etc). Los resultados obtenidos aportan una información muy útil y

sirven para concretar el nivel de vida y establecer comparaciones diversas (por ejemplo, entre dos naciones distintas).

Calidad de vida es un concepto que hace alusión a varios niveles de generalización pasando por sociedad, comunidad, hasta el aspecto físico y mental, por lo tanto, el significado de calidad de vida es complejo y contando con definiciones desde sociología, ciencias políticas, medicina, estudios del desarrollo, etc.

2.2.1.1. Concepto de calidad de vida laboral.

La actividad laboral sucede generalmente en organizaciones formales que cuentan con una estructura definida, procedimientos de trabajo establecidos, niveles jerárquicos, horarios, roles, actividades del personal, filosofías y condiciones para lograr los objetivos de la empresa en la forma más eficaz y eficiente. No obstante, la realidad laboral demuestra diferentes escenarios para cada trabajador.

Chiavenato (2008) nos menciona al hombre organizacional, que el hombre moderno pasa más tiempo en las organizaciones, desarrollándose profesionalmente y que su vida en gran parte es vida laboral, desarrollando destrezas y ganando experiencia en las organizaciones, poniendo su esfuerzo por los objetivos de la organización como por sus objetivos personales.

Chiavenato plantea una relación directa entre los miembros de la organización, la satisfacción de las necesidades y su actividad laboral en la organización, por lo tanto los factores antes mencionados son parte integrante de la Calidad de Vida en el Trabajo.

Diferentes autores que hacen referencia a la definición de calidad de vida laboral: Suttle (1977) “Grado en que los miembros de una organización satisfacen necesidades personales importantes a través de sus experiencias en la organización”

Nadler y Lawler (1983) “forma de pensar sobre las personas, el trabajo y las organizaciones. Sus elementos distintivos tienen que ver: el impacto del trabajo sobre las

personas y sobre la eficacia organizacional y la participación en la solución de problemas y toma de decisiones organizacionales”

Sun (1988) “un proceso dinámico y continuo para incrementar la libertad de los empleados en el puesto de trabajo mejorando la eficacia organizacional y el bienestar de los trabajadores a través de intervenciones de cambio organizacional planificadas, que incrementan la productividad y la satisfacción”

Robbins (1989) “La calidad de vida laboral es el proceso a través del cual una organización responde a las necesidades de sus empleados desarrollando los mecanismos que le permiten participar plenamente en la toma de decisiones de sus vidas laborales”.

De la Poza (1998) “La calidad de vida laboral, haría referencia a un conjunto de estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y/o los puestos de trabajo, mediante la mejora de las habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad y autonomía a los niveles inferiores”.

Lau (2000) “la calidad de vida laboral, se define como las condiciones y ambientes de trabajo favorable que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo laboral”.

Para Chiavenato (2008) el concepto de calidad de vida en el trabajo incluye tanto aspectos físicos y ambientales, como los aspectos psicológicos del ambiente de trabajo, en las que reivindica a los colaboradores en cuanto a su bienestar y satisfacción en el trabajo, así como en los intereses de la organización en cuanto a los efectos que potencializan la productividad y la calidad. Así mismo este concepto implica un profundo respeto por las personas, puesto que las organizaciones sólo pueden alcanzar altos niveles de calidad y productividad si cuentan con personas motivadas que participan activamente en sus trabajos y son recompensados adecuadamente por sus aportaciones.

2.2.1.2. Categorías de la calidad de vida laboral.

Al hacer referencia a categorías de calidad de vida laboral hay diferentes autores con diferentes puntos de vista, que muestran las categorías para este constructo:

Tabla 1. Categorías de la Calidad de Vida en el Trabajo

Autor/Autores	Año	Categorías
González, Hidalgo, Salazar y Preciado.	2010	Soporte institucional para el trabajo, Seguridad en el Trabajo, Integración de Puestos de Trabajo, Satisfacción por el Trabajo, Bienestar logrado a través del trabajo, Desarrollo personal y Administración del tiempo libre.
Mateu	1988	Retribución suficiente y justa, Relación de la paga por diferentes trabajos, Condiciones de trabajo saludables y seguras, condiciones físicas o jornadas horarias que no resulten perjudiciales para la salud, Oportunidad inmediata de utilizar y desarrollar las aptitudes humanas, Autonomía destrezas múltiples, información y feedback, Tareas completas, planificación, Futuras oportunidades de promoción, Integración social en la empresa, Libertad de expresión, Equidad en retribuciones y Estabilidad en el empleo.
Miguel y Miguel.	2002	Satisfacción con funciones y actividades laborales, Organización del trabajo, Comunicación en la empresa, Tiempo de trabajo y Compensación por el trabajo y Actitud en el puesto de trabajo.
Mirvis y Lawler.	1984	Satisfacción con: paga, beneficios, seguridad y estabilidad, condiciones físicas del trabajo, relación con compañeros, posibilidad logros y de habilidades, satisfacción laboral general; Tipo de supervisión: tarea o personas; Influencia: sugerencias, expresar quejas, manejo de quejas, participación, evaluación de rendimiento, recompensas extrínseca, recompensas intrínsecas y Puesto de trabajo: responsabilidad personal, significado, importancia, variedad, desafío y autonomía.
Oliveira.	2003	Equidad: en el trato, remuneración satisfactoria, carga de trabajo, estabilidad en el empleo, retroinformación, libertad de expresión, relación con los jefes, actuación sindical, participación en las ganancias, relaciones interpersonales, status, desarrollo personal y profesional, creatividad, identidad con la tarea y demandas de trabajo.
Quijano.	1997	Conflicto de rol, Auto eficacia, Características del puesto, Apoyo, Equidad, Claridad de rol, Estrés, Satisfacción, Motivación, Identificación con el trabajo, Salud general, Ocio y Sobrecarga de trabajo.
Requena.	2000	Grado de satisfacción con el trabajo, Ambiente de trabajo estimulante, Trabajo no agotador, Trabajar con independencia, No trabajar fines de semana y Comer en casa.
Sirgy y Efraty.	2001	Satisfacción de necesidades de salud y seguridad, Satisfacción de necesidades económicas y familia, Satisfacción de necesidades sociales, Satisfacción de necesidades de estima, Satisfacción de necesidades de actualización, Satisfacción de necesidades de conocimiento y Satisfacción de necesidades estéticas.

Fuente: Elaboración propia

En la presente investigación, se tomó como referencia la definición de categorías propuesta por los autores González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010), sobre las cuales se elaboró la medición de los datos de este estudio.

2.2.1.3. Percepción de calidad de vida laboral.

La aproximación a la calidad de vida laboral, es a través de la percepción de los propios colaboradores, por lo cual, se hace necesario para esta investigación, abordar algunas formas en las que la percepción es entendida, debido a que actualmente, la psicología del trabajo y el estudio de la calidad de vida laboral, confieren una gran importancia a las percepciones del colaborador sobre el trabajo y sobre sí mismo como colaborador.

Chiavenato (2008) La Calidad de Vida en el Trabajo representa el grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de la empresa mediante su actividad en ella, en el trabajo la calidad de vida va a determinarse por la satisfacción que el empleado siente con relación a las circunstancias que rodean sus actividades laborales; como percibe que se están desarrollando las actividades dentro de la organización, será su calificación a la calidad de vida en el trabajo que se desarrolla en la misma.

González, Hidalgo, Salazar & Preciado (2010) Un concepto multidimensional que se integra cuando el trabajador, a través del empleo y bajo su propia percepción, ve cubiertas las siguientes necesidades personales: soporte institucional, seguridad e integración al puesto de trabajo y satisfacción por el mismo, identificando el bienestar conseguido a través de su actividad laboral y el desarrollo personal logrado, así como la administración de su tiempo libre

Etimológicamente, el término "percibir" proviene de la palabra latina "percipere": "apoderarse de algo, recibir, percibir, sentir", una de las principales disciplinas que se ha encargado del estudio de la percepción ha sido la Psicología y la define como "el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensación obtenida del ambiente físico y social, en el que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización".

La percepción de un individuo es subjetiva, selectiva y temporal. Subjetiva, ya que las reacciones a un mismo estímulo varían de un individuo a otro. Selectiva, porque el individuo selecciona su campo perceptual en función de lo que desea percibir. Temporal, ya que es un fenómeno a corto plazo, la forma en que los individuos llevan a cabo el proceso de percepción evoluciona a medida que se enriquecen las experiencias o varían las necesidades y motivaciones de los mismos.

Las percepciones del trabajador influyen sobre la conducta del trabajador y su experiencia de trabajo. Se conoce desde hace ya bastante tiempo que lo subjetivo (percepciones) prevalece sobre lo objetivo a la hora de explicar la vivencia en el trabajo.

El contenido de tales percepciones puede ser abiertamente heterogéneo, pero así y todo cabe establecer una primera clasificación, de carácter tentativo, tomando como criterio la inmediatez de los contenidos perceptivos con respecto a la actividad de trabajar en tiempo real.

Ordenadas de mayor a menor proximidad a esta actividad, se tienen las siguientes clases de percepciones del trabajador:

- a) sobre las características del trabajo a realizar –en sentido amplio-;
- b) sobre sus propios recursos para realizar adecuadamente lo anterior;
- c) sobre la actitud de los otros (atribuciones) al asignarle trabajo y tratarle profesional y personalmente;
- d) sobre el apoyo organizacional que recibe por parte de la institución;
- e) sobre el conjunto de contraprestaciones sobreentendidas entre la organización y el trabajador –por ejemplo, contrato psicológico, ya que por definición es un tipo de contrato percibido- y
- f) sobre la justicia social organizacional

2.2.1.4.Importancia de la calidad de vida laboral.

Chiavenato (2008) destaca la importancia de la Calidad de Vida en el Trabajo el cual es una pieza clave y de categoría importante para la eficacia de la organización y la satisfacción laboral del individuo, dado es el caso que el hombre pasa mucho tiempo en el trabajo y el hombre es pieza clave y fundamental en las organizaciones.

Peiró y Prieto (1996) señalan que el desarrollo del estado del bienestar ha incrementado los niveles de Calidad de Vida en los países desarrollados y esto ha traído consigo una mayor conciencia de los aspectos y condiciones que hacen posible esa Calidad de Vida en los diferentes ámbitos de la vida humana.

Las Organizaciones de hoy son en su mayoría consientes de la importancia de este concepto y el objetivo de fomentar la Calidad de Vida Laboral está muy relacionado a buscar aumentar la satisfacción y la autorrealización de los empleados gracias a la relación directa que se ha encontrado entre este concepto y otros como la productividad laboral y la rotación de personal.

Es en este contexto entonces, en el cual la Calidad de Vida Laboral toma una importancia fundamental. Entender el concepto, su estructura y la valoración que cada individuo de sus componentes es vital para cualquier organización que pretenda proteger a sus recursos humanos.

2.2.1.5.Dimensiones de la calidad de vida laboral.

Para el desarrollo de esta investigación se utilizaron las dimensiones para la variable calidad de vida laboral CVL-GOHISALO propuestas por González, Hidalgo, Salazar & Preciado (2010), quienes mencionan que son:



Figura 1. Dimensiones de la calidad de vida laboral.

Fuente: González, Hidalgo, Salazar & Preciado (2010)

1. Soporte Institucional para el trabajo:

Elementos del puesto de trabajo que son aportados por la institución como estructura que da forma y soporta el empleo, entendidos como:

- a) procesos de trabajo: actividades o tareas que se deben de realizar con motivo del puesto de trabajo (definición de los procesos de trabajo y evaluación de los mismos),
- b) supervisión laboral: conjunto de actividades que se realizan por los superiores jerárquicos para la verificación del cumplimiento de las actividades laborales por parte del trabajador,
- c) apoyo de los superiores para la realización del trabajo: condiciones brindadas en el lugar de trabajo dadas por la actitud de los superiores jerárquicos, que brindan sostén al trabajador para desempeñar y continuar sus actividades laborales y que inciden en su desempeño. Comprenden la satisfacción del trato con los superiores, el interés de los

superiores en el trabajador, el reconocimiento de los superiores hacia el trabajador y su apoyo en la resolución de problemas,

d) evaluación del trabajo: juicio de valor que los compañeros y superiores hacen del trabajo realizado por el trabajador,

e) oportunidades de promoción: se definen como poner al alcance del trabajador la posibilidad de cambiar de puesto de trabajo para mejorar sus condiciones en base a su desempeño y

f) autonomía: entendida como la condición de independencia que goza el trabajador con respecto a su empleo, en donde cuenta con la libertad de opinión sin temor a represalias.

2. Seguridad en el trabajo:

Se refiere a las características del empleo que se relacionan con las condiciones que brindan al trabajador firmeza en su relación con la institución e incluye la satisfacción por la forma en que están diseñados los procedimientos de trabajo, ingresos o salarios, los insumos para la realización del trabajo, los derechos contractuales de los trabajadores y el crecimiento de sus capacidades individuales a través de la capacitación.

a) Procedimientos de trabajo: sinónimo de procesos de trabajo, son entendidos como las actividades o tareas que se deben de realizar con motivo del puesto de trabajo.

b) Salario: retribución económica que el trabajador recibe a propósito o como resultado de su trabajo.

c) Insumos para el trabajo: son todos aquellos elementos o materiales que el trabajador requiere para llevar a cabo sus actividades laborales.

d) Derechos contractuales de los trabajadores: se definen como el conjunto de elementos que se consideran inherentes al trabajo como la seguridad social, planes de retiro, condiciones de higiene y seguridad, movimientos de escalafón y protección a la salud.

e) Capacitación para el trabajo: comprende al conjunto de acciones que se realizan para el incremento de la aptitud y habilidad para el trabajo en el trabajador, incluye las oportunidades de actualización, acceso a la capacitación y satisfacción por la misma.

3. Integración al puesto de trabajo:

Es la inserción del trabajador en el trabajo como una más de sus partes, en total correspondencia; e incluye aspectos de pertinencia, motivación y ambiente de trabajo, entendidos como:

a) pertinencia: la relación que debe existir de manera lógica, como propia de la relación laboral; entre el puesto de trabajo con la preparación académica y el respeto de los derechos laborales,

b) motivación: la fuerza positiva que impulsa al trabajador a continuar con su empleo persiguiendo el logro de objetivos comunes con sus compañeros de trabajo y poniendo de manifiesto el interés por el trabajo y su disposición para el trabajo y

c) ambiente de trabajo: las circunstancias que rodean al trabajador en su lugar de trabajo relacionándose principalmente con su convivencia con el resto de trabajadores, en cuanto a evaluación del trato con sus compañeros, la manera en que se resuelven los conflictos, el apoyo que recibe de sus compañeros y de sus subordinados.

4. Satisfacción por el trabajo:

Se entiende como la sensación global de agrado o gusto que el trabajador tiene con respecto a su empleo e incluye la dedicación al trabajo, el orgullo por la institución, la participación en el trabajo, autonomía, reconocimiento y autovaloración, los cuales son entendidos como;

a) dedicación al trabajo: exclusividad que se le confiere al trabajo en cuanto a la forma de contratación, duración de la jornada laboral, turnos y cantidad de tareas a realizar durante la jornada,

- b) orgullo por la institución: estimación exacerbada que se siente por pertenecer a la institución,
- c) participación en el trabajo: grado en que el trabajador siente que forma parte de su trabajo, que se pone de manifiesto mediante su satisfacción por las funciones desempeñadas y tareas realizadas,
- d) autonomía: habiendo sido ya definida para otra dimensión como la condición de independencia que goza el trabajador con respecto a su empleo, en esta dimensión se refiere al uso de habilidades y potencialidades propias y la creatividad en el trabajo,
- e) reconocimiento por el trabajo: implica la aceptación de los juicios de valor que otras personas hacen con respecto a la actividad del trabajador y
- f) autovaloración: implica el acto de emitir juicios de valor con respecto al propio desempeño laboral.

5. Bienestar logrado a través del trabajo:

Se entiende como el estado mental o psicológico de satisfacción de necesidades relacionadas con la manera de vivir, incluyendo el disfrute de bienes y riquezas logrados gracias al trabajo, entre ellos:

- a) identificación con la institución: relacionada con el orgullo institucional que ya había sido definido como la estimación exacerbada que se siente por pertenecer a la institución, en este caso se refiere a la identificación con los objetivos institucionales y la contribución con la imagen institucional,
- b) beneficios del trabajo del ocupado para otros: relacionados con la importancia que el trabajo confiere a otras personas, se mide a través de la percepción del trabajador de dichos beneficios,

c) satisfacción por la vivienda: considera la vivienda como un estándar social para vivir, se entiende como el conjunto de propiedades, logradas a través del trabajo, que caracterizan la vivienda del trabajador, se considera la calidad de los servicios básicos y sus características desde la perspectiva del trabajador,

d) evaluación de la salud general: definida como el dominio que el individuo tiene de su condición física, mental y social lograda a través del trabajo y desde su propia perspectiva, e incluye la integridad de las capacidades físicas, mentales y sociales con que cuenta el trabajador, para el desempeño de sus actividades diarias, laborales y no laborales y

e) evaluación de la nutrición: accesibilidad a alimentos, suficiencia, calidad y cantidad, de la dieta diaria del trabajador.

6. Desarrollo personal del trabajador:

Proceso de incremento de aspectos personales del trabajador relacionados con su trabajo, que incluye logros, expectativas de mejora y seguridad personal, entendidos como:

a) logros: se define como la percepción de haber alcanzado lo deseado o de haber obtenido ganancia con respecto a la situación laboral previa e incluye indicadores relacionados con objetivos institucionales, aspectos personales, reconocimiento social y tipo de vivienda,

b) expectativas de mejora: percepción de posibilidades de crecimiento en relación a la situación laboral actual (situación que se espera) con beneficios tangibles para el trabajador, como la proyección que haga el trabajador de su nivel de vida y de sus potencialidades personales y

c) seguridad personal: estado de ánimo en que el trabajador adquiere la sensación de estar libre de riesgos gracias a su trabajo, desde la percepción de seguridad para enfrentar adversidades y la conservación de la integridad de capacidades.

7. Administración del tiempo libre:

Forma en que se disfruta la vida en el horario en que no se realizan actividades laborales, que incluye la planificación del tiempo libre y el equilibrio entre el trabajo y la vida familiar, entendidos como:

- a) planificación del tiempo libre: manera determinada en que el trabajador se programa para disponer de su tiempo libre, si el trabajador lleva trabajo a casa y la forma en que cumple las actividades programadas y
- b) equilibrio entre trabajo y vida familiar: se refiere a la igualdad de condiciones desde la perspectiva del trabajador entre su situación laboral y el disfrute de la vida en relación con su círculo familiar e incluye aspectos de convivencia con la familia, participación en actividades domésticas y participación en cuidados familiares.

2.3.Marco filosófico

La presente investigación es desarrollada bajo un contexto bíblico filosófico y como soporte a esto se presenta los siguientes extractos.

Reina y Valera (1960) menciona en Deuteronomio 24:14,15 “No oprimirás al jornalero pobre y menesteroso, ya sea de tus hermanos o de los extranjeros que habitan en tu tierra dentro de tus ciudades”. De aquí se deduce el principio del respeto por el derecho del colaborador, y previene contra el abuso de su situación vulnerable frente a quien lo emplea, y establece la importancia de ser puntualidad en el pago del servicio prestado, lo cual es un requisito divino y por ende de justicia.

Reina y Valera (1960) también menciona en 1Timoteo 5:17-18, "Los ancianos que gobiernan bien, sean tenidos por dignos de doble honor, mayormente los que trabajan en predicar y enseñar, pues la escritura dice: No pondrás bozal al buey que trilla, y: digno es el obrero de su

salario". Teniendo en cuenta esto, podemos sacar la conclusión que el individuo es merecedor de obtener de buena manera la retribución que merece al contribuir con su trabajo.

Reina y Valera (1960) también recalca en Santiago 5: 4 diciendo "He aquí, clama el jornal de los obreros que han cosechado vuestras tierras, el cual por engaño no les ha sido pagado por vosotros; y los clamores de los que habían segado han entrado en los oídos del Señor de los ejércitos".

De White (1997) actualmente la causa de Dios necesita hombres y mujeres que posean inauditas calificaciones y buenas facultades de administración; hombres y mujeres que hagan una investigación paciente y cabal de las necesidades de la obra en los diversos campos; se necesita a quienes tengan una gran capacidad para el trabajo; quienes posean corazones cálidos y bondadosos, cabezas serenas, buen sentido y juzguen sin prejuicios; quienes estén santificados por el Espíritu de Dios, y puedan decir intrépidamente 'No', o 'Sí' y 'Amen' a las propuestas hechas; quienes tengan fuertes convicciones, claro entendimiento y corazones puros, llenos de simpatía; quienes practiquen las palabras: 'Todos vosotros sois hermanos' (Mateo 23:8); quienes procuren elevar y restaurar a la humanidad caída.

De White (2003) "Como resultado, la mayor obra jamás confiada a los mortales ha sido estropeada por la mala administración de hombres con marcados defectos de carácter".

De White (1979) aporta "Dios ha confiado a los hombres talentos: un intelecto donde se originan las ideas, un corazón para que sea el asiento de su trono, los afectos para que se fluyan como bendiciones para otros, una conciencia para que convenza el pecado. Cada uno ha recibido algo del maestro, y cada uno debe hacer su parte para satisfacer las necesidades de la obra de Dios" (p.74). El consejo que recibimos es que la remuneración que se debe ganar debe ser de acuerdo al rendimiento y la disponibilidad de tiempo que brindamos al trabajo y la capacidad que tenemos para poner nuestro esfuerzo en la consecución de los objetivos de la organización.

2.4.Marco Conceptual

- ✓ **Calidad de vida laboral:** Es una forma de describir las experiencias individuales y colectivas que viven las personas en relación a su trabajo.
- ✓ **Soporte institucional al trabajo:** Elementos del puesto de trabajo que son aportados por la institución como estructura que da forma y soporta el empleo.
- ✓ **Seguridad en el trabajo:** Características del empleo que se relacionan con las condiciones que brindan al trabajador firmeza en su relación con la institución.
- ✓ **Integración al puesto de trabajo:** Inserción del empleado en el trabajo como una de sus partes, en total correspondencia.
- ✓ **Satisfacción por el puesto de trabajo:** Se entiende como la sensación global de agrado o gusto que el trabajador tenga con respecto a su empleo.
- ✓ **Bienestar logrado a través del trabajo:** Se entiende como el estado mental o psicológico de satisfacción de necesidades relacionadas con la manera de vivir, incluyendo el disfrute de bienes y riquezas logrados gracias a la actividad laboral.
- ✓ **Desarrollo personal del trabajo:** Proceso de incremento de aspectos personales relacionados con su actividad laboral
- ✓ **Administración del tiempo libre:** Definido como la forma en que se disfruta de la vida en el horario en que no se realizan actividades laborales.

Capítulo III

Diseño metodológico

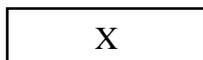
3.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo - comparativo ya que se busca hallar la diferencia en la percepción de la calidad de vida laboral de los colaboradores de Mibanco – Tarapoto agencias el dorado y matriz. Fidias y Arias (2012) quienes dicen que este tipo de investigación busca la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento para luego contrastan resultados o características de grupos en condiciones diferentes.

3.2. Diseño metodológico

La presente investigación corresponde a un diseño no experimental de corte transversal porque no se manipularon las variables, así mismo los datos fueron obtenidos en un momento dado. Hernandez, Fernandez y Baptista (2014)

El diseño es el siguiente:



Donde:

X: Calidad de vida laboral.

3.3.Operacionalización de variables

Tabla 2. Operacionalización de variables.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES PROPUESTOS	ITEMS EN EL INSTRUMENTO
CALIDAD DE VIDA LABORAL	Soporte Institucional para el trabajo	Procesos de trabajo	de 1 al 14
		Supervisión	
		Apoyo de los superiores	
		Reconocimiento Institucional	
	Seguridad en el trabajo	Autonomía	de 15 al 29
		Ingresos	
		Insumos	
		Derechos contractuales	
	Integración al puesto de trabajo	Capacitación	de 30 al 39
		Pertinencia	
		Motivación	
	Satisfacción por el trabajo	Ambiente de trabajo	de 40 al 50
		Dedicación al trabajo	
Orgullo por la institución			
Bienestar logrado a través del trabajo	Participación	de 51 al 61	
	Autorrealización		
	Identificación con la institución		
	Beneficios para otros		
Desarrollo Personal del trabajador	Disfrute del trabajo	de 62 al 69	
	Satisfacción con vivienda		
	Salud y nutrición		
Administración del tiempo libre	Logros	de 70 al 74	
	Expectativas		
	Seguridad personal		
	Planificación del tiempo libre		
	Equilibrio entre trabajo y vida		

Fuente: Elaboración propia.

3.4.Población y muestra

3.4.1. Población.

La presente investigación tiene como la unidad de análisis a los colaboradores de Mibanco – Tarapoto de las agencias el dorado y matriz.

Agencia el dorado: Jr. Lima N° 367 – Tarapoto

Agencia matriz: Jr. Plaza mayor N° 245 - Tarapoto

3.4.2. Muestra.

Mibanco, en la ciudad de Tarapoto tiene dos agencias:

Agencia El Dorado = 55

Agencia Matriz = 52

Total = 107

Para la presente investigación se tomará el 100% de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco - Tarapoto, haciendo un total de 107 colaboradores.

3.5.Plan de procesamiento de datos

3.5.1. Diseño del instrumento de investigación

Tabla 3. Validez según juicio de expertos

Nombre del experto	Grado académico	Año de experiencia	Título profesional	Institución que labora
Kelita Guillen López	Maestra	10 años	Lic. en Administración	UPeU
Amado Arce Cobeñas	Maestro	8 años	Lic. en Marketing	UPeU
David Troya Palomino	Maestro	11 años	Lic. en Administración	UPeU

Fuente: Elaboración propia

Los tres jurados evaluaron la congruencia, consistencia del instrumento.

3.5.2. Técnicas de recolección de datos.

El instrumento para la variable calidad de vida en el trabajo se utilizó la encuesta CVT-GOHISALO creado y validado por González, Hidalgo, Salazar & Preciado (2010), dicho instrumento está estructurado por 7 dimensiones que fue diseñado con la técnica de likert con un total de 74 items. Esta variable se califica en una escala del 1 al 5, siendo el numero 1 (totalmente en desacuerdo) y el numero 5 (totalmente de acuerdo), las mismas que se utilizaran en este estudio facilitando el llenado del cuestionario y la interpretación de la información.

Técnica de la encuesta: La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Es una técnica que se puede aplicar a sectores más amplios del universo, de manera mucho más económica que mediante entrevistas. El procedimiento para recopilar la información de la calidad de vida laboral: se le entregará a los colaboradores el test de calidad de vida laboral, ellos responderán las preguntas en un lapso de treinta minutos, luego se procederá a recoger los cuestionarios.

3.5.3. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Para el procesamiento y análisis de datos se codificará en orden correlativo el total de encuestas, luego se tabulará los datos en el software SPSS versión 20, posteriormente se procederá a analizar los datos que generaría el sistema y por último se hará la interpretación.

Capítulo IV

Resultados y discusiones

4.1 Fiabilidad del instrumento

Tabla 4. Fiabilidad de Alfa de Cronbach del instrumento

Variable 1	Alfa de Cronbach	Ítems
Instrumento	,938	74
Soporte institucional para el trabajo	,868	14
Seguridad en el trabajo	,845	15
Integración al puesto de trabajo	,835	10
Satisfacción por el trabajo	,821	11
Bienestar logrado a través del trabajo	,865	11
Desarrollo personal del trabajador	,807	8
Administración del tiempo libre	,900	5

Fuente: Elaboración propia

El alfa de Cronbach del instrumento de recolección de datos tuvo un valor de 0,869 lo cual es bueno según criterio general, George y Mallery (2003, p. 231).

4.2 Información socio demográfica

Tabla 3. Análisis sociodemográfico.

		Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	70	65.4%
	Femenino	37	34.6%
	Total	107	100%
Edad	Menos de 22 años	8	7.5%
	22 - 27 años	14	13.1%
	28 - 33 años	34	31.8%

	34 - 39 años	25	23.4%
	40 – 45 años	21	19.6%
	46 – 51 años	5	4.7%
	Total	107	100.0%
Procedencia	Costa	16	28.2%
	Sierra	17	18.2%
	Selva	74	39.1%
	Total	107	100%
Religión	Católico	80	74.8%
	Protestante	27	25.2%
	Total	107	100.0%
Estado civil	casado(a)	28	26.2%
	Soltero (a)	41	38.3%
	Divorciado (a)	6	5.6%
	Conviviente	32	29.9%
	Total	107	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 5 se observa las características sociodemográficas de los colaboradores de MiBanco, donde se determina que del 100% de encuestados el 34.6% son mujeres y el 65.4% son varones.

Asimismo, los colaboradores están entre un rango de edad de entre 28 – 33 años que equivale al 31.8%; seguido de un 23.4% de entre las edades de 34 – 39 años, en menor porcentaje están los rangos de 46 – 51 años con 4.7% y menos de 22 años con 7.5%.

La procedencia de los colaboradores es con un porcentaje de 69.2% selva; costa con 15% y sierra con 15.9%.

Finalmente, para el estado civil con 38.3% son los colaboradores solteros, seguido por 29,9% por los convivientes, un 26.2% por los colaboradores casados, y un 5.6% por los viudos.

4.3 Tablas cruzadas

*Tabla 4. Instrumento de calidad de vida en el trabajo*Género*

		Género					
		Masculino		Femenino		Total	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
Calidad de vida en el trabajo	Medio	15	14%	11	10.3%	26	24.3%
	Alto	55	51.4%	26	24.3%	81	75.7%
	Total	70	65.4%	37	34.6%	107	100%
SopORTE institucional para el trabajo	Bajo	2	1.9%	0	0%	2	1.9%
	Medio	7	6.5%	8	7.5%	15	14%
	Alto	61	57%	29	27.1%	90	84.1%
Seguridad en el trabajo	Total	70	65.4%	37	34.6%	107	100%
	Bajo	2	1.9%	2	1.9%	4	3.7%
	Medio	26	24.3%	21	19.6%	47	43.9%
Integración al puesto de trabajo	Alto	42	39.3%	14	13.1%	56	52.3%
	Total	70	65.4%	37	34.6%	107	100%
	Bajo	1	.9%	2	1.9%	3	2.8%
Satisfacción por el trabajo	Medio	24	22.4%	19	17.8%	43	40.2%
	Alto	45	42.1%	16	15%	61	57%
	Total	70	65.4%	37	34.6%	107	100%
Satisfacción por el trabajo	Bajo	2	1.9%	2	1.9%	4	3.7%
	Medio	15	14%	6	5.6%	21	19.6%
	Alto	53	49.5%	29	27.1%	82	76.6%

Bienestar logrado a través del trabajo	Total	70	65.4%	37	34.6%	107	100%
	Bajo	1	.9%	0	0%	1	.9%
	Medio	6	5.6%	4	3.7%	10	9.3%
Desarrollo personal	Alto	63	58.9%	33	30.8%	96	89.7%
	Total	70	65.4%	37	34.6%	107	100%
	Bajo	2	1.9%	1	.9%	3	2.8%
Administración del tiempo libre	Medio	8	7.5%	4	3.7%	12	11.2%
	Alto	60	56.1%	32	29.9%	92	86%
	Total	70	65.4%	37	34.6%	107	100%
Administración del tiempo libre	Bajo	23	21.5%	14	13.1%	37	34.6%
	Medio	14	13.1%	5	4.7%	19	17.8%
	Alto	33	30.8%	18	16.8%	51	47.7%
	Total	70	65.4%	37	34.6%	107	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 6 se puede apreciar la diferencia en cuanto al género: Para calidad de vida en el trabajo el género masculino califica con 51.4% como alto y con 14% como medio, el género femenino califica con 24.3% como alto y 10.3% como bajo. Para soporte institucional para el trabajo el género masculino califica con 57% como alto, con 6.5% como medio y solo el 1.9% como bajo, mientras tanto el género femenino califica como alto con un 27.1%, como medio con un 7.5%. Para seguridad en el trabajo el género masculino califica como alto con un 39.3%, con 24.3% como medio y con 1.9% como bajo; mientras tanto el género femenino califica como alto con un 13.1, como medio con un 19.6% y con 1.9% como bajo. Para integración al puesto de trabajo el género masculino califica con 42.1% como alto, con 22.4% como medio y con .9% como bajo; mientras tanto el género femenino califica con 15% como alto, con 17.8% como medio y con 1.9% como bajo. Para satisfacción por el trabajo el género masculino califica como alto con 49.5%, con 14% como medio y con un 1.9% como bajo; mientras tanto el género femenino califica como alto con un 27.1%, como medio con un 5.6% y con 1.9% como bajo. Para bienestar logrado a través del trabajo el género masculino califica como alto con un 58.8% y el género femenino califica con 30.8%. Para el desarrollo personal del trabajador el género masculino califica como alto con un 56.1% y el género femenino con 29.9%.

4.4 Problema general

Tabla 5. Calidad de vida en el trabajo*Agencia en la que labora tabulación cruzada

		Agencia en la que labora		Total	
		El Dorado	Matriz		
Calidad de vida en el trabajo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	4	13	17
		% del total	3.8%	12.3%	16.0%
	Bastante de acuerdo	Recuento	46	39	85
		% del total	43.4%	36.8%	80.2%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	4	0	4
		% del total	3.8%	0.0%	3.8%
Total		Recuento	54	52	106
		% del total	50.9%	49.1%	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 7 se puede apreciar la diferencia en cuanto a las agencias de MiBanco, Tarapoto. En la agencia El Dorado el 3.8% no esta ni de acuerdo ni en desacuerdo con la calidad de vida en trabajo, en la agencia Matriz el 12.3% no esta ni de acuerdo ni en desacuerdo con la calidad de vida en el trabajo. Se puede apreciar que si existe diferencia en cuanto a la calificación que hacen los colaboradores en la agencia El Dorado con un 43.4% están bastante de acuerdo con la calidad de vida en el trabajo a diferencia de la agencia Matriz que esta con un porcentaje de 36.8%.

4.5 Problema específico 1

Tabla 6. Soporte Institucional para el trabajo*Agencia en la que labora tabulación cruzada

		Agencia en la que labora		Total	
		El Dorado	Matriz		
Soporte Institucional para el trabajo	Bastante en desacuerdo	Recuento	0	4	4
		% del total	0.0%	3.7%	3.7%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	4	6	10
		% del total	3.7%	5.6%	9.3%
	Bastante de acuerdo	Recuento	43	33	76
		% del total	40.2%	30.8%	71.0%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	8	9	17
		% del total	7.5%	8.4%	15.9%
Total		Recuento	55	52	107
		% del total	51.4%	48.6%	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 8 se puede apreciar la diferencia que existe entre las agencias con referencia a la calificación del soporte que brinda la institución en el trabajo. En la agencia El Dorado los colaboradores están en un 40.2% bastante de acuerdo y en la agencia Matriz solo el 30.8%. No están de acuerdo los colaboradores de la agencia Matriz con un 3.7%, a diferencia de los colaboradores de la agencia El Dorado con un 0%.

4.6 Problema específico 2

Tabla 7. Seguridad en el trabajo*Agencia en la que labora tabulación cruzada

		Agencia en la que labora		Total	
		El Dorado	Matriz		
Seguridad en el trabajo	Bastante en desacuerdo	Recuento	1	3	4
		% del total	.9%	2.8%	3.7%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	14	18	32
		% del total	13.1%	16.8%	29.9%
	Bastante de acuerdo	Recuento	36	31	67
		% del total	33.6%	29.0%	62.6%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	4	0	4
		% del total	3.7%	0.0%	3.7%
	Total	Recuento	55	52	107
		% del total	51.4%	48.6%	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 9 se puede apreciar la diferencia que existe entre las agencias con referencia a la calificación de la seguridad que brinda la institución en el trabajo. En la agencia El Dorado los colaboradores están bastante de acuerdo con un 33.6% y la agencia Matriz con un porcentaje de 29%. la calificación se da con respecto a la forma en que están diseñados los procedimientos, las condiciones físicas de los ambientes, el salario, y las oportunidades de ascender en los puestos. Se puede decir que en la agencia El Dorado los trabajadores reconocen y valoran mejor las condiciones de seguridad de la institución.

4.7 Problema específico 3

Tabla 8. Integración al puesto de trabajo*Agencia en la que labora tabulación cruzada.

		Agencia en la que labora		Total

			El Dorado	Matriz	
Integración al puesto de trabajo	Bastante en desacuerdo	Recuento	0	4	4
		% del total	0.0%	3.7%	3.7%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	7	18	25
		% del total	6.5%	16.8%	23.4%
	Bastante de acuerdo	Recuento	32	30	62
		% del total	29.9%	28.0%	57.9%
Totalmente de acuerdo	Recuento	16	0	16	
	% del total	15.0%	0.0%	15.0%	
Total	Recuento	55	52	107	
	% del total	51.4%	48.6%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 10 se puede apreciar la diferencia que existe entre las agencias con referencia a la calificación de la integración al puesto de trabajo que brinda la institución. En la agencia El Dorado los colaboradores están bastante de acuerdo con un 51.4% y la agencia Matriz con un porcentaje de 48.6%. la calificación se da con respecto al trato que reciben de parte de los compañeros, a la motivación del equipo y a los mecanismos de solución de problemas que existen en la institución. Se observa que los colaboradores de la agencia El Dorado reconocen y valoran más y mejor la integración en el puesto de trabajo.

4.8 Problema específico 4

*Tabla 9. Satisfacción por el trabajo*Agencia en la que labora tabulación cruzada.*

			Agencia en la que labora		Total
			El Dorado	Matriz	
Satisfacción por el trabajo	Bastante en desacuerdo	Recuento	1	3	4
		% del total	.9%	2.8%	3.7%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	2	8	10
		% del total	1.9%	7.5%	9.3%
	Bastante de acuerdo	Recuento	42	41	83
		% del total	39.3%	38.3%	77.6%
Totalmente de acuerdo	Recuento	10	0	10	
	% del total	9.3%	0.0%	9.3%	

	Recuento	55	52	107
Total	% del total	51.4%	48.6%	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 11 se puede apreciar la diferencia que existe entre las agencias con referencia a la satisfacción que siente por el trabajo en la institución. En la agencia El Dorado los colaboradores están totalmente de acuerdo con 9.3% y la agencia Matriz con un porcentaje de 0%. la calificación se da con respecto a la satisfacción que siente al realizar sus funciones y las oportunidades que tienen para tomar iniciativas. Se observa que los colaboradores de la agencia El Dorado se sienten más satisfechos que los de la agencia Matriz.

4.9 Problema específico 5

*Tabla 10. Bienestar logrado a través del trabajo*Agencia en la que labora tabulación cruzada.*

		Agencia en la que labora		Total	
		El Dorado	Matriz		
Bienestar logrado a través del trabajo	Bastante en desacuerdo	Recuento	0	1	1
		% del total	0.0%	.9%	.9%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	3	4	7
		% del total	2.8%	3.8%	6.6%
	Bastante de acuerdo	Recuento	36	42	78
		% del total	34.0%	39.6%	73.6%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	15	5	20
		% del total	14.2%	4.7%	18.9%
Total		Recuento	54	52	106
		% del total	50.9%	49.1%	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 12 se puede apreciar la diferencia que existe entre las agencias con referencia al bienestar logrado a través del trabajo en la institución. En la agencia El Dorado los colaboradores están totalmente de acuerdo con 14.2% y la agencia Matriz con un porcentaje de 4.7%. la calificación se da con respecto al comportamiento que tiene el

colaborador con respecto a su compañeros y a la institución. Se observa que los colaboradores de la agencia El Dorado están más de acuerdo que la agencia Matriz.

4.10 Problema específico 6

Tabla 11. Desarrollo personal del trabajador*Agencia en la que labora tabulación cruzada.

		Agencia en la que labora		Total	
		El Dorado	Matriz		
Desarrollo personal del trabajador	Bastante en desacuerdo	Recuento	1	2	3
		% del total	.9%	1.9%	2.8%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	9	1	10
		% del total	8.4%	.9%	9.3%
	Bastante de acuerdo	Recuento	30	38	68
		% del total	28.0%	35.5%	63.6%
Totalmente de acuerdo		Recuento	15	11	26
		% del total	14.0%	10.3%	24.3%
Total		Recuento	55	52	107
		% del total	51.4%	48.6%	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 13 se puede apreciar la diferencia que existe entre las agencias con referencia al desarrollo personal a través del trabajo en la institución. En la agencia El Dorado los colaboradores están totalmente de acuerdo con 14% y la agencia Matriz con un porcentaje de 10.3%. la calificación se da con respecto al comportamiento que tiene el colaborador con respecto a su desarrollo personal y profesional. Se observa que los colaboradores de la agencia El Dorado están más de acuerdo que la agencia Matriz.

4.11 Problema específico 7

Tabla 12. Administración del tiempo libre*Agencia en la que labora tabulación cruzada.

		Agencia en la que labora		Total	
		El Dorado	Matriz		
Administración del tiempo libre	Totalmente en desacuerdo	Recuento	0	8	8
		% del total	0.0%	7.5%	7.5%
	Bastante en desacuerdo	Recuento	4	34	38
		% del total	3.7%	31.8%	35.5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	4	4	8
		% del total	3.7%	3.7%	7.5%
Bastante de acuerdo	Recuento	26	6	32	

	% del total	24.3%	5.6%	29.9%
Totalmente de acuerdo	Recuento	21	0	21
	% del total	19.6%	0.0%	19.6%
Total	Recuento	55	52	107
	% del total	51.4%	48.6%	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 14 se puede apreciar la diferencia que existe entre las agencias con referencia a la administración del tiempo libre que tiene el colaborador. En la agencia El Dorado los colaboradores están totalmente de acuerdo con 19.6% y la agencia Matriz con están totalmente de acuerdo. La calificación se da con respecto al tiempo libre que tiene para disfrutar con su familia, ya que hay muchos trabajadores que llevan el trabajo a sus hogares, afectando la administración del tiempo libre. Se observa que los colaboradores de la agencia El Dorado están totalmente de acuerdo con la administración del tiempo libre, es decir que las actividades laborales no impiden una buena administración del tiempo libre.

4.12 Discusiones

La Calidad de vida requiere una integración lógica de diferentes componentes a saber Gómez (1991): calidad del ambiente en cuanto a una correcta utilización y aprovechamiento del mismo; calidad de los bienes que responden a las necesidades reales de los usuarios y calidad de los servicios, educación, salud, utilización del tiempo libre, en fin, de todos los servicios.

Es por eso la importancia de determinar las diferencias entre la calidad de vida laboral de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto. Teniendo como resultado que en la agencia El Dorado el 3.8% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la calidad de vida en trabajo, en la agencia Matriz el 12.3% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la calidad de vida en el trabajo. Se puede apreciar que si existe diferencia en cuanto a la calificación que hacen los colaboradores en la agencia El

Dorado con un 43.4% están bastante de acuerdo con la calidad de vida en el trabajo a diferencia de la agencia Matriz que esta con un porcentaje de 36.8%.

La satisfacción personal y familiar del individuo conlleva a tener una buena calidad de vida laboral, es el eje fundamental para que exista una satisfacción total; podríamos argumentar que es “una valoración cognitiva personal que realiza una persona de la vida y de los dominios de la misma, atendiendo a la calidad de su vida, a las expectativas y aspiraciones, a los objetivos conseguidos basados en los propios criterios de la persona y que se realiza de manera favorable” Clemente, Molero y González (2000).

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

Bajo la interpretación y el análisis de los resultados del trabajo de investigación titulado: Análisis comparativo de la calidad de vida laboral en los colaboradores de las agencias de MiBanco – Tarapoto, 2019, donde se abordan las siguientes conclusiones en función a los objetivos planteados.

Para el objetivo General que fue: determinar las diferencias entre la calidad de vida laboral de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019, concluimos que en cuanto a la calificación que hacen los colaboradores en la agencia El Dorado con un 43.4% están bastante de acuerdo con la calidad de vida en el trabajo a diferencia de la agencia Matriz que esta con un porcentaje de 36.8%, existiendo una diferencia que nos da a entender que los colaboradores de la agencia El Dorado experimentan más calidad de vida en el trabajo.

Para el objetivo específico 1 que fue: determinar las diferencias en la dimensión soporte institucional para el trabajo de los colaboradores de las agencias El Dorado y Matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019, concluimos que la diferencia que existe entre las agencias: En la agencia El Dorado los colaboradores están en un 40.2% bastante de acuerdo y en la agencia Matriz solo el 30.8%. No están de acuerdo los colaboradores de la agencia Matriz con un 3.7%, a diferencia de los colaboradores de la agencia El Dorado el 0%; existiendo una diferencia de un 9,4% para esta variable siendo la que tiene mayor porcentaje es la agencia El Dorado.

Para el objetivo específico 2 que fue: Determinar las diferencias en la dimensión seguridad en el trabajo de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto,

2019, concluimos que en la agencia el Dorado los colaboradores están bastante de acuerdo con un 33.6% y la agencia Matriz con un porcentaje de 29% la calificación se da con respecto a la forma en que están diseñados los procedimientos, las condiciones físicas de los ambientes, el salario, y las oportunidades de ascender en los puestos. Se puede decir que en la agencia el Dorado los trabajadores reconocen y valoran mejor las condiciones de seguridad de la institución en un porcentaje mayor que la agencia Matriz.

Para el objetivo específico 3 que fue: determinar las diferencias en la dimensión integración al puesto de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019, concluimos que en la agencia el Dorado los colaboradores están bastante de acuerdo con un 51.4% y la agencia Matriz con un porcentaje de 48.6% la calificación se da con respecto al trato que reciben de parte de los compañeros, a la motivación del equipo y a los mecanismos de solución de problemas que existen en la institución. Se observa que los colaboradores de la agencia el Dorado reconocen y valoran más y mejor la integración en el puesto de trabajo.

Para el objetivo específico 4 que fue: determinar las diferencias en la dimensión satisfacción por el trabajo de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019, concluimos que en la agencia El Dorado los colaboradores están totalmente de acuerdo con 9.3% y la agencia Matriz con un porcentaje de 0% la calificación se da con respecto a la satisfacción que siente al realizar sus funciones y las oportunidades que tienen para tomar iniciativas. Se observa que los colaboradores de la agencia el Dorado se sienten más satisfechos que los de la agencia Matriz, pero el porcentaje mayor se encuentra en bastante de acuerdo con un 39.3% para la agencia el dorado y un 38.3% para la agencia Matriz.

Para el objetivo específico 5 que fue: determinar las diferencias en la dimensión bienestar logrado a través del trabajo de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco

– Tarapoto, 2019, concluimos que en la agencia el Dorado los colaboradores están totalmente de acuerdo con 14.2% y la agencia Matriz con un porcentaje de 4.7%. la calificación se da con respecto al comportamiento que tiene el colaborador con respecto a su compañeros y a la institución. Se observa que los colaboradores de la agencia El Dorado están más de acuerdo que la agencia Matriz.

Para el objetivo específico 6 que fue: Determinar las diferencias en la dimensión desarrollo personal del trabajador de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019, concluimos que en la agencia el Dorado los colaboradores están totalmente de acuerdo con 14% y la agencia Matriz con un porcentaje de 10.3% la calificación se da con respecto al comportamiento que tiene el colaborador con respecto a su desarrollo personal y profesional. Se observa que los colaboradores de la agencia El Dorado están más de acuerdo que la agencia Matriz.

Para el objetivo específico 7 que fue: determinar las diferencias en la dimensión administración del tiempo libre de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019, concluimos que en la agencia el Dorado los colaboradores están totalmente de acuerdo con 19.6% y la agencia Matriz con están totalmente de acuerdo en 0%. La calificación se da con respecto al tiempo libre que tiene para disfrutar con su familia, ya que hay muchos trabajadores que llevan el trabajo a sus hogares, afectando la administración del tiempo libre. Se observa que los colaboradores de la agencia el Dorado están totalmente de acuerdo con la administración del tiempo libre, es decir que las actividades laborales no impiden una buena administración del tiempo libre; también podemos observar que están bastante en desacuerdo un 3,7% en la agencia el Dorado y un 31.8% en la agencia Matriz.

5.2 Recomendaciones

Luego de haber concluido el presente estudio de investigación se plantean las siguientes recomendaciones:

A los directivos de Mibanco respecto al objetivo general tratado en este estudio, realizar actividades para identificar qué es lo que causa la diferencia en la percepción de la calidad de vida en el trabajo de las agencias y realizar actividades para homogenizar la percepción de ambas agencias.

En cuanto a los objetivos específicos, observamos que hay diferencias entre ambas agencias siendo que se percibe con calificativos de total mente de acuerdo para todos los objetivos y con más alto porcentaje para la agencia el Dorado; recomendamos a los directivos realizar actividades que ayuden a homogenizar la percepción en cuanto a: soporte institucional para el trabajo, seguridad en el trabajo, integración al puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo del trabajo y administración del tiempo libre.

Determinar qué es lo que causa que los colaboradores de la agencia matriz califiquen con bastante en desacuerdo en un porcentaje elevado para la dimensión administración del tiempo libre, realizar actividades o directivas para que este indicador pueda variar.

A otros investigadores, realizar trabajos de investigación con variables que se puedan asociar a la variable utilizada para este estudio, realizar trabajos propositivos dar solución a los problemas encontrados en esta investigación.

Referencias

- Argüelles A. (2016) “Rentabilidad y calidad de vida laboral en el Banorienté” Campeche, México
- Castañaga M. (2012) Salud Ocupacional: Historia Y Retos Del Futuro
- Canchanya E. G. (2017) Nivel de satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín – Callao, Perú
- Callomamami L. G. (2017) “Relación entre factores laborales y calidad de vida en el trabajo de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2016” _ Perú
- Chiavenato, I. (2008). Gestión del talento humano. México: Editorial Mc Graw Hill
- De White, E. (1997). Obreros evangélicos (Sudamérica). Argentina.
- De White, E. (2003). Testimonios para la iglesia (Gema). Mexico.
- De White, E. (1979). Consejos sobre mayordomía cristiana . Florida : Asociacion Casa Editora Sudamericana.
- De la Poza, J. (1998).«Quality of life among early retirees». Experimental Aging Research, 25(4), 471-475
- González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010), Sinopsis Dun. California Dun and Breadstret Internationals.
- Hernandez, Fernandez & Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación. Mexico DF. La Santa Biblia Reina Valera 1960
- Lau, R.S.M. (2000). «Quality of work life and performance. An ad hoc investigation of two elements in the service profit chain model». In - ternational Journal of Service Industry Management, 11(5); 422-437.
- Mateu, M., (1988). La nueva organización del trabajo. Barcelona: Hispano Europea.
- Miguel y Miguel (2002). Calidad de Vida Laboral y Organizacional del Trabajo, Informes y Estudios. (MTAS)- (ECVL 2000).

- Mirvis, P. y Lawler, E., (1984). Accounting for the Quality of Work Life. *Journal of Occupational Behavior*, 5, 197-212.
- Nadler, D.A. y Lawler, E.E. (1983). Factors influencing the success of labor-management quality of work life projects. *Journal of Occupational Behavior*, 1(1), 53-67.
- Oliveira, J., (2003). Calidad de Vida Laboral en Instituciones de Salud en Brasil. En VIII Congreso Nacional de Psicología. Encuentros de Psicología Social. Madrid. COP.
- Parra L.M. (2013) Calidad de vida laboral en los docentes del programa de administración de negocios de la Universidad del Quindío, Manizales Colombia.
- Paurinotto M. (2015) “Calidad de vida laboral y el ausentismo en el trabajo de los profesionales que laboran en sala de operaciones de pediatría del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. período 2014”, Ica, Perú
- Peiró, J, Prieto (1996). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Editorial Eudema.
- Quintana M. O. (2014) “Calidad de vida en el trabajo, personal de enfermería. Secretaría de Salud Pública, Hermosillo-México”, Concepción, Chile
- Requena, F., (2000). Satisfacción, bienestar y calidad de vida en el trabajo. *Revista española de investigaciones sociológicas*. 92.
- Reyes, J. (2009). Fortalecimiento de capacidades de funcionarios y servidores públicos en el Perú. Recuperado el 13 de enero, de http://www.arcastilla.org/articulos/desarrollo_de_capacidades.
- Robbins, S. (1989). *Organizational behavior: concepts, controversies and applications*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Salvatierra L. O. (2013) La percepción del talento humano de una empresa del sector financiero en Monterrey, sobre la calidad de vida en el trabajo, Mexico
- Segurado, A. & Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: Hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 14 (004), 828-836.

- Suttle, J.L. (1977). «Improving life at work: problems and prospects». En Hackman, .R. y Suttle, J.L (eds.). Improving life at work : behavioral science approaches to organizacional change. Goodyear Publishing Company, Santa Mónica.
- Sun B. (1988) Quality of working life problem program. UMI. University of Georgia.
- Sirgy, M. y Efraty, D., (2001). A new measure of quality of work life. Based on need satisfaction and spillover. Social indicators Research. 55, 241-302.
- Ugarte, M, Celle, M. & Sotomarino, N. (2011). Gestión pública (1ra ed.). Lima, Perú: Consorcio de investigación económica y social.
- Zavala R. J. (2015) “Calidad de vida laboral y compromiso organizacional del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de San Román”, Perú

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	Problema general	Objetivo general	Variable	Información	Diseño metodológico
ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LAS AGENCIAS DE MIBANCO – TARAPOTO, 2019	¿Existen diferencias significativas entre la calidad de vida laboral de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019?	Determinar las diferencias entre la calidad de vida laboral de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019			Tipo de estudio
	Problemas específicos	Objetivos específicos			
	¿Existen diferencias significativas en la dimensión soporte institucional para el trabajo de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019?	Determinar las diferencias en la dimensión soporte institucional para el trabajo de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019.	Calidad de vida laboral	CVT-GOHISALO González, Hidalgo, Salazar & Preciado (2010) Fiabilidad alpha de Cronbach de 0.9	Descriptivo comparativo no experimental
	¿Existen diferencias significativas en la dimensión seguridad en el trabajo de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019?	Determinar las diferencias en la dimensión seguridad en el trabajo de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019.			Área de estudio
	¿Existen diferencias significativas en la dimensión integración al puesto de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019?	Determinar las diferencias en la dimensión integración al puesto de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019.			Colaboradores de Mibanco - Tarapoto

¿Existen diferencias significativas en la dimensión satisfacción por el trabajo de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019?

Determinar las diferencias en la dimensión satisfacción por el trabajo de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019.

¿Existen diferencias significativas en la dimensión bienestar logrado a través del trabajo de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019?

Determinar las diferencias en la dimensión bienestar logrado a través del trabajo de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019.

¿Existen diferencias significativas en la dimensión desarrollo personal del trabajador de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019?

Determinar las diferencias en la dimensión desarrollo personal del trabajador de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019.

¿Existen diferencias significativas en la dimensión administración del tiempo libre de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019?

Determinar las diferencias en la dimensión administración del tiempo libre de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco – Tarapoto, 2019.

Población - muestra

100% de los colaboradores de las agencias el dorado y matriz de Mibanco - Tarapoto, haciendo un total de 107 colaboradores

Instrumento

Encuesta

Anexo 2. Instrumentos

CALIDAD DE VIDA LABORAL

Reciba un saludo cordial y asimismo presentarle el presente cuestionario, el cual se realiza con la finalidad de obtener información acerca de la calidad de vida laboral, por tal motivo, le pedimos pueda responder con sinceridad al siguiente cuestionario.

I. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

Marque con una X el número que corresponda a su respuesta.

1. Agencia en la que labora:

a. El dorado _____ b. Matriz _____

2. Genero:

Masculino (1) Femenino (2)

2. Edad del encuestado

- a. Menos de 22 años(1)
- b. 22 – 27 años (2)
- c. 28 – 33 años (3)
- d. 34 – 39 años (4)
- e. 40 – 45 años (5)
- f. 46 – 51 años (6)
- g. 52 – 57 años (7)
- h. Más de 58 (8)

3. Estado civil

Casado (1) Soltero (2) Divorciado (3) Conviviente (4)
Viudo (5)

4. Religión

Católico (1) Protestante (2)

5. Procedencia del encuestado

Costa (1) Sierra (2) Selva (3)

6. Tiempo laborando en la empresa

- Menos de un año (1)
- Más de un año (2)
- De 2 a 5 años (3)
- Más de 5 años (4)

II. INFORMACIÓN SOBRE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN:

A continuación se presentan las preguntas de Calidad de Vida en el Trabajo (CVT) y Satisfacción laboral (SL). Marque con una “X” según la escala siguiente:

Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

<i>Calidad de Vida en el Trabajo</i>					
N°	<i>Soporte Institucional para el trabajo</i>				
1	Respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo, me encuentro	1	2	3	4 5
2	Respecto al trato que recibo de mis superiores, me encuentro	1	2	3	4 5
3	Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo de hacer mi trabajo	1	2	3	4 5
4	Me dan a conocer la forma en que se evalúan los procedimientos que sigo para realizar mi trabajo	1	2	3	4 5
5	Recibo los resultados de la supervisión de mi trabajo como retroalimentación	1	2	3	4 5
6	Mi jefe inmediato muestra interés por la Calidad de Vida de sus trabajadores	1	2	3	4 5
7	Mi jefe inmediato se interesa por la satisfacción de mis necesidades	1	2	3	4 5
8	Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área laboral	1	2	3	4 5
9	Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo en hacer bien mi trabajo	1	2	3	4 5
10	Cuento con el apoyo de mi jefe para resolver problemas y simplificar la realización de mis tareas	1	2	3	4 5
11	Cuando tengo problemas extralaborales, que afectan mi trabajo, mi jefe está en disposición de apoyarme	1	2	3	4 5
12	Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo	1	2	3	4 5
13	En la empresa se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción	1	2	3	4 5
14	Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes	1	2	3	4 5
Seguridad en el trabajo					
15	Respecto a la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo, me encuentro	1	2	3	4 5
16	Respecto con al salario que tengo, me encuentro	1	2	3	4 5
17	Comparando mi pago con el que se recibe por la misma función en otras empresas que conozco que me encuentro	1	2	3	4 5
18	En cuanto al sistema de seguridad social al que estoy adscrito, me encuentro	1	2	3	4 5

19	Respecto a los planes de esparcimiento con que se cuenta en este momento en la empresa, me encuentro	1	2	3	4	5
20	Respecto a las condiciones físicas de mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.), me encuentro	1	2	3	4	5
21	Respecto a las oportunidades de actualización que me brinda la institución, me encuentro	1	2	3	4	5
22	Respecto al tipo de capacitación que recibo por parte de la empresa, me encuentro	1	2	3	4	5
23	Considero que mi salario es suficiente para satisfacer mis necesidades básicas	1	2	3	4	5
24	Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales	1	2	3	4	5
25	Considero que la calidad de los insumos que recibo para la realización de mis actividades laborales es la requerida	1	2	3	4	5
26	Tengo las mismas oportunidades que los compañeros de mi categoría laboral, de acceder a cursos de capacitación	1	2	3	4	5
27	En mi trabajo se me realizan exámenes de salud periódicos (por parte de la empresa)	1	2	3	4	5
28	Las oportunidades de cambios de categoría (subir de puesto) se dan en base a currículum y no a influencias	1	2	3	4	5
29	Los problemas de salud más frecuentes de los trabajadores de la empresa pueden ser resueltos por los servicios de salud que me ofrece la misma	1	2	3	4	5
Integración al puesto de trabajo						
30	Respecto al trato que tengo con mis compañeros de trabajo, me encuentro	1	2	3	4	5
31	En la empresa se respetan mis derechos laborales	1	2	3	4	5
32	Mi trabajo contribuye al logro de objetivos comunes con mis compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
33	Me siento motivado para estar muy activo en mi trabajo	1	2	3	4	5
34	Cuando surgen conflictos en mi trabajo, éstos son resueltos por medio del diálogo	1	2	3	4	5
35	Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo	1	2	3	4	5
36	Cuando se me presentan problemas en el trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de mis compañeros	1	2	3	4	5
37	Obtengo ayuda de mis compañeros para realizar mis tareas, cuando tengo dificultad para cumplirlas	1	2	3	4	5
38	Existe buena disposición de mis compañeros para el desempeño de las actividades laborales y la resolución de problemas	1	2	3	4	5
39	Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado va de acuerdo con mi preparación académica y/o capacitación	1	2	3	4	5
Satisfacción por el trabajo						
40	Con respecto a la forma de contratación, con que cuento en este momento, me encuentro	1	2	3	4	5
41	En relación con la duración de mi jornada de trabajo me encuentro	1	2	3	4	5
42	Con respecto al turno de trabajo que tengo asignado me encuentro	1	2	3	4	5

43	En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo, me encuentro	1	2	3	4	5
44	Respecto a trabajar en esta empresa (comparando con otras empresas que conozco), me encuentro	1	2	3	4	5
45	Relación a las funciones que desempeño en esta empresa, me encuentro	1	2	3	4	5
46	Respecto al uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales, me encuentro	1	2	3	4	5
47	Respecto a la satisfacción al realizar todas las tareas que se me asignan, me encuentro	1	2	3	4	5
48	En relación a las oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mi trabajo, me encuentro	1	2	3	4	5
49	Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo, me encuentro	1	2	3	4	5
50	Respecto a mi desempeño en este trabajo, me encuentro	1	2	3	4	5
Bienestar logrado a través del trabajo						
51	Respecto a la calidad de los servicios básicos de mi vivienda, me encuentro	1	2	3	4	5
52	Respecto a las dimensiones y distribución de mi vivienda, relacionándolos al tamaño de mi familia, me encuentro	1	2	3	4	5
53	Me siento identificado con los objetivos de la empresa	1	2	3	4	5
54	Percibo que mi trabajo es útil para otras personas	1	2	3	4	5
55	Disfruto usando mis habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias	1	2	3	4	5
56	Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarse, alimentarse, etc.)	1	2	3	4	5
57	Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales	1	2	3	4	5
58	Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos	1	2	3	4	5
59	Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la empresa ante sus usuarios	1	2	3	4	5
60	Desde mi perspectiva, mi ingesta diaria de alimentos es suficiente en cantidad y calidad	1	2	3	4	5
61	Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto al trabajo	1	2	3	4	5
Desarrollo Personal del trabajador						
62	Mi trabajo me brinda la oportunidad de hacer frente a cualquier situación adversa que se me presente	1	2	3	4	5
63	Recibo de parte de los usuarios, o clientes de la institución, muestras de reconocimiento por las actividades que realizo	1	2	3	4	5
64	Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida en base a mi trabajo en esta empresa	1	2	3	4	5
65	Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la empresa	1	2	3	4	5
66	Mis potencialidades mejoran por estar en este trabajo	1	2	3	4	5
67	Considero que mi empleo me ha permitido tener el tipo de vivienda con que cuento	1	2	3	4	5

68	Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales	1	2	3	4	5
69	Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de los objetivos de la institución	1	2	3	4	5
Administración del tiempo libre						
70	Respecto a llevar trabajo a casa, estoy	1	2	3	4	5
71	Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo	1	2	3	4	5
72	Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia	1	2	3	4	5
73	Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de actividades domésticas	1	2	3	4	5
74	Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos y/u otros)	1	2	3	4	5

Muchas Gracias

Anexo 3. Juicio de expertos

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad analizar la calidad de vida laboral en los colaboradores de las agencias de Mibanco, la presente es la validación del instrumento utilizado para la investigación titulada: **ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LAS AGENCIAS DE MIBANCO – TARAPOTO, 2019.**

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: _____ Fecha actual: 07-02-2019

Nombres y Apellidos de Juez: Kelita Guillén Lopez

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 10 años


Firma / DNI

42742163

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad analizar la calidad de vida laboral en los colaboradores de las agencias de Mibanco, la presente es la validación del instrumento utilizado para la investigación titulada: **ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LAS AGENCIAS DE MIBANCO – TARAPOTO, 2019.**

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: _____ Fecha actual: 07/02/2019
Nombres y Apellidos de Juez: Amado Arce Coboñas
Institución donde labora: Universidad Peruana Vinas
Años de experiencia profesional o científica: 8 años



Firma / DNI
10818457

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad analizar la calidad de vida laboral en los colaboradores de las agencias de Mibanco, la presente es la validación del instrumento utilizado para la investigación titulada: **ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LAS AGENCIAS DE MIBANCO – TARAPOTO, 2019.**

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: _____ Fecha actual: 07 / 02 / 2019
Nombres y Apellidos de Juez: David Troya Jabonino
Institución donde labora: Universidad Fernán Uribe
Años de experiencia profesional o científica: 11 años


Firma / DNI
40746997



“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD”

Tarapoto, 14 de Enero del 2019.

Señores

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN – Tarapoto

Presente.-

Asunto: Brindar facilidades para realizar Encuesta para proyecto de investigación.

Es grato dirigirme a la institución, a la vez indicarle que estamos de acuerdo con el desarrollo del Proyecto de investigación de Tesis y damos autorización para realizar la Encuesta titulado “ Análisis Comparativo de la calidad de vida laboral en los colaboradores de las agencias de Mibanco banco de la microempresa S.A.- Tarapoto, de los estudiantes **Ricardo olivera Reátegui**, con código **201420792** y Luz Del Carmen Lozano Satalaya con código **201420786**, de la carrera de **Administración y Negocios Internacionales**, motivo por el cual les brindaremos las facilidades para poder realizar dicha actividad en nuestra institución.

Agradezco su gentil atención, me despido deseando a los estudiantes los mejores éxitos en el desarrollo de sus actividades.

Atentamente,


Dolibeth Urquía Mesia
Gerente de Agencia
Mibanco
DOLIBETH URQUIA MESIA
D.N.I. 40842279

