

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**Satisfacción con los recursos laborales y la calidad de vida en
trabajadores del rubro comercial de la ciudad de Juliaca**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios
Internacionales

Autores:

Carmen Roxana Ccallo Sanca

Alicia Quispe Meza

Wily Vilca Huanca

Asesor:

Mtro. Julio Samuel Torres Miranda

Juliaca, octubre de 2023

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Mtro. Julio Samuel Torres Miranda, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“SATISFACCIÓN CON LOS RECURSOS LABORALES Y LA CALIDAD DE VIDA EN TRABAJADORES DEL RUBRO COMERCIAL DE LA CIUDAD DE JULIACA”** de los autores Carmen Roxana Ccallo Sanca; Wily Vilca Huanca y Alicia Quispe Meza, tiene un índice de similitud de 20% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Juliaca, a los 20 días del mes de noviembre del año 2023.



Mtro. Julio Samuel Torres Miranda
Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiani, a los **19 día(s)** del mes de **octubre** del año **2023** siendo las 09:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Juliaca, bajo la dirección del (de la) **presidente(a): Mtra. Mariné Estefa Huayta Meza**, el secretario: **Mtra. Ruth Gladys Choque Pilco** y los demás miembros: **Mtro. Wilson Cruz Mamani** y el asesor: **Mtro. Julio Samuel Torres Miranda**, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: **Satisfacción con los recursos laborales y la calidad de vida en trabajadores del rubro comercial de la ciudad de Juliaca, de (los) bachiller/es: a) Carmen Roxana Ccallo Sanca, b) Wily Vilca Huanca, c) Alicia Quispe Meza**, conducente a la obtención del título profesional de: **Licenciado en Administración y Negocios Internacionales**

.....(Denominación del Título Profesional).....

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): **Carmen Roxana Ccallo Sanca**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy Bueno

Bachiller (b): **Wily Vilca Huanca**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B-	Bueno	Muy Bueno

Bachiller (c): **Alicia Quispe Meza**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B-	Bueno	Muy Bueno

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.



Presidente/a



Secretario/a



Asesor/a



Miembro

Miembro

Bachiller (a)

Bachiller (b)

Bachiller (c)

Índice de contenido

RESUMEN	5
ABSTRACT.....	6
1. Introducción	7
2. Materiales y métodos	9
2.1 Diseño	9
2.2 Participantes	9
2.3 Instrumentos.....	9
2.4 Análisis estadístico.....	10
2.5 Declaración sobre aspectos éticos.....	10
3. Resultados	10
5.1 Análisis descriptivo.....	10
5.2 Prueba de normalidad	12
5.3 Análisis correlacional.....	13
5.4 Análisis de regresión lineal.....	14
4. Discusión.....	14
5. Conclusión	17
6. Referencias.....	17
7. Anexos	19

Satisfacción con los recursos laborales y la calidad de vida en trabajadores del rubro comercial de la ciudad de Juliaca

RESUMEN

Con el objetivo de determinar la influencia de la satisfacción con los recursos laborales y la calidad de vida de los trabajadores del rubro comercial de la ciudad de Juliaca, se realizó una investigación básica que corresponde a un tipo de estudio explicativo de diseño transversal y bajo un enfoque cuantitativo, participaron voluntariamente 221 trabajadores de distintos sectores comerciales, para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta y se aplicó a dos escalas con índices de validez aceptables como son 0.916 alfa de Crombach para recursos laborales y para calidad de vida 0.948 con el alfa de Cronbach. Respecto a los resultados obtenidos se usó una prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov^a, la misma que arrojó una significancia menor a 0,05 para ambas variables, y por consiguiente se usó coeficiente Rho Spearman, el mismo que indica una relación directa y significativa ($r = .849$, $p < .05$), así mismo los resultados obtenidos del análisis de regresión lineal múltiple muestran que la variable independiente explica en un 69.1% a la variable dependiente. Finalmente se concluye que los recursos laborales explican de manera directa y positiva sobre la calidad de vida de los trabajadores del sector comercial de la ciudad de Juliaca.

Palabras clave: Recursos laborales; calidad de vida; desempeño; emprendedor; compromiso.

Satisfaction with labor resources and quality of life in commercial workers in the city of Juliaca

ABSTRACT

In order to determine the influence of satisfaction with labor resources and quality of life of workers in the commercial sector in the city of Juliaca, a basic research was carried out which corresponds to a type of explanatory study of cross-sectional design and under a quantitative approach, 221 workers from different commercial sectors participated voluntarily, for data collection the survey technique was used and it was applied to two scales with acceptable validity indexes such as 0.916 Cronbach's alpha for labor resources and for quality of life 0.948 with Cronbach's alpha. Regarding the results obtained, a Kolmogorov-Smirnova normality test was used, which yielded a significance of less than 0.05 for both variables, and consequently the Rho Spearman coefficient was used, which indicates a direct and significant relationship ($r = .849$, $p < .05$), likewise the results obtained from the multiple linear regression analysis show that the independent variable explains 69.1% of the dependent variable. Finally, it is concluded that labor resources directly and positively explain the quality of life of workers in the commercial sector of the city of Juliaca.

Keywords: labor resources; quality of life; performance; entrepreneur; commitment.

1. Introducción

El entorno laboral se ha convertido en una parte imprescindible de la vida de los trabajadores, esto debido al gran número de horas que pasan al día en este espacio, los recursos laborales y la calidad de vida deben ser primordiales en cualquier empresa o emprendimiento. Según ranking realizado por Numbeo, el Perú se encuentra en el puesto 77 de un total de 83 países respecto a la calidad de vida en el mundo, si se tiene en cuenta solo a los países de América Latina que aparecen en el listado, el Perú estaría en el último lugar de calidad de vida por debajo de Uruguay, Ecuador, Brasil, Argentina, Colombia y Chile según, Alcalá, C. (2023, julio 20). Esto quiere decir que nuestro país no priorizamos la calidad de vida en los colaboradores, siendo uno de los más importantes y necesarios a la hora de evitar los riesgos laborales y preservar la integridad del personal.

La calidad de vida laboral describe la preocupación existente en torno al bienestar y la salud de todos los empleados para que estos desempeñen óptimamente sus tareas y obtengan una calidad de vida equilibrio entre el trabajo y la vida personal y familiar. (Gómez Vélez, 2010) Actualmente dicho término incluye también aspectos físicos, ambientales y psicológicos del lugar de trabajo. Tomando el concepto de calidad de vida laboral es la percepción del trabajador de su nivel de satisfacción y bienestar alcanzado, diremos entonces que las organizaciones tienen trascendencia significativa como resultado de sus modelos de gestión en la percepción señalada (Gutiérrez, 2009)

Siendo necesario destacar que la calidad de vida laboral no solo se ve afectada por los elementos de la naturaleza del trabajo (seguridad e higiene, tecnología, ergonomía, contenido del trabajo, etc.), sino también por las horas de trabajo diarias. Esta combinación de estos dos factores de vida fuera del trabajo y dentro del trabajo debe establecer el significado de la calidad de vida laboral y las actitudes de las personas hacia la vida. Los recursos laborales actúan como motivadores intrínsecos y extrínsecos. Como factores de motivación intrínseca, favorecen el desarrollo personal y satisfacen necesidades humanas básicas como, por ejemplo, la necesidad de pertenencia (Jiménez et al., 2010). En suma, cuantos más recursos laborales están disponibles, mayor probabilidad de tener empleados vinculados psicológicamente con la organización (Canales y De los Ríos, 2009).

Los entornos laborales que ofrecen bastantes recursos fomentan la buena voluntad de los colaboradores para dedicar sus habilidades y demostrar un buen desempeño en su área de trabajo. demostraron que un incremento en los recursos laborales predice un mayor compromiso laboral (Jiménez et al., 2010). Deducimos que los entornos laborales que ofrecen los recursos necesarios ayudan la buena voluntad de los colaboradores para dedicar sus habilidades y esfuerzo en el desempeño de su trabajo y, por el contrario, la falta de recursos laborales incrementa la falta de compromiso laboral.

El emprendedor es una persona que administra un negocio con fines de lucro y crecimiento en condiciones de riesgo, con muchos esfuerzos dirigidos a la innovación, según (Acuña Sillo, 2021). Porque el emprendimiento equivale a la formulación de nuevas ideas de negocio, constitución de nuevas empresas, estimulación de las existentes, desenvolvimiento y crecimiento internacional, entre otros puntos. Según (Duarte, 2007). También para Jeffrey A. Timmons (2004)

“El emprendimiento significa tomar acciones humanas, creativas para construir algo de valor a partir de prácticamente nada. Es la búsqueda insistente de la oportunidad independientemente de los recursos disponibles o de la carencia de estos. Requiere una visión y la pasión y el compromiso para guiar a otros en la persecución de dicha visión. También requiere la disposición de tomar riesgos calculados”. Según Peter F. Drucker (1998) “El emprendimiento es maximizar las oportunidades, es decir, la efectividad y no la eficiencia es la esencia del trabajo” porque los emprendedores adaptan su comportamiento para enfrentar estos cambios para sobrevivir y encontrar nuevas oportunidades de negocio (Santoro, Bertoldi, Giachino y Candelo, 2018).

El objetivo de este estudio es determinar si los recursos laborales explican la calidad de vida en los trabajadores del rubro comercial de la Ciudad de Juliaca, la investigación nos permitirá conocer sobre la situación actual de la población en estudio, así mismo, proporcionar información útil de suma importancia y aplicar estrategias de soluciones, que ayuden al crecimiento de nuestros emprendedores. con mayor productividad, mejores niveles de servicio al cliente, y mayor satisfacción laboral.

2. Materiales y métodos

2.1 Diseño

El presente estudio corresponde a un enfoque cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal y de tipo explicativo, Ato et al. (2013).

2.2 Participantes

Para el presente estudio se usó un tipo de muestreo no probabilístico intencional de modo que participaron voluntariamente 221 trabajadores del rubro comercial de la ciudad de Juliaca, de los cuales 50.7% fueron mujeres y 49.3% varones, de estos son mayores a 41 años este siendo el mayor porcentaje. seguido por un 21.3% que tienen entre 31 a 40 años, el 20.4% entre 25 a 30 años, por último, el 36.7% entre 18 a 24 años.

También se muestra que el nivel educativo de nuestros participantes fue que el 52.9% culminó la secundaria, el 33.0% culminó la universidad, el 13.1% culminó la primaria y el 0.9% culminó un programa de posgrado.

2.3 Instrumentos

Satisfacción con los recursos laborales (CSRL_16): Esta escala fue propuesta por (Spontón et al., 2019), la cual consta de 16 ítems en formato de escala de likert y están distribuidos en 4 dimensiones, recurso de líder, recurso de tarea, recurso de equipo y recurso de la organización. La escala evalúa el bienestar de los colaboradores con su entorno laboral y los factores involucrados en el cumplimiento de los objetivos y las tareas encomendadas, el constructo muestra índices muy aceptables de consistencia interna, así lo demuestra el alfa de Cronbach con 0.916, por otro lado fue validado por juicio de expertos con un índice de V de hiken de 0,92.

Calidad de vida: El instrumento fue propuesto por Mezzich en el año 2000, y fue adaptado y validado por (Mezzich & Sanz, 2010) en una población peruana, la escala evalúa la percepción de las personas respecto al desarrollo de todos los componentes de la vida, contempla 10 ítems y están relacionados al bienestar físico, bienestar psicológico, autocuidado y funcionamiento independiente, funcionamiento ocupacional, funcionamiento interpersonal, apoyo social-emocional, apoyo comunitario, plenitud personal, satisfacción espiritual y calidad de vida global.

Su escala valorativa ordinal va desde 1 que es malo al 10 que es excelente, así mismo muestra índices aceptables de consistencia interna con un coeficiente alfa de Cronbach de 0.870

2.4 Análisis estadístico

Para el análisis estadístico se utilizó el programa SSPS versión 27.0 los resultados descriptivos se expresaron en tablas de frecuencia y porcentaje, en cambio, el análisis inferencial se generó en base a un nivel de significancia del 95% ($p=0.05$), margen de error 5%. Por otra parte, se usó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (porque su población es mayor a 50 trabajadores) en las variables: satisfacción con los recursos laborales y calidad de vida con sus respectivas dimensiones, que pertenecen a la prueba estadística no paramétrica, porque no siguen una distribución normal, debido a que su nivel de significancia es menor al 5% ($p<0.05$). por lo que se utilizó la correlación de Rho de Spearman. Finalmente, para evaluar el efecto de la variable independiente sobre la variable dependiente se realizó un modelo de regresión lineal múltiple para la verificación de la hipótesis o supuestos.

2.5 Declaración sobre aspectos éticos

Los participantes participaron voluntariamente, así mismo el cuestionario contenía el consentimiento informado en la parte inicial, esta investigación está amparada bajo la Declaración de Helsinki, que indica el cuidado de la información anónima para fines académicos.

3. Resultados

5.1 Análisis descriptivo

Según la tabla 1, se observa en los resultados de la encuesta realizada que en su mayor parte fueron de sexo femenino (50.7%), seguido por masculino (49.3%). Por otra parte, el 21.7% de participantes son mayores a 41 años, seguido por un 21.3% que tienen entre 31 a 40 años, el 20.4% entre 25 a 30 años y por último el 36.7% entre 18 a 24 años. Se observa respecto al nivel educativo, que el 52.9% terminaron la secundaria, el 33.0% terminaron la universidad, el 13.1% terminaron la primaria, el 0.9% terminaron su posgrado. Respecto al sector el 100% pertenecen al sector privado. Así mismo, el 98.2% pertenecen al rubro comercial y el 1.8% pertenecen al

rubro de servicios. Y por último se observa en cuanto al tamaño de sus emprendimientos el 73.8% pertenecen a microempresas (0-10 personas), el 26.2% pertenecen a pequeñas empresas (10-50 personas).

Tabla 1

Características demográficas de la población de estudio

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Femenino	112	50.7%
	Masculino	109	49.3%
Edad	Entre 18 a 24 años	81	36.7%
	Entre 25 a 30 años	45	20.4%
	Entre 31 a 40 años	47	21.3%
	Mayor de 41 años	48	21.7%
Nivel	Primaria	29	13.1%
	Secundaria	117	52.9%
	Universitario	73	33.0%
	Posgrado	2	0.9%
Sector	Publico	0	0.0%
	Privado	221	100.0%
	Tercer Sector	0	0.0%
	Ns/Nc	0	0.0%
Rubro	Industria	0	0.0%
	Comercial	217	98.2%
	Servicios	4	1.8%
	Agro	0	0.0%
Tamaño	Ns/Nc	0	0.0%
	Microempresa (0-10 personas)	163	73.8%
	Pequeña empresa (10-50 personas)	58	26.2%
	Mediana empresa (50-250 personas)	0	0.0%
	Empresa grande (> 250 personas)	0	0.0%
	Ns/Nc	0	0.0%
Total		221	100.0%

En la tabla 2, se observa los niveles de las variables de recursos laborales y calidad de vida desde la percepción de los emprendedores. Respecto a la variable recursos laborales revela

que el 36.7% está en un nivel alto, en la misma línea el recurso de líder se muestra que el 25.3% está en un nivel alto; el recurso de tarea muestra un 30.3% está en un nivel alto; el recurso de equipo muestra un 27.6% está en un nivel alto y por último los recursos organizacionales muestra, un 38.0% está en un nivel alto.

En cuanto a la variable calidad de vida revela que solo un 19.9% esta con un nivel alto, mostrando que la calidad de vida no es tomada como algo prioritario.

Tabla 2

Análisis descriptivo de las variables de estudio

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Recursos laborales	Bajo	11	5.0%
	Medio	129	58.4%
	Alto	81	36.7%
Recursos de líder	Bajo	15	6.8%
	Medio	150	67.9%
	Alto	56	25.3%
Recursos de tarea	Bajo	11	5.0%
	Medio	143	64.7%
	Alto	67	30.3%
Recursos de Equipo	Bajo	15	6.8%
	Medio	145	65.6%
	Alto	61	27.6%
Recursos Organizacionales	Bajo	19	8.6%
	Medio	118	53.4%
	Alto	84	38.0%
Calidad de vida	Bajo	6	2.7%
	Medio	171	77.4%
	Alto	44	19.9%
Total		221	100.0%

5.2 Prueba de normalidad

La tabla 3 muestra la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov de las variables: Recursos laborales y Calidad de vida con sus respectivas dimensiones, pertenece a la prueba estadística no paramétrica, porque no hay distribución normal, donde P valor es menor a 5% ($p < 0.05$). Por tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho Spearman.

Tabla 3*Análisis de normalidad*

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Recursos laborales	0.100	221	0.000
Recursos de líder	0.115	221	0.000
Recursos de tarea	0.147	221	0.000
Recursos de Equipo	0.115	221	0.000
Recursos Organizacionales	0.112	221	0.000
Calidad de vida	0.070	221	0.010

a. Corrección de significación de Lilliefors

5.3 Análisis correlacional

En la tabla 4 se observa la existencia de correlaciones significativas; tal es el caso de recursos laborales y calidad de vida con un nivel de relación alta, directo y significativa ($r = .849$, $p < .05$). De igual forma, una relación moderada, directa y significativa con recursos de líder ($r = .681$, $p < .05$), una relación moderada, directa y significativa con recursos de tarea ($r = .787$, $p < .05$), una relación alta, directa y significativa con recursos de equipo ($r = .621$, $p < .05$), finalmente una relación alta, directa y significativa con recursos organizacionales ($r = .688$, $p < .05$).

Tabla 4*Análisis de correlación entre las variables de estudio*

Variable	Calidad de vida	
	r	P
Recursos laborales	,849**	0.001
Recursos de líder	,681**	0.001
Recursos de tarea	,787**	0.001
Recursos de Equipo	,621**	0.001
Recursos Organizacionales	,688**	0.001

5.4 Análisis de regresión lineal

En la tabla 5 se observa que el modelo de regresión lineal múltiple explica el efecto de los indicadores de la variable Satisfacción con los recursos laborales sobre la calidad de vida. Reconociendo que los indicadores son cuantitativos, luego de contrastar los supuesto estadísticos para validar el modelo, los hallazgos demuestran que las cuatro dimensiones: Recursos de líder (RL), Recursos de tarea (RT), Recursos de equipo (RE), Recursos Organizacionales (RO) explican la variabilidad de la calidad de vida en un **69.1%**. Finalmente, según el resultado de la prueba t de Student, se asumen que la dimensión recursos de tarea (RT) es el predictor más importante ($t = 7.183$, $p < .05$), seguido por recursos de líder (RL) ($t = 3.109$, $p < .05$), recursos de equipo (RE) ($t = 3.000$, $p < .05$).

Tabla 5

Coefficiente de regresión múltiple en base al efecto de los indicadores de las variables sobre Calidad de vida

Modelo: R2 ajustado = .691	Coeficientes no estandarizados		t de student	Sig
	R	Error estandar		
(Constante)	22.688	1.866	12.159	0.000
Recursos de líder	0.570	0.183	3.109	0.002
Recursos de tarea	1.360	0.189	7.183	0.000
Recursos de Equipo	0.500	0.167	3.000	0.003
Recursos Organizacionales	0.466	0.175	2.660	0.008

a. Variable dependiente: Calidad de vida

4. Discusión

La calidad de vida ha sido por mucho tiempo motivo de estudio desde distintas disciplinas de la ciencia, desde lo económico, social, laboral, etc., en este contexto post pandemia se hace necesario valorar este elemento tan importante para el desarrollo de las empresas y por ende de los países, considerando al trabajador un factor determinante de la productividad laboral, es necesario ver con otra perspectiva, así lo demuestra en el estudio de (Patlán, 2016) quien señala que los colaboradores tienen derecho a una calidad de vida satisfactoria y por sobre todo digna.

Los resultados encontrados en el presente estudio nos demuestra la importancia de abordar la problemática con otra perspectiva, así lo indica en su estudio (Castellano & López, 2021) quienes afirman que el liderazgo de manera general ha sido muy importante en el trabajo de equipos donde la conducción difiere sustancialmente para llegar a la calidad de vida total. De manera general la influencia de recursos laborales y la calidad de vida en los trabajadores de centro comercial influye con una variabilidad de 69.1%, esto nos indica que a mayores niveles de satisfacción la calidad de vida mejoraría en los índices considerados, considerando que la salud mental ha cobrado una vital importancia después de la pandemia del COVID 19, esto estaría directamente relacionado al desempeño laboral. El autor (Cornejo, 2016) menciona que los recursos de tarea sin duda, es satisfactoria o insatisfactoria y ayuda en la vida cotidiana o laboral induce a la adopción de un estilo de vida personal y colectiva. El estilo de vida o modo de vida son formas de comportamiento de organización de la vida cotidiana, consiste en usos, practicas, costumbres, y valores de los individuos que inciden en conductas, actitudes y creencias en relación a sí mismos, al medio en el que viven y en relación con la sociedad y en el ámbito laboral. La calidad de vida laboral es uno de los temas poco mencionado más aun en pequeñas empresa o empresas que están emprendiendo, sin embargo, así mismo Hackman y Oldham (1975) proponen en su estudio que la evaluación de la calidad de vida de trabajo se realice en función de tres dimensiones: la tarea, los estados psicológicos críticos y los resultados personales y profesionales, por ende, cada trabajador debe tener un equilibrio para poder desempeñarse en su labor que realiza. Por otro lado Navarrete, (2005) menciona que es últimamente uno de los temas de coyuntura internacional debido a que la situación laboral a nivel mundial está pasando por un momento de crisis, donde el nivel de precariedad va en aumento y el logro de condiciones laborales que se habían obtenido en los últimos dos siglos ha disminuido, en gran parte por el capitalismo global, en estos últimos años hubo muchas crisis económicas, crisis en salud covid-19, manifestaciones, entre otros que no han permitido tener una buena calidad de vida, sin embargo esto puede traer consecuencias negativas como el cierre de sus negocios o emprendimientos.

En Europa Vicente de Vera García et al., (2020) menciona que los recursos laborales son la respuesta de cada uno ante estas situaciones va acorde al ambiente que existe en la institución, ya que éste impacta en el tipo de estrés que experimenta su personal y, por ende, en la productividad. Así mismo el autor apoya mencionando que el ambiente laboral es positivo, se

favorece la existencia de personal productivo, motivado, leal y comprometido con la organización (Vicente de Vera García et al., 2020) Por el contrario, cuando el ambiente laboral es negativo, poco motivador o con una carga de trabajo excesiva para las capacidades de los empleados y empleadas, éstos comienzan a manifestar la presencia del estrés y, cuando es de manera crónica, se manifiesta el llamado síndrome de burnout (Aldás, 2017; Esteras Peña, Chorot Raso y Sandín Ferrero, 2018).

Varios autores coinciden en que una buena calidad de vida se refiere principalmente a la satisfacción que tiene la persona con su situación física, su estado emocional, su vida familiar, amorosa y social (Torres, 2011). De otra parte Parra (2013) quien 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 transaccional 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.

Lo cual se asemeja a esta investigación al llegar a la conclusión que existe relación entre la calidad de vida laboral y la satisfacción laboral. Zavala (2015) en su investigación titulada “Calidad de vida laboral y compromiso organizacional del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de San Román”, la cual fue 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 tipo de estudio fue 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 64 nombramiento; encontramos que existe una diferencia en el resultado de esta investigación con el resultado obtenido, discrepando en el resultado que existe relación entre recursos laborales y calidad de vida en los trabajadores de rubro comercial de la ciudad de Juliaca.

5. Conclusión

Finalmente se concluye que la satisfacción con los recursos laborales explica de manera directa y significativa la calidad de vida de los trabajadores del sector comercial de la ciudad de Juliaca, estos hallazgos tienen una importancia sustancial por que demuestran que las empresas deben de contemplar elementos para mejorar la calidad de vida de sus colaboradores, esto podría tener un efecto positivo en la productividad laboral y por ende a nivel de ventaja competitiva resultaría en el corto plazo una estrategia diferenciadora.

6. Referencias

- Acuña Sillo, E. L. (2021). Emprendimiento y resiliencia: caso de las bodegas de barrio en el Perú durante la pandemia de covid-19. *Desde El Sur*, 13(1), 1–18. <https://doi.org/10.21142/des-1301-2021-0012>
- Alcala, C. (2023, julio 20). Sueldo mínimo: esto propone el Ministerio de Trabajo para regular los futuros incrementos. *La República.pe*. <https://larepublica.pe/economia/2023/07/19/sueldo-minimo-esto-propone-el-ministerio-de-trabajo-para-regular-los-futuros-incrementos-1555017>
- Ato, M.; López, J.J. y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en Psicología. *Rev. Anales de Psicología*, Vol. 29, N° 3 (Octubre), 1038-1059. España: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia. ISSN edición web (<http://revistas.um.es/analesps>): 1695-2294. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Castellano, N. del C., & López, E. D. (2021). Estudio comparativo de los componentes de la calidad de vida laboral. *Visión de Futuro*, 25(25, No 1 (Enero-Junio)), 75–91. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2021.25.01.003>.
- Canales, A. y De los Ríos, D. (2009). Retención de estudiantes vulnerables en la educación universitaria. *Calidad en la Educación*, 30, 50-83 [DOI: 10.31619/ caledu.n30.173]. [caledu.n30.173](http://dx.doi.org/10.31619/ caledu.n30.173)].
- Cornejo, W. (2016). CALIDAD DE VIDA Quality of life. 4(2), 56–75.
- Druker, Peter (1998), *Su visión sobre La Administración, la Organización Basada en la Información, La Economía y La Sociedad*, Bogotá, Editora Norma.
- Duarte, F. (2007). Emprendimiento, empresa y crecimiento empresarial. *Contabilidad y Negocios*. 2(3), 46-56. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5038340>
- Gómez Vélez, M. A. (2010). Calidad de vida laboral en empleados temporales del Valle de Aburrá - Colombia. *Revista Ciencias Estratégicas*, 18(24), 225–236.
- Gutierrez V. (2009). Calidad de Vida Laboral. *Calidad y Creatividad*. Revista de la Facultad de

- Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Ricardo Palma, 11, 32-47.
- Hackman, R. e Oldham, G. R. "Development of the Job Diagnostic Survey" en *Jornal of Applied Psychology*, v. 60, n. 2, pp. 159-170, 1975.
- Jiménez, B. M., De Zúñiga, S. C., Sanz-Vergel, A. I., Rodriguez-Muñoz, A., & Pérez, M. B. (2010). El "burnout" y el "engagement" en profesores de Perú. Aplicación del modelo de demandas-recursos laborales. *Ansiedad y Estres*, 16(2-3), 293-307.
<https://doi.org/10.13140/RG.2.1.2796.5602>
- Mezzich, J. E., & Sanez, Y. (2010). Validación En Una Muestra Peruana. 2, 33-43.
- Navarrete, F. (2005). Calidad de vida laboral. *Revista de la Universidad del Valle de Atemajac* 19 (51).
- Patlán, J. (2016). Derechos laborales: una mirada al derecho a la calidad de vida en el trabajo. *CIENCIA Ergo-Sum : Revista Científica Multidisciplinaria de La Universidad Autónoma Del Estado de México*, 23(2), 121-133.
<https://www.ssoar.info/ssoar/handle/document/47106>
- Parra L.M. (2013) Calidad de vida laboral en los docentes del programa de administración de negocios de la Universidad del Quindío, Manizales Colombia.
- Santoro, G., Bertoldi, B., Giachino, C. y Candelo, E. (2018). Exploring the relationship between entrepreneurial resilience and success: The moderating role of stakeholders' engagement. *Journal of Business Research*, 119, pp. 142-150. DOI:
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.11.052>
- Spontón, C. L., Morera, L. P., Trógo, M. A., Castellano, E., & Medrano, L. (2019). Desarrollo y validación de una escala para medir satisfacción con los recursos laborales. *Revista Suma Psicológica*, 26(1), 64-74.
- Timmons, Jeffrey; Zacharakis, Andrew; y Spinelli Stephen (2004), *Business Plans That Work*, Mc Graw Hill, New York.
- Torres, J. (2011). Relación entre calidad de vida relacionada con la salud y soporte social en pacientes con cáncer de mama. Tesis para optar el título de licenciada en Psicología, con mención en Psicología Clínica, Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Letras y Ciencias Humanas ISABEL
- Vicente de Vera García, M. I., Gabari Gambarte, M. I., & Gabari Gambarte, M. I. (2020). El rol de los recursos laborales en el desarrollo del engagement. *Revista INFAD de Psicología. International Journal of Developmental and Educational Psychology.*, 2(2), 107-116.
<https://doi.org/10.17060/ijodaep.2019.n2.v2.1746>
- Zavala R. J. (2015) "Calidad de vida laboral y compromiso organizacional del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de San Román", Perú.

7. Anexos

Anexo 1: Sumisión de artículo



The screenshot shows the 'Enviar un artículo' (Submit an article) page on the 'Revista de Investigación Valor Agregado' website. The page is in Spanish and features a dark blue header with the journal's name and logo. A progress bar at the top indicates the current step: '5. Siguiendo pasos' (Following steps), with previous steps being '1. Inicio', '2. Cargar el envío', '3. Introducir los metadatos', and '4. Confirmación'. The main content area is titled 'Envío completo' (Submission complete) and includes a congratulatory message: 'Gracias por su interés por publicar con Revista de Investigación Valor Agregado.' Below this, a section titled '¿Y ahora qué?' (And now what?) explains that the journal has been notified and a confirmation email will be sent. It also provides three action items: 'Revisar este envío' (Review this submission), 'Crear un nuevo envío' (Create a new submission), and 'Volver al escritorio' (Return to dashboard).



The screenshot shows an email confirmation from 'noreply-ojs@upeu.edu.pe' to 'wily vilca huanca'. The subject is '[RIVA] Acuse de recibo de envío' (Receipt of submission). The email body contains the following text: 'Gracias por enviar el manuscrito, "Satisfacción con los recursos laborales y la calidad de vida en trabajadores del rubro comercial de la ciudad de Juliaca" a Revista de Investigación Valor Agregado. Con nuestro sistema de gestión de revistas en línea, podrá iniciar sesión en el sitio web de la revista y hacer un seguimiento de su progreso a través del proceso editorial.' It also provides the URL of the manuscript: 'https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vv/authorDashboard/submissions/2026' and the user name: 'wilyvilca'. At the bottom, it identifies the sender as 'Mag. Luis Alberto Gerardo Campos' and provides the journal's website URL: 'https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vv'. The email interface includes standard actions like 'Responder' (Reply) and 'Reenviar' (Forward).

Anexo 2: Resolución de expedito



“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

RESOLUCIÓN N° 0525A-2023/UPeU-FCE-CF

Ñaña, Lima, 27 de setiembre del 2023

VISTO:

El expediente, de (del) los (la, las) bachiller(es): **Carmen Roxana Ccallo Sanca**, identificado(a) con código Universitario N°201420993, **Wily Vilca Huanca**, identificado(a) con código Universitario N° 201520597 y **Alicia Quispe Meza** identificado(a) con código Universitario N° 201612114, de la Escuela Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión.

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la sustentación de tesis;

Que el Comité Dictaminador ha emitido su dictamen aprobando el informe de tesis en formato artículo, presentado por el (la) (los, las) bachiller(es): **Carmen Roxana Ccallo Sanca**, **Wily Vilca Huanca** y **Alicia Quispe Meza**, de acuerdo con las normas establecidas;

De conformidad con la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 27 de setiembre del 2023 y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad.

SE RESUELVE:

1. Aprobar la sustentación de: **Carmen Roxana Ccallo Sanca**, **Wily Vilca Huanca** y **Alicia Quispe Meza**, para que sustenten su Informe de Tesis; conducente al Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.
2. Designar el Jurado de sustentación, encargado de gestionar la sustentación respectiva, el mismo que queda constituido por los siguientes miembros:

Miembros del Jurado De Sustentación	Tesistas	Título	Fecha y hora	Modalidad
Presidente: Mtra. Mariné Estefa Huayta Meza Secretario: Mtra. Ruth Gladys Choque Pilco Vocal: Mtro. Wilson Cruz Mamani Asesor: Mtro. Julio Samuel Torres Miranda	Carmen Roxana Ccallo Sanca Wily Vilca Huanca Alicia Quispe Meza	Satisfacción con los recursos laborales y la calidad de vida en trabajadores del rubro comercial de la ciudad de Juliaca	Jueves 19 de octubre de 2023 09:00 Horas	Presencial

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dra. Maritza Soledad Arana Rodríguez
DECANA



Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto
SECRETARÍA ACADÉMICA

Anexo 3: Instrumentos

RECURSOS LABORALES Y CALIDAD DE VIDA EN EMPRENDIMIENTOS

El presente cuestionario se realiza con la finalidad de obtener información acerca de recursos laborales y calidad de vida en emprendimiento. La información se mantendrá en reserva y si desarrolla el presente cuestionario estará expresando su decisión de participar. Por tal motivo pedimos responder con sinceridad. Si tuviera dudas respecto a la investigación puede contactarse con los investigadores a través del correo electrónico: alicia.quispe@upeu.edu.pe

PERFIL DEL TRABAJADOR

Sexo: Mujer () Hombre ()	Edad: _____ años	Rubro al que pertenece: Industrial() Comercial() Servicios() Agro() Ns/Nc()
Nivel de Instrucción: Primaria.....() Secundaria.....() Universitario.....() Posgrado.....()	Sector en el que trabaja: Público.....() Privado() Tercer Sector() Ns/Nc()	
Tamaño de la organización/empresa Microempresa (0-10 personas)() Pequeña empresa (10-50 personas)() Mediana empresa (50-250 personas)() Empresa grande (> 250 personas)() Ns/Nc()		

Marque con una X la puntuación que considere más acorde respecto a recursos laborales.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo.

Nro	Ítems	1	2	3	4	5
1	Estoy satisfecho con la claridad de las instrucciones que recibo de mi jefe inmediato/ supervisor					
2	Estoy satisfecho con el feedback (información sobre mi trabajo) que recibo de mi jefe inmediato/ supervisor					
3	Estoy satisfecho con el reconocimiento (aprobación, valorización, elogios, etc.) que recibo de mi jefe inmediato/supervisor, por mi esfuerzo					

4	Estoy satisfecho con el reconocimiento (aprobación, valorización, elogios, etc.) que recibo de mi jefe inmediato/supervisor, por los resultados de mi trabajo					
5	Estoy satisfecho con el nivel de desafío que representan las tareas que realizo					
6	Estoy satisfecho por realizar tareas que aumentan mis habilidades					
7	Estoy satisfecho por tener el tiempo necesario para realizar mis tareas					
8	Estoy satisfecho con los recursos materiales que tengo para hacer mis tareas					
9	Estoy satisfecho con la colaboración lograda en los grupos/ equipos de trabajo en los que participo					
10	Estoy satisfecho con el nivel de creatividad alcanzado en los grupos/ equipos de trabajo en los que participo					
11	Estoy satisfecho con la coordinación lograda en los proyectos y tareas realizadas.					
12	Estoy satisfecho con el nivel de eficiencia (productividad, resultados, cuidado de los recursos) alcanzado en los grupos/equipos de trabajo en los que participo					
13	Estoy satisfecho con las compensaciones no económicas y beneficios (capacitación y aprendizaje, flexibilidad horaria, trabajar desde la casa, prestaciones de salud, viajes) que recibo de la organización/ empresa					
14	Estoy orgulloso por pertenecer a esta organización/ empresa					
15	Me siento valorado por la organización/empresa en la que trabajo					
16	Estoy satisfecho con las compensaciones económicas (salario, premios, bonos) adecuadas al esfuerzo.					

CALIDAD DE VIDA

Con respecto a los siguientes aspectos de su vida, califique de 1 a 10 su situación actual, donde 10 es excelente:

Nro	Ítems	Puntuación de 1 a 10
17	Bienestar físico; es decir, sentirse con energía, sin dolores ni problemas físicos.	
18	Bienestar psicológico o emocional; es decir, sentirse bien y satisfecho con sigo mismo.	
19	Autocuidado y funcionamiento independiente; es decir, cuidar bien de su persona, tomar sus propias decisiones.	
20	Funcionamiento ocupacional; es decir, ser capaz de realizar un trabajo remunerado, tareas escolares y/o domésticas.	
21	Funcionamiento interpersonal; es decir, ser capaz de responder y relacionarse bien con su familia, amigos y grupos.	

22	Apoyo social-emocional; es decir, poseer disponibilidad de personas en quien confiar y de personas que le proporcionen ayuda y apoyo emocional.	
23	Apoyo comunitario; es decir, poseer un buen vecindario, disponer de apoyos financieros y de otros servicios.	
24	Plenitud personal; es decir, sentido de realización personal y de estar cumpliendo con sus metas más importantes.	
25	Satisfacción espiritual; es decir, haber desarrollado una actitud hacia la vida más allá de lo material y un estado de paz interior consigo mismo y con las demás personas.	
26	Calidad de vida global; es decir, sentirse satisfecho y feliz con su vida en general.	