

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Influencia de habilidad de solución de problemas en la calidad de vida de los trabajadores del sector comercial, Juliaca, 2023

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

Autor:

Anania Pfocco Huilca
Zenaida Magaly Coaquira Catunta

Asesor:

Mtro. Wilson Cruz Mamani

Juliaca, abril de 2024

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Mtro. Wilson Cruz Mamani, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“INFLUENCIA DE HABILIDAD DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR COMERCIAL, JULIACA, 2023”** de los autores **Anania Pfocco Huilca** y **Zenaida Magaly Coaquira Catunta**, 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 03 días del mes de mayo del año 2024.



Mtro. Wilson Cruz Mamani
Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiari, a los 03 día(s) del mes de abril del año 2024, siendo las 15:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente (a): Mg. Percy Ruben Quispe Choque secretario(a): Mg. Wilfredo Oscar Suroayca Mamani y los demás miembros: Mtra. Mariné Estefa Huayta Meza y el (la) asesor(a) Mtro. Wilson Cruz Mamani con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: Influencia de habilidad de solución de problemas en la calidad de vida de los Trabajadores del sector comercial, Juliaca, 2023 del(los) bachiller/es:

- a) Anania Pfooco Huilca
- b) Zenaida Magaly Coaquira Catunta
- c) _____

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): Anania Pfooco Huilca

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

Bachiller (b): Zenaida Magaly Coaquira Catunta


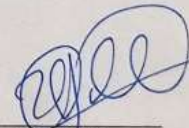
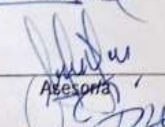

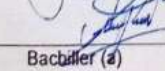

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy Bueno

Bachiller (c): _____

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) 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.

 _____ President/a	 _____ Secretario/a	
 _____ Asesor/a	 _____ Miembro	_____ Miembro
 _____ Bachiller (a)	 _____ Bachiller (b)	_____ Bachiller (c)

Índice de contenido

RESUMEN	5
ABSTRACT.....	6
1 INTRODUCCIÓN	7
1.1 Habilidades de solución de problemas:.....	9
1.2 Calidad de vida	10
1.3 Calidad de vida desde la perspectiva laboral	12
2 MATERIALES Y MÉTODOS.....	14
1.1 Diseño	14
1.2 Sujetos.....	15
1.3 Mediciones	15
1.4 Análisis estadísticos	16
1.5 Declaración sobre aspectos éticos.....	16
2 RESULTADOS	17
2.1 Resultados descriptivos.....	17
2.1 Prueba de normalidad	19
2.2 Resultados correlacionales.....	20
2.3 Resultados de Regresión.....	21
3 DISCUSIÓN	21
4 CONCLUSIÓN.....	24
3 REFERENCIAS.....	26
4 ANEXOS	30

Influencia de habilidad de solución de problemas en la calidad de vida de los trabajadores del sector comercial, Juliaca, 2023

RESUMEN

En el contexto actual del Perú, indudablemente, la cultura del éxito personal ha ejercido una influencia significativa. Esta noción de éxito desempeña un papel crucial en el desempeño laboral, que es esencial para alcanzar metas trascendentales. Por lo tanto, el objetivo de esta investigación fue evaluar cómo las habilidades para resolver problemas afectan la calidad de vida de los trabajadores del sector comercial en la ciudad de Juliaca. El diseño metodológico es de tipo correlacional descriptivo correlacional explicativo, de diseño no experimental de corte transversal. Para lograr el objetivo se trabajó con una muestra de 181 comerciales, entre ellos el 55.8% representados por el sexo femenino y el 44.2% masculino, en su mayoría de 31 a 41 años de edad, estos elegidos por el método no probabilístico por conveniencia. Se utilizó 2 instrumentos para la recolección de los datos: para medir la habilidad de solución de problemas se utilizó el cuestionario ESOP-D y para la medición de la calidad de vida. Como resultado se encontró que existe influencia significativa con una variabilidad explicada en un 72%. Mediante la prueba t de Student, se asume que la habilidad de solución de problemas es el predictor importante ($t = 21.565$, $p < .05$). Finalmente, se determina que cuanto mayor sea la energía y el entusiasmo del emprendedor, más cercanas serán las condiciones ideales de su vida diaria. Además, se destaca la conexión entre las habilidades para resolver problemas y la calidad de vida en el trabajo como un factor crucial para fomentar un ambiente laboral saludable y positivo, donde los empleados se sientan motivados y comprometidos. Por último, se asegura que esto garantice la supervivencia continua de la organización.

Palabras clave: liderazgo, habilidad de solución de problemas, calidad de vida, desempeño, emprendedor.

Influence of problem-solving skills on the quality of life of workers in the commercial sector, Juliaca, 2023

ABSTRACT

In the current context of Peru, the culture of personal success has undoubtedly exerted a significant influence. This notion of success plays a crucial role in job performance, which is essential to achieve transcendental goals. Therefore, the objective of this research was to evaluate how problem-solving skills affect the quality of life of workers in the commercial sector in the city of Juliaca. The methodological design is descriptive correlational descriptive correlational explanatory, non-experimental cross-sectional design. To achieve the objective, we worked with a sample of 181 commercial workers, 55.8% of whom were female and 44.2% male, mostly between 31 and 41 years of age, chosen by the non-probabilistic method of convenience. Two instruments were used for data collection: the ESOP-D questionnaire was used to measure problem-solving ability and the ESOP-D questionnaire was used to measure quality of life. As a result, it was found that there is a significant influence with an explained variability of 72%. By means of Student's t-test, it is assumed that problem-solving ability is the significant predictor ($t = 21.565$, $p < .05$). Finally, it is determined that the higher the entrepreneur's energy and enthusiasm, the closer to the ideal conditions of his daily life. Furthermore, the connection between problem-solving skills and quality of life at work is highlighted as a crucial factor in fostering a healthy and positive work environment, where employees feel motivated and engaged. Finally, it ensures that this guarantees the continued survival of the organization.

Keywords: leadership, problem-solving ability, quality of life, performance, entrepreneur.

1 INTRODUCCIÓN

La identificación de habilidades relevantes para el desempeño de los directivos es un tema de gran interés para la psicología organizacional (Analoui, Labbaf, & Noorbaksh, 2000). El comportamiento directivo está compuesto por habilidades directivas que posibilitan el éxito de una persona en su función. Dichas habilidades conductuales se diferencian de atributos mentales, de la personalidad o características innatas del líder, ya que el individuo puede adquirirlas, practicarlas o mejorarlas (Sánchez et al., 2015; Whetten & Cameron, 2011).

Son múltiples las investigaciones que han identificado aquellas habilidades que vuelven eficaces a los directivos. Entre estas, la solución de problemas es altamente valorada por las empresas, los reclutadores, los propios directivos y sus subordinados (American Management Association, 2012; Cardona-Puello & Barrios-Salas, 2015; Patrón-Cortés & Barroso-Tanoira, 2015; Patrón-Cortés, Pérez-Canul, & Medina-Blum, 2014; Patrón-Cortés, Pérez-Canul, & González-García, 2015; Pereda-Pérez, López-Guzmán-Guzmán, & González-Santa-Cruz, 2014; Rodríguez, Rabazo, & Naranjo, 2015; Whetten & Cameron, 2011).

En la actualidad, pareciera ser más necesario aceptar que esta genera niveles crecientes de incertidumbre y amenazas producto de las paradojas y las contradicciones que se develan al tratar de comprender los problemas, describir sus variables, explicar su comportamiento y predecir su futuro (Fraher y Grinth, 2018; Fraher et al., 2017).

En un nivel similar al interés por la CVT, los líderes organizacionales requieren y se interesan por mantener altos niveles de compromiso por parte de sus empleados, ya que “la cultura y el compromiso son aspectos clave en la experiencia del empleado, y las organizaciones líderes están expandiendo su foco para incluir desde el primer contacto de una persona con un empleador hasta la jubilación y más allá” (Deloitte, 2017, p. 7).

Hoy en día, las organizaciones empresariales exitosas reconocen que el talento humano es el recurso intangible más inestimable con el que cuenta la entidad para generar valor, riqueza y competitividad en el dinámico mercado de los negocios de la era actual, por ello, eventualmente es fundamental evaluar su desempeño, cuyos resultados ofrecen una base sólida para los tomadores de decisiones que garanticen los mejores beneficios económicos a la empresa (Torres-Rosero et al., 2023).

En este sentido, Grote & Guest, (2017) subrayan, la calidad de la vida laboral debe considerarse parte integral del desarrollo del personal, en el marco de las políticas empresariales y el establecimiento y respeto de los derechos humanos básicos, de manera que involucre cada uno de los aspectos propios que afectan su comportamiento como, por ejemplo, el desempeño laboral, el sistema de trabajo, las políticas corporativas, los métodos de dirección y gerencia, las estrategias organizacionales o la efectividad y la productividad.

La nueva realidad impuesta por el confinamiento preventivo debido a la crisis sanitaria del virus SARS-CoV-2 ha llevado a las organizaciones a reconsiderar cómo mejorar las condiciones laborales de los empleados. Según Luciano (2016) y Gómez-Rivera (2019), esto implica cuidar tanto las relaciones humanas como aspectos como la iluminación, el ruido, la temperatura, el espacio y la ergonomía en el lugar de trabajo. El objetivo es evitar, como señalan Pichón-Castillo y Vega-Muñoz (2020), que se mezclen de manera perjudicial las responsabilidades familiares y profesionales, lo que podría afectar negativamente la calidad de vida laboral.

Las organizaciones tienen la responsabilidad de velar por el bienestar físico, mental y social de sus empleados. Analizar la calidad de vida laboral puede mostrar cómo el trabajo aborda las necesidades de seguridad, satisfacción, bienestar y crecimiento personal y profesional del trabajador.

La presión organizacional consecuente, se traslada a los trabajadores, potenciado la aparición y desarrollo de una pandemia del mundo actual: el estrés laboral, que impacta en su bienestar psicológico y calidad de vida (Durán, 1969).

Según el ranking de Numbeo, Perú ocupa el puesto 77 entre 83 países en términos de calidad de vida a nivel mundial. Dentro de los países latinoamericanos listados, Perú se posiciona en el último lugar en calidad de vida, por debajo de Uruguay, Ecuador, Brasil, Argentina, Colombia y Chile (Alcala, 2023). Esto indica que en nuestro país no se da prioridad a la calidad de vida de los trabajadores, aspecto crucial para mitigar los riesgos laborales y proteger la integridad del personal.

1.1 Habilidades de solución de problemas:

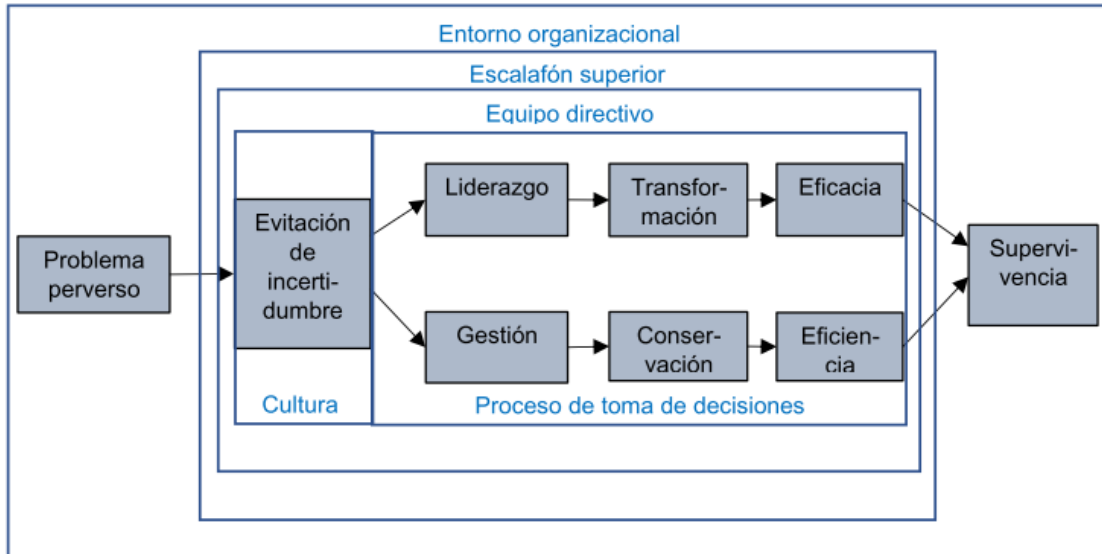
La base cognitiva y valórica, o idiosincrasia del equipo directivo, filtra y distorsiona la percepción de la realidad, limitando el campo de visión, seleccionando la información que se percibe y luego interpretando lo que está pasando y lo que se debe hacer al respecto (Hambrick y Snow, 1977). La base cognitiva incluye las suposiciones sobre cómo se desarrollarán los eventos futuros, las posibles soluciones al problema y las consecuencias de esas soluciones. Por otro lado, la base valórica se refiere a las prioridades en cuanto a la importancia de las soluciones alternativas y sus efectos. Según la Teoría de Escalafones Superiores, el desempeño y los resultados organizacionales resultan directamente influenciados por las decisiones estratégicas y el liderazgo del equipo directivo (Hiebl, 2014; Waldman y Javidan, 2013).

El liderazgo es el arte de solucionar problemas relevantes con una actuación armonizada de grupos humanos. Estos problemas, perversos por excelencia, son el tipo de escenario que favorece la comprensión del liderazgo, e indagar sobre estos es una labor necesaria y altamente atractiva (Ganga y Navarrete-Andrade, 2014).

El comportamiento del equipo directivo, durante el proceso de toma de decisiones, es más determinante en la calidad de las decisiones cuando la situación es compleja y de gran incertidumbre. Los decisores no pueden alcanzar un dominio cognitivo y técnico óptimo para lograr una decisión correcta, ya que la comprensión de la situación que se alcanza acostumbra a ser incompleta, filtrada y altamente estilizada (Cannella, 2001).

En la búsqueda de soluciones viables y de decisiones oportunas y correctas adquiere especial relevancia la representación, es decir, la idea o imagen que se tiene de la realidad (Riquelme-Castañeda et al., 2020)

En la medida que el equipo directivo frente a un problema adopte el estilo de liderazgo adecuado, es decir, gestione y lidere la certeza y la incertidumbre, respectivamente, será posible transformar lo necesario y conservar lo esencial, alcanzando niveles de eficacia y de eficiencia que permitan asegurar, con sensatez, la supervivencia de una organización (Riquelme-Castañeda et al., 2020).



El hombre tiene la necesidad de alcanzar la felicidad. Un medio que posee por naturaleza es el trabajo, ante todo el trabajo bien hecho: de manera natural, la persona lo demanda (Martínez Dueñas, 2005).

1.2 Calidad de vida

Específicamente, la CVT se define como un “concepto multidimensional que se basa en la satisfacción, a través del empleo, de una amplia gama de necesidades personales, ubicándolo como la clave para la realización personal, familiar y social y como medio para preservar la economía y la salud” (González, Hidalgo & Salazar, 2007, p. 121), que implica tanto acciones para la procura por el diseño de condiciones saludables del entorno de trabajo, como el interés por identificar y buscar satisfacer las necesidades personales de los empleados.

La calidad de vida laboral busca mantener un equilibrio entre lo que busca conseguir la organización y los beneficios que los trabajadores esperan obtener por alinearse a sus objetivos (Herrera, 2021).

En 1970, Louis Davis introdujo el concepto de calidad de vida laboral para destacar la preocupación de las organizaciones por el bienestar y la salud de sus empleados, buscando así mantener altos niveles de rendimiento. Desde la aparición de este concepto han sido muchos los estudios realizados con la finalidad de facilitar la definición del término (Velasquez et al., 2017).

Mejorar la calidad de vida laboral implica un proceso activo y constante orientado al bienestar de los empleados y su entorno, enfatizando la toma de decisiones, la participación, la asignación de responsabilidades y las garantías laborales. La importancia de trabajar en el desarrollo de la calidad de vida laboral se relaciona con los aspectos de trabajo, objetivos organizacionales, salud, bienestar y todo lo concerniente al entorno laboral (Chaves et al., 2017).

La CVL es considerada como el conjunto de elementos que promueven y protegen la satisfacción de los empleados dentro del ambiente laboral estos pueden ser: la compensación justa y adecuada, las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, el empleo y desarrollo de la capacidad, las oportunidades de crecimiento continuo y seguridad, la integración social en la organización, la reglamentación, el trabajo y espacio total de vida, y la importancia social de la vida en el trabajo (Gómez, 2019).

La calidad de vida laboral según algunos autores se refiere a los aspectos del trabajo que influyen en la satisfacción, motivación y desempeño del empleado. Además, abarca el nivel completo de satisfacción de las necesidades humanas en dimensiones físicas, psicológicas y sociales (Alguacil Gómez, 1998).

La calidad de vida en el trabajo (CVT) es un concepto que surge a mediados de la década de los setenta como una necesidad de humanizar los entornos de trabajo con énfasis en el desarrollo del recurso humano y la mejora de la calidad de vida (Patlán Pérez, 2021).

La Concepción de Valor del Trabajo (CVT) tiene una serie de raíces históricas que se remontan a distintas fuentes (Ahmad, 2013; Turcotte, 1986). Antes de 1933, año en que concluyeron los estudios de Hawthorne, la gestión empresarial seguía un modelo clásico de corte militar, caracterizado por la fragmentación y rutinización de las tareas laborales, alcanzando su punto máximo en la división del trabajo. Este enfoque se caracterizaba por una perspectiva economicista y utilitarista, orientada a maximizar los beneficios económicos de las empresas.

Segurado y Agulló (2002, p. 831) explican que la finalidad de la CVT consiste en mejorar la calidad humana del trabajo a través de la creación de puestos más ergonómicos, entornos laborales más seguros y saludables, y organizaciones que sean eficientes, democráticas y participativas. Estas deben cumplir con las necesidades y expectativas de sus empleados, además de proporcionarles oportunidades para crecer tanto profesional como personalmente.

Patlán Pérez (2021) en su investigación logró identificar 22 definiciones, de las cuales mencionamos las más relevantes relacionadas a nuestro estudio.

Tabla 1

Definiciones de calidad de vida

Autor	Definiciones
Dyer & Hoffenberg (1975)	La organización proporciona apoyo tanto económico como emocional a sus empleados que trabajan activamente para alcanzar los objetivos de la empresa, contribuyendo así a satisfacer sus necesidades laborales y personales.
Suttle (1977)	Es el grado en que los trabajadores como miembros de una organización y mediante su trabajo satisfacen necesidades personales importantes a través de su desempeño y experiencia laboral en la organización.
Hackman & Oldham (1976)	La interacción entre el entorno laboral y las necesidades individuales de los empleados es crucial. Cuando la organización logra satisfacer las expectativas de los trabajadores a través de estímulos como compensaciones, promociones, reconocimiento y crecimiento profesional, se garantiza la satisfacción de sus necesidades personales.
Carrel, Elbert y Hatfield (1995)	La satisfacción laboral se refiere al nivel en el que las necesidades individuales de los trabajadores son cumplidas a través de su empleo.
Chiavenato (1995)	La satisfacción de las necesidades personales de los empleados en el entorno laboral es crucial para su productividad, motivación, adaptabilidad, creatividad e innovación, así como para el valor que aportan a la organización. Este concepto abarca aspectos físicos, ambientales y psicológicos en el trabajo y tiene un impacto significativo tanto a nivel individual como grupal.
Casas et al. (2002)	Es un constructo multidimensional relacionado con los aspectos del trabajo que influyen en la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral.
Flores y Madero (2012)	Su atención se centra en el bienestar emocional y social de los empleados.
Srivastava & Kanpur (2014)	Se refiere al nivel de satisfacción, motivación, involucramiento y compromiso de las experiencias individuales con respecto a sus vidas en el trabajo. Se refiere al nivel en el que los individuos logran cumplir sus necesidades personales fundamentales al mismo tiempo que colaboran con una organización.
Zapata, David, Espinal, Marín y Rodríguez (2017)	Es un indicador de las experiencias humanas en el sitio de trabajo y el grado de satisfacción de las personas que desempeñan el trabajo.

1.3 Calidad de vida desde la perspectiva laboral

Desde la perspectiva laboral podemos referirnos a la Calidad de Vida Laboral desde dos posiciones:

- a) La Calidad de Vida Laboral se concibe como un concepto y una filosofía de gestión laboral orientada a mejorar el bienestar de los empleados dentro de las

organizaciones, con un énfasis que va más allá de la remuneración económica. Según Andrés Rodríguez (1998), se define como:

(...) 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 habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad y autonomía a los niveles inferiores (p. 268).

- b) El trabajador/a experimenta la conjunción de sus necesidades y percepciones sobre la empresa y las condiciones diarias de trabajo. Esto incluye la valoración positiva del apoyo y las oportunidades de desarrollo mediante sistemas de recompensas y seguridad laboral. Además, es crucial sentir respaldo y consideración por parte de la organización, contar con condiciones laborales óptimas que faciliten el desempeño de sus tareas, satisfacer expectativas personales y mantener relaciones interpersonales positivas.

Las organizaciones buscan empleados proactivos y con iniciativa, colaboradores con habilidades para trabajar en equipo, responsables de su desarrollo profesional y comprometidos con un alto rendimiento (Moreno & Velásquez, 2011). La satisfacción con la vida se considera uno de los indicadores frecuentemente utilizados para evaluar el aspecto cognitivo (Pavot & Diener, 2008), mientras que se espera que su desempeño incluya conductas que contribuyan a la productividad, eficiencia y eficacia organizacional (Schaufeli & Salanova, 2007).

Actualmente el área organizacional se han reportado diferentes marcos teóricos para abordar la solución de problemas (Codina & Rivera, 2001; Łyp-Wrońska, 2016; Pérez-Rave & González-Echavarría, 2018). Sin embargo, la falta de consenso dificulta diferentes aspectos como la investigación, la intervención y, principalmente, la evaluación (Cohen & Levinthal, 1990).

El área organizacional carece de herramientas para la evaluación de solución de problemas dirigidas al contexto laboral (Aguilar-Morales & Vargas-Mendoza, 2010). Esta situación ha promovido la utilización de los inventarios antes mencionados para evaluar a los directivos en relación con la solución de problemas (Katz & Zideman, 1990). Una consecuencia

de esta práctica es que los datos obtenidos no sirven para crear un perfil sobre las habilidades directivas y limitan mucho la información proporcionada por la medida (Ruiz, Nava, & Carbajal, 2016).

Se optó por utilizar el marco teórico desarrollado por Anderson et al. (2019), que conceptualiza la resolución de problemas como la ejecución de comportamientos específicos necesarios para abordar oportunidades organizacionales. Este modelo identifica siete habilidades agrupadas en tres categorías principales: a) la estructuración del problema, que implica definirlo, identificar alternativas y establecer criterios; b) el análisis del problema, que abarca evaluar y seleccionar alternativas; y c) la fase de resultados, que incluye implementar decisiones y evaluar los resultados obtenidos. Con base en este modelo teórico, se desarrolló una escala de medición diseñada para capturar estas siete habilidades. Investigaciones previas han validado el contenido de esta escala (Hernández, 2018).

Por estas razones la investigación tiene como objetivo: Determinar la influencia de las habilidades de solución de problemas sobre la calidad de vida laboral de los comerciantes 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 los emprendedores, con mayor productividad, mejores niveles de servicio al cliente, y mayor satisfacción laboral.

2 MATERIALES Y MÉTODOS

1.1 Diseño

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

La investigación tiene un alcance descriptivo, que permite detallar situaciones, perfiles de persona, grupos, fenómenos o eventos que son de interés, al medir, y se evidencia las características cuando se someten a un análisis. Danhke, (1989 citado por Hernández- Fernández & Baptista, 2004).

A su vez, se muestra un alcance correlacional que mide cada variable para ver si existe o no relación entre ellas; además de predecir el valor aproximado que tenga un grupo de individuos o fenómenos en una variable a partir del valor que tienen en la variable relacionada (Hernández-Fernández & Baptista, 2004).

1.2 Sujetos

Para el presente estudio se usó un tipo de muestreo no probabilístico intencional de modo que participaron voluntariamente 181 trabajadores del rubro comercial de la ciudad de Juliaca. De los cuales el 55,8% son mujeres, mientras que el 44,2% son hombres. La distribución por edad indica una mayoría en el rango de 31 a 40 años siendo el 35,9%. Respecto al nivel de instrucción, la mayoría posee educación secundaria (46,4%).

1.3 Mediciones

Habilidad de solución de problemas: Para construir el instrumento Escala de Solución de Problemas en Directivos (ESOP-D), se tomó como referencia el modelo de Anderson et al. (2019) para la elaboración y organización de los ítems. La ESOP-D quedó compuesta por 40 ítems tipo Likert, con cinco opciones de respuesta en términos de frecuencia: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) Algunas veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre. Posteriormente, fueron sometidos a una evaluación y validación de la escala por (Vega-Valero et al., 2019), quedando 30 ítems, y tres dimensiones. La escala total queda compuesta por 18 ítems que explican el 61.74% de la varianza acumulada y una consistencia interna total de $\alpha = .93$. El primer factor nombrado estructuración del problema se compone de ocho ítems (6, 5, 4, 16, 17, 11, 12, 2) que corresponden a las habilidades de definir el problema, identificar alternativas y determinar criterios, que presentan una varianza explicada del 47.55% con un alfa de .87. El segundo factor, nombrado análisis de alternativas del problema se compone de siete reactivos (33, 39, 22, 23, 26, 20, 24) de las habilidades: evaluar alternativas y elegir una alternativa, las cuales presentan el 9.12% de la varianza explicada y un coeficiente de confiabilidad de .89. El tercer factor, implementación y evaluación de los resultados, está conformado por tres ítems (35, 34, 30) que corresponden a las habilidades de implementar la decisión y evaluar los resultados, que presenta 5.46% de la varianza explicada con un alfa de .83. Lo anterior implica que la escala cumple con los criterios de confiabilidad y validez de Cozby (2005) y Lloret-Segura et al. (2014).

Calidad de vida: El instrumento fue propuesto por Mezzich en el año 2000, y fue adaptado y validado por (Mezzich & Sanez, 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 misma muestra índices aceptables de consistencia interna con un coeficiente alfa de Cronbach de 0.870.

1.4 Análisis estadísticos

Se empleó el software SSPS versión 27.0 para el análisis estadístico. Los resultados descriptivos se presentaron en tablas que muestran frecuencias y porcentajes. El análisis inferencial se llevó a cabo con un nivel de significancia del 95% ($p=0.05$) y un margen de error del 5%. Se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov a las variables de habilidades de solución de problemas y calidad de vida, dado que la muestra superaba los 50 trabajadores y estas variables no seguían una distribución normal con un nivel de significancia menor al 5% ($p<0.05$), por lo cual se utilizó la correlación de Rho de Spearman. Además, se realizó un modelo de regresión lineal múltiple para evaluar el efecto de la variable independiente sobre la variable dependiente y verificar las hipótesis planteadas.

1.5 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.

2 RESULTADOS

2.1 Resultados descriptivos

Según la tabla 1, se observa que, en cuanto al sexo, la distribución es relativamente equitativa, con un 55,8% de mujeres y un 44,2% de hombres. La mayoría de los participantes se encuentra en el rango de 25 a 40 años, con el 35,9% entre 31 y 40 años. En cuanto al nivel de instrucción, la educación secundaria es predominante (46,4%), seguida por la primaria (26,5%) y la universitaria (19,3%). Respecto al estado civil, hay una representación diversa, con el 35.9% solteros, el 24.9% casados y el 33.7% convivientes. El sector laboral más común es el retail (44,2%), mientras que el rubro comercial es mayoritario (55,2%). La mayoría de las empresas tienen menos de 10 colaboradores (54,1%), y la mayoría de los participantes tienen menos de 3 años de experiencia laboral (54,7%).

Tabla 2

Características demográficas de la población de estudio

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Femenino	101	55.8%
	Masculino	80	44.2%
Edad	Menor de 18	0	0.0%
	Entre 18 a 24	43	23.8%
	Entre 25 a 30	59	32.6%
	Entre 31 a 40	65	35.9%
	Mayor a 41	14	7.7%
Nivel de Instrucción	Primaria	48	26.5%
	Secundaria	84	46.4%
	Universitario	35	19.3%
	Posgrado	14	7.7%
Estado Civil	Soltero	65	35.9%
	Casado	45	24.9%
	Conviviente	61	33.7%
	Divorciado	2	1.1%
	Viudo	8	4.4%
Sector	Sector Educación	4	2.2%
	Sector Automotriz	11	6.1%
	Sector Hotelería y turismo	9	5.0%

	Sector Inmobiliarias	13	7.2%
	Sector Medios de comunicación	14	7.7%
	Sector Minero	0	0.0%
	Sector Pesca	4	2.2%
	Sector Restaurantes	21	11.6%
	Sector Retail	80	44.2%
	Sector Salud	16	8.8%
	Sector Bancos y cajas	9	5.0%
	Sector Consultoría	0	0.0%
	Otros	0	0.0%
	Industrial	23	12.7%
	Comercial	100	55.2%
Rubro	Servicios	50	27.6%
	Agro	8	4.4%
	Ns/Nc	0	0.0%
	Menos de 10	98	54.1%
	Entre 11 a 20	74	40.9%
Cantidad de Colaboradores	Entre 21 a 50	9	5.0%
	Entre 51 a 100	0	0.0%
	Ns/Nc	0	0.0%
	Menos de 3 años	99	54.7%
	Entre 4 a 6 años	70	38.7%
Años de Experiencia	Entre 7 a 10 años	10	5.5%
	Mayor a 10 años	2	1.1%
	Total	181	100.0%

En la tabla 2, se exteriorizan los resultados de las habilidades de solución de problemas y la calidad de vida. En cuanto a las habilidades de solución de problemas, el 55.2% de los participantes tiene un nivel medio, mientras que el 35.4% muestra un nivel alto y el 9.4% un nivel bajo. En el factor de habilidad de estructuración del problema, el 50.3% tiene un nivel medio, el 37.6% un nivel alto y el 12.2% un nivel bajo. Respecto al factor de habilidad de análisis de alternativas del problema, el 56.4% tiene un nivel medio, el 29.3% un nivel alto y el 14.4% un nivel bajo. En el factor de habilidad de implementación y evaluación de resultados, el 57.5% tiene un nivel medio, el 28.7% un nivel alto y el 13.8% un nivel bajo. En relación con la

calidad de vida, la mayoría de los participantes (80,7%) presenta un nivel medio, mientras que el 17,1% tiene una calidad de vida alta y el 2,2% una calidad de vida baja.

Tabla 3

Análisis descriptivo de las variables de estudio – general

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Habilidades de solución de problemas	Baja	17	9.4%
	Media	100	55.2%
	Alta	64	35.4%
Factor Habilidad de estructuración del problema	Baja	22	12.2%
	Media	91	50.3%
	Alta	68	37.6%
Factor Habilidad de análisis de alternativas del problema	Baja	26	14.4%
	Media	102	56.4%
	Alta	53	29.3%
Factor Habilidad de implementación y evaluación de resultados	Baja	25	13.8%
	Media	104	57.5%
	Alta	52	28.7%
Calidad de vida	Baja	4	2.2%
	Media	146	80.7%
	Alta	31	17.1%
	Total	181	100.0%

2.1 Prueba de normalidad

La tabla 3 muestra la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov de las variables: Habilidades de solución de problemas 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 4*Análisis de normalidad*

Variables	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades de solución de problemas	0.081	181	0.006
Factor Habilidad de estructuración del problema	0.118	181	0.001
Factor Habilidad de análisis de alternativas del problema	0.106	181	0.001
Factor Habilidad de implementación y evaluación de resultados	0.149	181	0.001
Calidad de vida	0.076	181	0.012

a. Corrección de significación de Lilliefors

2.2 Resultados correlacionales

La tabla proporciona los coeficientes de compensación (r) y los valores de significancia (p) para las variables de habilidades de solución de problemas (HSP) en relación con la calidad de vida. Los resultados muestran que todas las variables de HSP tienen una evaluación positiva significativa con la calidad de vida, con coeficientes de evaluación que van desde 0.747 a 0.882, todos con un valor de $p < 0.001$. Esto indica que un mayor nivel de habilidades de solución de problemas está asociado positivamente con una mejor calidad de vida, lo que sugiere la importancia de estas habilidades en el bienestar general de los individuos.

Tabla 5*Análisis de correlación entre las variables de estudio*

Variable	Calidad de vida	
	r	p
Habilidades de solución de problemas	,882**	0.001
Factor Habilidad de estructuración del problema	,837**	0.001
Factor Habilidad de análisis de alternativas del problema	,779**	0.001
Factor Habilidad de implementación y evaluación de resultados	,747**	0.001

2.3 Resultados de Regresión

En la tabla 5 se observa que el modelo de regresión lineal múltiple explica el efecto de los indicadores de la variable habilidades de solución de problemas sobre la calidad de vida de los comerciantes. Reconociendo que los indicadores son cuantitativos, luego de contrastar los supuesto estadísticos para validar el modelo, los hallazgos demuestran que la variable: Habilidades de solución de problemas (HSP) explican la variabilidad de la calidad de vida en un 72%. Finalmente, según el resultado de la prueba t de Student, se asume que la variable Habilidades de solución de problemas predice la calidad de vida ($t = 21.565$, $p < .05$).

Tabla 6

Coefficiente de regresión simple en base al efecto de los indicadores de la variable Habilidades de solución de problemas sobre calidad de vida

Modelo: R2 ajustado = .72	Coeficientes no estandarizados		t de student	Sig
	R	Error estandar		
(Constante)	25.261	1.726	14.632	0.001
Habilidades de solución de problemas	0.601	0.028	21.565	0.001

a. Variable dependiente: Calidad de vida

3 DISCUSIÓN

En los últimos años ha alcanzado relevancia potenciar los recursos humanos dentro de las organizaciones, así como la calidad de vida en el ámbito laboral del personal. El objetivo de este estudio fue evidenciar la influencia entre las variables que se presentan en los trabajadores del sector comercial. En respuesta el objetivo Los resultados obtenidos en la investigación entre habilidades de solución de problemas y la calidad de vida. Los hallazgos demuestran que las habilidades de solución de problemas explican la variabilidad de la calidad de vida en un 72%, según el resultado de la prueba t de Student, se asume que la variable Habilidades de solución de problemas predice la calidad de vida ($t = 21.565$, $p < .05$). Se avanza en comprender que el liderazgo es una herramienta que favorece la solución de problemas, caracterizados por altos niveles de complejidad e incertidumbre, y asegura la supervivencia de la organización (Riquelme-Castañeda et al., 2020). En un mundo laboral cada vez más complejo y variado, en el que múltiples factores pueden incidir en la manera como los empleados se relacionan con y

perciben su trabajo, la CVT juega un papel preponderante en su nivel de compromiso con el trabajo y con la organización, por lo que el conocimiento de las dinámicas y composición de factores asociados con la CVT (Toscano et al., 2020). La calidad de vida laboral es considerada como la representación positiva o negativa de un ambiente laboral, cuya principal finalidad es crear un entorno satisfactorio para los trabajadores y a su vez contribuir a la salud económica de la organización (Herrera, 2021). Por otra parte, el estudio de la CVL en España es relevante, ya que las crisis económicas que experimentan las distintas organizaciones por diversas condiciones que hacen parte de las dinámicas del mercado empresarial de los países desarrollados, suscitan un análisis más profundo de las variables que pueden incidir en estos cambios; es así como el estudio de la Universidad de Zaragoza titulado De la CVL a los riesgos Psicosociales: Evaluación de la CVL, propone una comprensión más profunda de esta variable, ya que las situaciones laborales de los trabajadores deben estar dirigidas al crecimiento y fortalecimiento de su dignidad, bienestar y satisfacción con su trabajo (Martínez & Ros, 2010).

Respecto al objetivo específico uno, descripción de las variables: en términos de frecuencias y porcentajes desde la visión de los trabajadores. En cuanto a las habilidades de solución de problemas, el 55.2% de los participantes tiene un nivel medio, mientras que el 35.4% muestra un nivel alto y el 9.4% un nivel bajo. En relación con la calidad de vida, la mayoría de los participantes (80,7%) presenta un nivel medio, mientras que el 17,1% tiene una calidad de vida alta y el 2,2% una calidad de vida baja. Similar resultado se evidencia en la investigación de Garcés Ortiz et al., (2020) con un nivel de calidad de vida (23.3%) en colaboradores del sector retail. Para Salas-Ibarra et al., (2021) la CVL se ha convertido en un pilar fundamental para toda organización, de ahí su importancia por ampliar el estudio de este fenómeno y aportar a una comprensión más clara, holística y operacional, a través de un proceso de evaluación que reconozca un pluralismo metodológico y focos de análisis cualitativos y cuantitativos a través de la implementación de instrumentos y técnicas, para valorar todas aquellas facetas que componen la vida en el trabajo, tanto objetivas como subjetivas. Por su parte Mumford, Marks, Zaccaro y Raiter-Palmon (2000) señalan que la habilidad para solucionar problemas se desarrolla a lo largo de la carrera del directivo, por lo que se espera que aquellos que tengan mayor antigüedad dentro de una empresa presenten un mayor grado de esta habilidad.

Finalmente, respecto a las relaciones entre las variables, se observa que variables de habilidades de solución de problemas (HSP) en relación con la calidad de vida. Los resultados muestran que todas las variables de HSP tienen una evaluación positiva significativa con la calidad de vida, con coeficientes de evaluación que van desde 0.747 a 0.882, todos con un valor de $p < 0.001$. Esto indica que un mayor nivel de habilidades de solución de problemas está asociado positivamente con una mejor calidad de vida, lo que sugiere la importancia de estas habilidades en el bienestar general de los individuos. Investigaciones previas han destacado la importancia de las habilidades de solución de problemas en relación con la calidad de vida en diversos contextos, incluido el laboral. Andrade Salazar et al., (2019) en su estudio resaltó que las habilidades para la vida, que incluyen la toma de decisiones y la solución de problemas, están estrechamente vinculadas a la prevención de problemáticas sociales y de salud, así como al fortalecimiento de factores protectores de la vida. Asimismo, se ha observado que la competencia social de la persona, que implica habilidades sociales como la resolución de conflictos, influye positivamente en el funcionamiento psicológico posterior y en la adaptación social, lo que sugiere una conexión entre las habilidades sociales y el bienestar psicológico. Estos hallazgos respaldan la correlación significativa encontrada en el contexto laboral entre las habilidades de solución de problemas y la calidad de vida, subrayando la relevancia de fomentar estas competencias para mejorar el bienestar de los individuos en su entorno laboral. La literatura existente resalta que el desarrollo de habilidades para abordar desafíos y resolver conflictos no solo impacta en la eficacia laboral, sino que también influye en la salud mental, la adaptación social y la calidad de vida en general. Por lo tanto, la promoción y el fortalecimiento de estas habilidades no solo son beneficiosos para el rendimiento laboral, sino que también contribuyen de manera significativa al bienestar emocional y social de los individuos en el ámbito laboral y más allá. También Conlon (2014) al seguir principios como comprender el problema, elaborar un plan, llevarlo a cabo y reflexionar sobre el proceso, se puede mejorar significativamente la capacidad de resolver problemas en diversos contextos laborales, lo que refuerza la idea de que las habilidades de solución de problemas están estrechamente relacionadas con la calidad de vida y el bienestar en entornos laborales. Esta conexión entre las habilidades de resolución de problemas y la calidad de vida laboral ha sido resaltada como un factor clave para promover un clima laboral saludable y positivo, donde los empleados se sientan motivados y comprometidos con su trabajo.

4 CONCLUSIÓN

El estudio realizado amplía la literatura existente al identificar estas correlaciones y la influencia de las variables habilidad de solución de problemas sobre calidad de vida, mediante la regresión lineal múltiple, para una población de 181 participantes de la ciudad de Juliaca, en definitiva, dichos hallazgos muestran que las habilidades de solución de problemas son un predictor significativo de la calidad de vida, representando un 72% de influencia en este aspecto. Esta conclusión este hallazgo resalta la importancia de cultivar y fortalecer estas habilidades en individuos de todas las edades y contextos, ya que no solo influyen en la capacidad de afrontar desafíos cotidianos, sino que también inciden directamente en el bienestar general y la satisfacción con la vida. La capacidad de resolver problemas de manera efectiva no solo se traduce en una mayor autonomía y resiliencia, sino que también puede ser un factor determinante en la promoción de una vida plena y satisfactoria. Este resultado estadístico subraya la necesidad de priorizar el desarrollo de habilidades de solución de problemas laborales. Al reconocer que estas habilidades tienen un impacto tan significativo en la calidad de vida, se abre la puerta a estrategias más enfocadas y efectivas para mejorar el bienestar de las personas. Además, este hallazgo destaca la importancia de fomentar un enfoque proactivo hacia la resolución de problemas, no solo como una herramienta para superar obstáculos, sino como un pilar fundamental para construir una vida plena y satisfactoria.

Respecto al objetivo específico uno, en un contexto laboral, es preocupante observar que solo el 35.4% de los trabajadores de emprendimientos perciban habilidades de solución de problemas, lo que sugiere una posible falta de desarrollo de competencias clave para abordar desafíos y tomar decisiones efectivas en el entorno laboral. Esta brecha en las habilidades de resolución de problemas puede impactar negativamente en la productividad y la eficiencia de la organización, ya que la capacidad de encontrar soluciones creativas y eficaces es fundamental para el éxito en el mundo laboral actual. Por otro lado, el hecho de que solo el 17.1% de los trabajadores perciban una buena calidad de vida en su entorno laboral es un indicador crítico de posibles problemas de bienestar y satisfacción en el trabajo. Este bajo porcentaje sugiere que la mayoría de los trabajadores pueden enfrentar desafíos relacionados con el equilibrio entre la vida laboral y personal, el estrés laboral, la falta de apoyo emocional o la insatisfacción con las condiciones laborales. Es fundamental que las organizaciones presten atención a este aspecto, ya que la calidad de vida en el trabajo no solo influye en el bienestar de los empleados, sino también

en su motivación, compromiso y rendimiento laboral. se destaca que existe un bajo nivel de habilidades de solución de problemas y por tanto también calidad de vida. Peñafiel y Serrano (2017) menciona que uno de los aspectos más importantes en la fase directiva, implica la toma de decisiones. Se puede entender como el proceso de tomar decisiones entre diversas alternativas para resolver distintas situaciones. ¿Es factible mejorar la calidad de vida en el entorno laboral actual? Sí, aunque en un contexto cada vez más complicado, las estrategias deben ser más definidas y consistentes, abordando tanto el nivel individual como el organizacional para prevenir uno de los problemas de salud mental más significativos del siglo XXI.

Finalmente, respecto al objetivo específico tres, el resultado estadístico muestra una correlación positiva significativa de 0.882 entre las habilidades de solución de problemas y la calidad de vida en un contexto laboral, este resultado es revelador y sugiere que existe una fuerte relación entre la capacidad para abordar desafíos de manera efectiva y el bienestar general en el trabajo. Esta correlación destaca la importancia de fomentar y desarrollar las habilidades de resolución de problemas entre los empleados como un medio para mejorar su calidad de vida laboral, reducir el estrés y aumentar la satisfacción en el trabajo. La conexión entre las habilidades de solución de problemas y la calidad de vida en el trabajo resalta la relevancia de invertir en programas de capacitación y desarrollo que fortalezcan estas competencias en los empleados. Al mejorar la capacidad de resolver problemas de manera eficaz, las organizaciones no solo pueden aumentar la productividad y la eficiencia, sino también promover un entorno laboral más saludable y satisfactorio para sus trabajadores. Esta correlación positiva subraya la importancia de considerar las habilidades de resolución de problemas como un factor clave para el bienestar y el éxito en el ámbito laboral.

La investigación actual proporcionará a las organizaciones una base informativa para desarrollar programas que fortalezcan la capacidad de resolver problemas entre sus líderes, promoviendo así una mayor eficiencia. Sin embargo, se debe tener en cuenta que las limitaciones incluyen la falta de estudios previos en el Perú que aborden ambas variables, lo cual implica que hay poca información disponible para comparar resultados.

3 REFERENCIAS

- Aguilar-Morales, J. E., & Vargas-Mendoza, J. E. (2010). La enseñanza de la psicología aplicada a los escenarios organizacionales en México: Análisis de los contenidos curriculares. *Boletín Electrónico de Investigación de la Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.*, 6(1), 57-88. Recuperado de <http://www.conductitlan.net>
- Analoui, F., Labbaf, H., & Noorbakhsh, F. (2000). Identification of clusters of managerial skills for increased effectiveness: The case of the steel industry in Iran. *International Journal of Training and Development*, 4(3), 217-234. doi: 10.1111/1468-2419.00109
- Anderson, D., Sweeney, D., Williams, T., Camm, J., Cochran, J., Fry, M., & Ohlmann, J. (2019). *Fundamentos de métodos cuantitativos para los negocios*. México, D. F.: Cengage Learning.
- Andrade Salazar, J. A., Gonzales Portillo, J., & Calle Sandoval, D. A. (2019). Relación entre habilidades para la vida y riesgos vitales en adolescentes escolarizados de la ciudad de Armenia. *Psicogente*, 22(42), 1–23. <https://doi.org/10.17081/psico.22.42.3490>
- American Management Association. (2012). *Critical Skills Survey*. Recuperado de <https://playbook.amanet.org>
- Cannella, A., Upper echelons: Donald Hambrick on executives and strategy, doi: 10.5465/ame.2001.5229499, *Academy of Management Executive*, 15 (3), 36-44 (2001)
- Cardona-Puello, S. P., & Barrios-Salas, J. S. (2015). Aprendizaje basado en problemas (ABP): El “problema” como parte de la solución. *Revista Institucional Adelante Ahead*, 6(3), 81-90. Recuperado de <http://www.unicolombo.edu.co/ojs/index.php/adelante-ahead>
- Cohen, W. M., & Levinthal, D. A. (1990). Absorptive capacity: A new perspective on learning and innovation. *Administrative Science Quarterly*, 35(1), 128-152. doi: 10.2307/2393553
- Codina, A., & Rivera, A. (2001). Hacia una instrucción basada en la resolución de problemas: Los términos problema, solución y resolución. En P. Gómez & L. Rico (Eds.), *Iniciación a la investigación en didáctica de la matemática. Homenaje al profesor Mauricio Castro* (pp. 125-136). Granada, España: Universidad de Granada. Recuperado de <https://www.uv.es>
- Conlon, E. (2014, enero 14). *Cómo desarrollar habilidades para la resolución de problemas*. wikiHow. <https://es.wikihow.com/desarrollar-habilidades-para-la-resoluci%C3%B3n-de-problemas>
- Cozby, P. (2005). *Métodos de Investigación del Comportamiento* (8ª ed.). México: McGraw Hill.
- Fraher, A., L. Branicki y K. Grinth, Mindfulness in action: discovering how U.S. Navy Seals build capacity for mindfulness in high-reliability organizations (HROS), doi: 10.5465/amd.2014.0146, *Academy of Management Discoveries*, 3(3), 239- 261 (2017)
- Fraher, A. y K. Grinth, Agonistic Governance: The antinomies of decision-making in U.S. Navy SEALs, doi: 10.1177/1742715016656649, *Leadership*, 14(2), 220–239 (2018)
- Hambrick, D. y C. Snow, A contextual model of strategic decision making in organizations, doi: 10.5465/ambpp.1977.4977040, *Academy of management Proceedings*, 1, 109-112 (1977)
- Hernández, R. (2018). *Diseño de una escala para evaluar habilidades directivas: Solución de problemas (Tesis de maestría)*. Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Hiebl, M., Upper Echelons Theory in Management Accounting and Control Research, doi: 10.1007/s00187-013-0183-1, *Journal of Management Control*, 24(3), 223-240 (2014)
- Katz, E., & Ziderman, A. (1990). Investment in general training: The role of information and labour mobility. *The Economic Journal*, 100(403), 1147-1158. doi: 10.2307/2233964
- Ganga-Contreras, F. y E. Navarrete-Andrade, Aportaciones teóricas significativas sobre el

- liderazgo carismático y transformacional, *Revista Venezolana de Gerencia*, ISSN: 1315-9984, 19(67), 456-476 (2014)
- Lloret-Segura, S., Ferreres-Traver, A., Hernández-Baeza, A., & Tomás-Marco, I. (2014). El análisis factorial exploratorio de los ítems: Una guía práctica, revisada y actualizada. *Anales de Psicología*, 30(3), 1151-1169. Recuperado de <https://revistas.um.es/analesps>
- Łyp-Wrońska, K. (2016). World Class Manufacturing Methodology as an example of problems solution in Quality Management System. *Key Engineering Materials*, 682, 342-349. doi: 10.4028/www.scientific.net/KEM.682.342
- Mumford, M., Marks, M., Zaccaro, S., & Reiter-Palmon, R. (2000). Development of leadership skills: Experience and timing. *Psychology Faculty Publications*, 11(1), 87-114. Recuperado de <http://digitalcommons.unomaha.edu/psychfacpub/64>
- Patrón-Cortés, R., & Barroso-Tanoira, F. (2015). Competencias directivas de gerentes de restaurantes turísticos. Un estudio en la ciudad de San Francisco de Campeche, México. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 24(1), 96-114. Recuperado de <https://www.estudiosenturismo.com.ar>
- Patrón-Cortés, R. M., Pérez-Canul, C. A., & Medina-Blum, F. (2014). Las competencias directivas más valoradas por las Pymes al elegir a un profesional: Caso tiendas de autoservicio. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*, 1(12). Recuperado de <https://www.pag.org.mx/index.php/PAG/index>
- Patrón-Cortés, R., Pérez-Canul, C., & González-García, E. (2015). Competencias directivas más valoradas por el sector turístico al elegir a sus gerentes de hoteles en el sureste de México. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 2(3). Recuperado de <https://www.pag.org.mx/index.php/PAG/index>
- Peñafiel, E. y Serrano, C. (2017). *Habilidades sociales*. México: Editex. Robbins,
- Pereda-Pérez, F., López-Guzmán-Guzmán, T., & González-Santa-Cruz, F. (2014). Las habilidades directivas como ventaja competitiva. El caso del sector público de la provincia de Córdoba (España). *Intangible Capital*, 10(3), 528-561. doi: 10.3926/ic.511
- Pérez-Rave, J., & González-Echavarría, F. (2018). El síndrome de “echar la culpa” desde una mirada sistémica y sus repercusiones para la solución de problemas en la empresa. *Revista Ingenierías Universidad de Medellín*, 17(33), 187-205. doi: 10.22395/riium.v17n33a10
- Sánchez, J., Aguirre, M., Barrales, A., Vergara, J., & Mota, I. (2015). Las habilidades directivas. En *Red Mexicana de Investigadores en Estudios Organizacionales* (Ed.), *El análisis organizacional en México y América Latina, Retos y Perspectivas a 20 años de Estudios* (pp. 125-164). México: Hess. Recuperado de <http://remineo.org/images/documentos/memorias/ciao/xiicio/aomal.pdf>
- Riquelme-Castañeda, J. A., Pedraja-Rejas, L. M., & Vega-Massó, R. A. (2020). Leadership and management in wicked problem solving. A literature review. *Formacion Universitaria*, 13(1), 135-144. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000100135>
- Vega-Valero, C. Z., Hernández-Toledano, R. A., García-Arreola, O., Nava-Quiroz, C., & Ruiz-Méndez, D. (2019). Escala de habilidades de Solución de Problemas en Directivos: Desarrollo y validación. *Revista Evaluar*, 19(3), 68-85. <https://doi.org/10.35670/1667-4545.v19.n3.26814>
- Riquelme-Castañeda, J. A., Pedraja-Rejas, L. M., & Vega-Massó, R. A. (2020). Leadership and management in wicked problem solving. A literature review. *Formacion Universitaria*, 13(1), 135-144. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000100135>

- Vega-Valero, C. Z., Hernández-Toledano, R. A., García-Arreola, O., Nava-Quiroz, C., & Ruíz-Méndez, D. (2019). Escala de habilidades de Solución de Problemas en Directivos: Desarrollo y validación. *Revista Evaluar*, 19(3), 68–85. <https://doi.org/10.35670/1667-4545.v19.n3.26814>
- Garcés Ortiz, C. R., Loli Pineda, A. E., & Navarro Vargas, V. I. (2020). Calidad de vida laboral y síndrome de burnout en los colaboradores del sector retail de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación En Psicología*, 23(2), 67–82. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v23i2.19233>
- Herrera, S. P. S. (2021). Universidad Técnica de Ambato Universidad Técnica de Ambato. Repositorio Institucional de La Universidad Técnica de Ambato, 593(03), 119.
- Rojas-Torres, A. C., Tiga-Loza, D. C., & Bello-Pinto, W. (2022). Calidad de vida laboral en empleados de una empresa distribuidora de bebidas de Santander, Colombia. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 67(265), 253–265. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2021000400002>
- Salas Ibarra, M. E., Basante Pantoja, Y. M., Zambrano Guerrero, C. A., Matabanchoy Tulcán, S. M., & Narváez Chaves, A. D. (2021). Concepciones sobre calidad de vida laboral en las organizaciones. *Informes Psicológicos*, 21(2), 209–227. <https://doi.org/10.18566/infpsic.v21n2a13>
- Torres-Rosero, E. C., Chasin-Arroyo, Z. J., Angulo-Lara, M., Raptis-Estupiñán, K. V., Quisaguano-Calo, M. F., Quiñonez-Guagua, C. E., & Reina-Tello, M. E. (2023). La evaluación de desempeño y sus efectos en la calidad de vida laboral del trabajador. *Ibero-American Journal of Education & Society Research*, 3(1), 215–218. <https://doi.org/10.56183/iberoeds.v3i1.618>
- Toscano, C., Vesga, J., & Avendaño, B. (2020). Calidad de vida en el trabajo y su relación con el engagement. *Acta Colombiana de Psicología*, 23(1), 128–137.
- Ruiz, D., Nava, C., & Carbajal, R. (2016). Issues in organizational assessment: The case of frustration tolerance measurement in Mexico. *International Scholarly and Scientific Research & Innovation*, 10(3), 912-916. Recuperado de <https://waset.org>
- Rodríguez, E., Rabazo, A., & Naranjo, D. (2015). Evidencia empírica de la adquisición de la competencia de resolución de problemas. *Perfiles Educativos*, 37(147), 50-66. Recuperado de <https://www.iisue.unam.mx/perfiles>
- Whetten, D., & Cameron, K. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas* (8ª ed.) México: Pearson Educación.
- González, R., Hidalgo, G., & Salazar, J. G. (2007). “Calidad de vida en el trabajo”: un término de moda con problemas de conceptualización. *Psicología y Salud*, 17(1), 115-123. doi: 10.25009/pys.v17i1.746
- Deloitte. (2017). 2017 Deloitte Global Human Capital Trends. Reescribiendo las reglas para la era digital. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/gt/es/pages/human-capital/articles/introduction-human-capital-trends-2017.html>
- Velasquez, A., Jaramillo, K., & Oquendo, V. (2017). Percepción de calidad de vida laboral en una empresa farmacéutica. *Revista PUCE*, 53-74.
- Chaves, L., Grijalba, M., Barcenás, D., Matabanchoy, S., & Zambrano, C. (2017). Actitudes hacia la calidad de vida laboral en trabajadores control de vía de transporte urbano. *Tendencia*, 69-85.
- Gómez, C. (2019). Relación entre las dimensiones de personalidad según el P-IPG y la calidad de vida laboral percibida. *Acta Colombiana de Psicología*, 230-238.

- Alguacil Gómez J. Calidad de Vida y Praxis Urbana. [Online].; 1998 [cited 2020 Diciembre 11]. Available from: <http://habitat.aq.upm.es/cvpu/acvpu.pdf>.
- Grote, G., & Guest, D. (2017). The case for reinvigorating quality of working life research. *Human Relations*, 70(2). <https://doi.org/10.1177/0018726716654746>, pp.149-167.
- Luciano, S. (2016). Optimización de las condiciones laborales y motivacionales (Tesis doctoral). Universidad Siglo 21. Córdoba, Argentina. Recuperado de <https://bit.ly/3GEiHTF>
- Gómez-Rivera, M. A. (2019). Optimización de las condiciones laborales y su influencia en el clima laboral de los trabajadores en un proyecto de edificación mediano en Lima, periodo junio 2018 a junio 2019 (Tesis maestría). Universidad de Ricardo Palma. Lima, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/3nyY5U2>
- Pichón-Castillo, C. M.; Vega-Muñoz, M. N. (2020). El trabajo en casa, medida de emergencia ante la situación de covid-19 en Barranquilla que vulnera las condiciones de trabajo del empleado (Ensayo instituto de posgrados). Universidad Simón Bolívar. Barranquilla, Colombia. Recuperado de <https://bit.ly/3bdQQLs>
- Martínez, M. & Ros, M. (2010). De la calidad de vida laboral a los riesgos psicosociales evaluación de la calidad de vida laboral. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 28, 5-55. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3610086>

4 ANEXOS

Anexo 1: Sumisión de artículo

Revista: X-pedientes Económicos

The screenshot shows the 'X-pedientes Económicos' submission management interface. At the top, there is a dark blue header with the journal name and navigation icons. Below the header, the main area is titled 'Envíos' and contains tabs for 'Mi lista' (with a count of 1) and 'Archivos'. A search bar and 'Filtros' button are present. The main content area, 'Mis envíos asignados', displays a list of submissions. One submission is visible: '175 Pfocco-Huilca et al.' with the title 'Influencia de habilidad de solución de problemas en la calidad de vida de los trabajado...'. Action buttons for 'Envío', 'Ver', and a dropdown menu are shown next to the submission.

The screenshot shows the 'X-pedientes Económicos' submission workflow interface. At the top, there is a dark blue header with the journal name and navigation icons. Below the header, there is a breadcrumb trail: '← Volver a Envíos' and '175 / Pfocco-Huilca et al. / Influencia de habilidad de solución de problemas en la calidad de vida de los trabajadores del'. A 'Biblioteca de envío' button is also visible. The main area is titled 'Flujo de trabajo' and contains tabs for 'Envío', 'Revisión', 'Editorial', and 'Producción'. The 'Revisión' tab is active. Below the tabs, there is a section for 'Archivos de envío' with a search bar and a list of files. One file is visible: '490 - 01 - ARTÍCULO Anania_v05 Sumisión.docx' with a date of 'julio 12, 2024' and a description of 'Texto del artículo'. A 'Descargar todos los archivos' button is present. Below this, there is a section for 'Discusiones previas a la revisión' with an 'Añadir discusión' button. A table with columns 'Nombre', 'De', 'Última respuesta', 'Respuestas', and 'Cerrado' is shown, but it contains no data, with the text 'No hay artículos' displayed below it.

Anexo 2: Resolución de expedito



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho”

RESOLUCIÓN N° 060A-2024/UPeU-FCE-CF

Ñaña, Lima 13 de marzo de 2024

VISTO:

El expediente, de (del) los (la, las) bachiller(es): **ANANIA PFOCCO HUILLCA** identificado(a) con código Universitario N° 201323207, **ZENAIDA MAGALY COAQUIRA CATUNTA** identificado(a) con código Universitario N° 201410658, 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): **ANANIA PFOCCO HUILLCA y ZENAIDA MAGALY COAQUIRA CATUNTA**, 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 13 de marzo de 2024 y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad.

SE RESUELVE:

1. Aprobar la sustentación de: **ANANIA PFOCCO HUILLCA y ZENAIDA MAGALY COAQUIRA CATUNTA**, para que sustenten su Informe de Tesis; conducente al Título Profesional de Licenciado (a) 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: Mg. Percy Ruben Quispe Choque Secretario: Mg. Wilfredo Oscar Sucahuca Mamani Vocal: Mtra. Mariné Estefá Huayta Meza Asesor: Mtro. Wilson Cruz Maman	Anania Pfocco Huillca Zenaida Magaly Coaquira Catunta	Influencia de habilidad de solución de problemas en la calidad de vida de los trabajadores del sector comercial, Juliaca, 2023	Miércoles 03 de abril de 2024 15:00 Horas	Presencial

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dra. Maritza Soledad Arana Rodriguez
DECANA



Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto
SECRETARIA ACADÉMICA

Anexo 3: Instrumento

Marque con una X la opción que más se ajuste a su respuesta. Las opciones son:

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre			
	1	2	3	4	5			
1				1	2	3	4	5
2				1	2	3	4	5
3				1	2	3	4	5
4				1	2	3	4	5
5				1	2	3	4	5
6				1	2	3	4	5
7				1	2	3	4	5
8				1	2	3	4	5
9				1	2	3	4	5
10				1	2	3	4	5
11				1	2	3	4	5
12				1	2	3	4	5
13				1	2	3	4	5
14				1	2	3	4	5
15				1	2	3	4	5
16				1	2	3	4	5

17	Cuando me enfrento a un problema conocido identifico las alternativas que me han funcionado.	1	2	3	4	5
18	Analizo la relación entre los elementos del problema.	1	2	3	4	5
19	Busco información en mi organización acerca del problema.	1	2	3	4	5
20	Me anticipo a posibles eventualidades que puede generar la solución del problema.	1	2	3	4	5
21	Superviso la ejecución de la alternativa de solución.	1	2	3	4	5
22	Trato de anticiparme al resultado que obtendría con cada alternativa de solución.	1	2	3	4	5
23	Evalúo si el método elegido es adecuado para resolver el problema en la organización.	1	2	3	4	5
24	Elijo la mejor alternativa de solución basándome en los posibles resultados para la organización.	1	2	3	4	5
25	Después de llevar a cabo una solución, analizo hasta qué punto el problema organizacional ha mejorado.	1	2	3	4	5
26	Comparo las fortalezas y debilidades de cada posible solución antes de tomar una decisión.	1	2	3	4	5
27	Verifico la mejora del problema durante la implementación de la solución.	1	2	3	4	5
28	Comparo si los resultados organizacionales obtenidos coinciden con los resultados esperados.	1	2	3	4	5
29	Utilizo un método para comparar alternativas de solución.	1	2	3	4	5
30	Elaboro un plan de acción para resolver el problema.	1	2	3	4	5
31	Considero la primera idea de solución que se me ocurre como la mejor alternativa.	1	2	3	4	5
32	Me aseguro de que todos los involucrados en el problema participen en la solución.	1	2	3	4	5
33	Pienso en la mayor cantidad de posibles soluciones.	1	2	3	4	5
34	Establezco metas claras que me permitan identificar cuando ya se resolvió la problemática organizacional.	1	2	3	4	5
35	Establezco indicadores para saber en qué momento se resolvió el problema.	1	2	3	4	5
36	Verifico si entendí el problema de la organización.	1	2	3	4	5
37	Cuando fracaso al solucionar un problema, examino qué fue lo que no funcionó.	1	2	3	4	5
38	Evalúo la alternativa que implique el menor gasto de recursos y el mayor beneficio para la organización.	1	2	3	4	5
39	Evalúo diversas alternativas para ejecutar el plan de acción.	1	2	3	4	5
40	Cuando tengo más de una alternativa de solución elijo la que en mi consideración es la que tiene más probabilidad de solucionar el problema.	1	2	3	4	5

CALIDAD DE VIDA

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

Nº	Percepción cognitiva	
		Puntuación de 1 a 10
1	Bienestar físico; es decir, sentirse con energía, sin dolores ni problemas físicos.	
2	Bienestar psicológico o emocional; es decir, sentirse bien y satisfecho con sigo mismo.	
3	Autocuidado y funcionamiento independiente; es decir, cuidar bien de su persona, tomar sus propias decisiones.	
4	Funcionamiento ocupacional; es decir, ser capaz de realizar un trabajo remunerado, tareas escolares y/o domésticas.	
5	Funcionamiento interpersonal; es decir, ser capaz de responder y relacionarse bien con su familia, amigos y grupos.	
6	Apoyo social-emocional; es decir, poseer disponibilidad de personas en quien confiar y de personas que le proporcionen ayuda y apoyo emocional.	
7	Apoyo comunitario; es decir, poseer un buen vecindario, disponer de apoyos financieros y de otros servicios.	
8	Plenitud personal; es decir, sentido de realización personal y de estar cumpliendo con sus metas más importantes.	
9	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.	
10	Calidad de vida global; es decir, sentirse satisfecho y feliz con su vida en general.	

¡Muchas gracias!