



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

TESIS

**PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE CALIDAD DE
VIDA LABORAL PARA MEJORAR EL
DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN LA
ZONAL CUSCO DEL PROVIAS NACIONAL, AÑO
2016.**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Autora:

Bach. Moscoso Zambrano, Genny

Asesor:

Mag. Failoc Piscoya Dante Roberto

**Línea de Investigación:
Sistemas administrativos**

**Pimentel – Perú
2019**

**PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL PARA
MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN LA ZONAL
CUSCO DEL PROVIAS NACIONAL, AÑO 2016**

APROBACIÓN DE LA TESIS

Mag. Vásquez Ortiz, Lidia Aurora
Asesor Metodológico

Mag. Failoc Piscoya Dante Roberto
Asesor Especialista:

Mag. Reyes Reyes Carla Angélica
Presidente del Jurado:

Mag. Failoc Piscoya Dante Roberto
Secretario(a) del Jurado:

Mag. Villanueva Calderón Juan Amílcar
Vocal / Asesor del Jurado:

DEDICATORIA

A mi mamá Augusta

Por estar siempre a mi lado, por la fuerza que me da día a día, por el inmenso amor que me prodiga, por ser mi amiga y compañera.

A mi Esposo, Compañero y Amigo Juan Fernando

Por el apoyo, empuje y comprensión, por alentarme todos los días para el logro de mis metas, por el gran amor que me brinda, por ser siempre mi amigo, mi compañero de lucha.

A mis hijos Carlos Elard y Juan Luis

Por ser la razón de mi vida, por su comprensión y apoyo. Por saber entenderme siempre.

Genny.

AGRADECIMIENTO

Agradecer, en primer lugar, a Dios, por las bendiciones del día a día, que me permiten seguir adelante con mucha Fe y Esperanza.

A mi madre Augusta, a mi compañero de vida Juan Fernando y a mis hijos Carlos Elard y Juan Luis; por siempre haberme dado su fuerza y el apoyo incondicional, que me han permitido llegar hasta donde estoy ahora.

A la Universidad Señor de Sipán, por la oportunidad de continuar con mis estudios y cumplir mis metas.

A la Lic. Lidia Aurora Vásquez Ortiz, por la orientación en el desarrollo del Plan de Investigación y la Tesis.

Genny.

RESUMEN

A lo largo de los años, se ha llegado a entender que la Calidad de Vida Laboral está relacionada a la satisfacción, la salud, el entorno laboral y el bienestar en general que tiene el trabajador. Lo cierto es que el valor de medir el clima laboral que se tiene en la Zonal Cusco del PROVIAS NACIONAL está dado en la información objetiva y de primera mano que se obtuvo en la investigación, el saber cómo se sienten tratado todos los colaboradores de la institución. De lo enunciado partió la necesidad de realizar la presente investigación, en el que se formuló el desarrollo de un Programa de Calidad de Vida Laboral para mejorar el desempeño de los trabajadores de la Zonal Cusco del Provias Nacional, por ello se determinó que si el clima laboral anda mal fue una oportunidad para corregir y si la consideración de los Directivos fue de que estuvo y está bien, una oportunidad para mantener o apuntalar el actual. Asimismo se logra concluir si la empresa, entre otros aspectos, protege a la familia del trabajador. Un colaborador que ve un interés real de la organización porque se viva bien el balance de vida laboral y familiar, generará un aprecio especial por su organización y sus jefes por lo que apuntalará su lealtad.

La metodología desarrollada se presentó bajo la modalidad de investigación documental, que es una técnica de investigación social que tiene como finalidad la obtención de datos a partir de los documentos escritos y la investigación proyectiva con diseño en campo. La población utilizada fue de cuarenta y uno (41) trabajadores, cuya muestra fue seleccionada bajo el criterio de muestreo probabilístico y estuvo conformado por veinticinco (25) trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario de Calidad de Vida Laboral y sobre Medición del Ambiente Laboral.

Asimismo el diseño utilizado para la presente investigación fue la No Experimental – Propositiva, porque demostró la hipótesis a través de métodos lógicos y juicio de experto y planteó una propuesta de solución al problema identificado.

PALABRAS CLAVE: Calidad de Vida Laboral, Satisfacción Laboral, Desempeño Laboral, Trabajo y Ambiente laboral.

ABSTRACT

Over the years, it has come to understand that the Quality of Working Life is related to satisfaction, health, work environment and welfare in general that worker. The truth is that the value of measuring the work environment you have in the Zonal Cusco NATIONAL PROVIAS is given on objective information and first-hand that was obtained in the research, know how they feel treated all employees of the institution. In the statement he left the need for this investigation, in which the development of a Program of Quality of Working Life was formulated to improve the performance of workers Zonal Cusco National Provias, so it was determined that if the weather labor is wrong was an opportunity to correct and whether the consideration of the executives was that well was and is an opportunity to maintain or shore up the current. Also achieved if the company concluded, among other things, protects the worker's family. A partner who sees a real interest of the organization that is very much alive balance work and family life, generate a special appreciation for their organization and their bosses so underpin their loyalty.

The methodology is presented in the form of documentary research, a social research technique that aims to obtain data from the written documents and projective field research design. The population used was forty-one (41) workers, whose sample was selected under the criteria of probability sampling and consisted of twenty-five (25) workers, who were applied a questionnaire of Quality of Working Life and Measurement Environment Labor.

Also the design used for this research was the Experimental No - Propositiva, because it showed the hypothesis through logical methods and expert judgment and put forward a proposed solution to the problem identified.

KEY WORDS: Quality of Working Life, Job Satisfaction, Job Performance, Work and Work Environment.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
I: INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática.....	8
1.2. Trabajos previos.....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4. Formulación del problema.....	25
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	26
1.6. Hipótesis.....	26
1.7. Objetivos.....	27
1.7.1. Objetivo General.....	27
1.7.2. Objetivos específicos.....	27
II: MATERIAL Y MÉTODO	
2.1. Tipo y diseño de la Investigación.....	28
2.2. Población y Muestra.....	29
2.3. Variables, Operacionalización.....	30
2.4. Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos.....	36
2.5. Procedimiento para la Recolección de datos.....	36
2.6. Criterios Éticos.....	37
2.7. Criterios de Rigor Científico.....	37
III: RESULTADOS	
3.1. Tablas y gráficos.....	41
3.2. Discusión de los resultados.....	51
IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
4.1. Conclusiones.....	62
4.2. Recomendaciones.....	62
Referencias Bibliográficas.....	64
Anexos.....	70

II. INTRODUCCIÓN

II. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

(Naser, Alejandra / Concha, 2011) A la fecha la presión laboral existente para el logro de los objetivos institucionales hacia los colaboradores de la Jefatura Zonal Cusco del Provias Nacional, ha desencadenado en un alto nivel de stress laboral, la percepción de calidad de vida laboral que se tiene a nivel de los colaboradores están relacionadas a las condiciones de trabajo, al ambiente laboral y de la concordancia entre la vida laboral, los aspectos familiares y el personal, por lo que el grado de satisfacción laboral que se tiene en la Zonal resulta casi nulo.

En estos aspectos influyen las condiciones de trabajo expuestas: Entorno laboral, intrigas, cambio de régimen laboral de la 728 al Servicio Civil, cansancio, sobre asignación de funciones, las condiciones de trabajo, bajas remuneraciones congeladas hace más de 15 años, el clima organizacional, posibilidades de ascensos inexistentes a la fecha(Carlos & Perez, 2016)

Por ello la importancia de la aplicación de Calidad de Vida Laboral radica en lograr un enlace entre la Entidad y los Recursos Humanos, promoviendo el desarrollo de cada colaborador(a) que tenga en el desarrollo de su tarea, lo que hará posible que la Entidad exista y pueda alcanzar los objetivos institucionales propuestos, de esta manera lograr que los colaboradores sean considerados como recurso humano por excelencia(Peru, n.d.)

Estos son los aspectos considerados que motivaron el desarrollo de la presente investigación, la propuesta de un programa de calidad de vida laboral para mejorar el desempeño de los colaboradores de la Zonal Cusco del Provias Nacional humanizará el ambiente laboral, ya que cubrirá las necesidades básicas de los colaboradores, buscando emplear las habilidades más avanzadas de éstos y a la vez ofrecer un ambiente que pueda mejorar y desarrollar en procura del crecimiento personal, laboral e institucional(Vargas Días, 2011)

1.1.1. A nivel Internacional:

a) País: Chile

Departamento de Estudios de la Dirección de Trabajo, Departamento de Estudios del Gobierno de Chile.

Helia Henríquez (2001) – Jefa del Departamento de Estudios.

Informe sobre “Calidad de Vida en el Trabajo: La percepción de los trabajadores” iniciado el año 2,001. Investigación que aporta la mirada de los trabajadores sobre un conjunto de factores que hacen a la calidad de vida en el trabajo y termina con una recomendación general: La necesidad de plantear como país una agenda para su mejoramiento(**Gobierno Abierto (Presidencia de Consejo de Ministros), n.d.**)

b) País: Colombia

Departamento de Ciencias Sociales de la Universidad de Antioquía.

María Alejandra Gómez Vélez, Psicóloga y Magister en Ciencias Sociales de la Universidad de Antioquía.

Calidad de Vida Laboral en empleados temporales del Valle de Aburrá – Colombia. Artículo del 27 de mayo del 2,010 y aprobado para su publicación el 02 de noviembre del 2,010.

Con el fin de responder a las necesidades de un medio laboral cada más exigente y que corre el gran riesgo de deshumanizar sus relaciones por una competitividad concebida para alcanzar resultados inmediatos, se busca conocer la apreciación que tienen los empleados temporales del Valle de Aburra frente a la calidad de vida laboral lograda en su trabajo. Es una investigación cuantitativa y de enfoque empírico – analítico, trabajada con una muestra de 200 hombres y mujeres. Los resultados se puede decir que los empleados temporales refieren una mediana satisfacción frente a necesidades fisiológicas, de seguridad y afiliación, e insatisfacción en las necesidades de autorrealización, reconocimiento, creatividad y necesidades de descanso(**Vargas Días, 2011**)

c) País: Venezuela

Universidad Nacional Experimental Sur del Lago “Jesús María Semprúm” División Académica. Programa de Administración de Empresas Agropecuarias, Santa Bárbara de Zulia, Venezuela.

Hilda del Carmen Parra Montiel, 2006. Pp70.

Influencias de factores motivacionales en el desempeño laboral de los empleados.

Aspectos que contribuirán en el análisis de los factores motivacionales aplicados a la presente investigación.

1.1.2. A nivel Nacional:

a) Región: Lima

Granados, I. (2011). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Estudio de Calidad de Vida Laboral: Historia, dimensiones y beneficios.

Enfoque sobre el estudio realizado que servirá de ejemplo de aplicación para la presente investigación.

b) Región: Sur del Perú

Peñarrieta de Córdova, Santiago Agregú, Kredert Raujo, Guevara Morote G., Carhuapoma Acosta M, Chavez Flores E. Ministerio de Salud.

Validación del instrumento: “Calidad de vida en el trabajo – CVT – GOHISALO” en enfermería del primer nivel de atención. Artículo.

Estudio que se orientó a validar en el contexto peruano, el instrumento de Calidad de Vida en el Trabajo CVT-GOHISALO en enfermeras que laboran en el primer nivel de atención del Ministerio de Salud. Los resultados muestran una confiabilidad de alpha de Cronbach de 0.9 para los resultados totales y para cada dimensión, así como la correlación intraclase de 0.9.

Nos permite evaluar los resultados finales del estudio realizado, por lo que la aplicación de la presente investigación proyecta contar con resultados positivos en su aplicación.

c) Región: Lima

Gutierrez León, W. (Abril, 2013). Pontificia Universidad Católica del Perú. Tesis para optar el Título de Ingeniero Civil. Motivación y Satisfacción Laboral de los Obreros de Construcción Civil: Bases para Futuras investigaciones.

Es una realidad que la calidad de vida laboral y profesional cada vez preocupa más; siendo la motivación y satisfacción laboral su núcleo. El sector elegido como objeto de estudio fue el de construcción, uno de los sectores clave de la economía peruana, ya que la construcción es una de las actividades productivas más intensivas en mano de obra de la economía, sin embargo, la mano de obra ha sido históricamente descuidada(**Gobierno Abierto (Presidencia de Consejo de Ministros), n.d.**)

1.1.3. A nivel Regional

a) Cusco. (2015).

División Policial Cusco – PNP y Municipalidad Provincial del Cusco. Capacitación Plan de Trabajo Anual de la Oficina de Participación Ciudadana Cusco. Calidad de vida y productividad laboral construyendo relaciones interpersonales positivas. Con miras a lograr una mayor satisfacción del colaborador en el desarrollo de sus actividades(**Perú Gobierno Abierto, 2012**)

1.1.4. A nivel Institucional

a) Provias Nacional – Zonal Cusco

El exceso de carga laboral, la sobreasignación de funciones, un ambiente laboral no adecuado, ha provocado que los colaboradores de la Zonal Cusco del Provias Nacional, no se sientan motivados, exista un ambiente cargado de estrés laboral, determinante en los resultados laborales de las metas esperadas. Por lo que se planteará la propuesta de la aplicación del programa de calidad de vida laboral para mejorar el desempeño de los colaboradores en la Zonal Cusco del Provias Nacional el presente año 2,016 (PCM et al., 2012).

1.2. Trabajos previos

Internacionales:

Las siguientes investigaciones son relevantes para la presente investigación porque realiza un enfoque del tema de Mejora de la Calidad de Vida Laboral que influyen en el mejor desarrollo de las labores de los colaboradores, son aplicaciones que se han venido aplicando en diferentes países, de lo cual se puede rescatar resultados para someterlos a comparaciones de resultados finales.

- a) García, A. (2008), en su investigación presentó un Trabajo Especial de Grado en la Universidad Católica Andrés Bello, Facultad de Ciencias Sociales, intitulado “Identificar el nivel de calidad de vida en el trabajo percibido por los empleados de dos (2) empresas privadas, con fines de lucro y sede en el área metropolitana de Caracas, consideradas exitosas por la Organización Venezuela Competitiva en los años 2005 y 2006”. Al finalizar esta investigación obtuvo como resultado que se debía conocer el nivel de calidad de vida en el trabajo que perciben los trabajadores de dos empresas consideradas exitosas, las dimensiones evaluadas fueron: Remuneración, condiciones de seguridad, oportunidad de desarrollo, oportunidad de progreso y estabilidad, integración social, balance social y significado social. Esta investigación es relevante para el desarrollo de la presente investigación por la evaluación que realiza en aspectos de Calidad

de Vida Laboral entre 2 empresas privadas, lo que demuestra la importancia del conocimiento y aplicación de este tipo de programas que no son excluyentes dentro de las empresas estatales ni privadas(CEPLAN, 2012)

- b) Navajas, J. (2003). Tesis en la Universidad Autónoma de Barcelona, unidad de Psicología, intitulada “De la calidad de vida laboral a la gestión de la calidad. Una aproximación psicosocial a la calidad como práctica de sujeción y dominación”. Cuyo objetivo fue investigar la gestión de calidad, entendida esta como una práctica histórica y actualmente hegemónica del Management que tiene lugar en las organizaciones para controlar y hacer trabajar de un modo determinado a los colaboradores. Investigación relevante para el presente estudio por el enfoque realizado en la aplicación de la calidad de vida laboral y el logro del desempeño de los trabajadores.
- c) Marín-Lanz, M. (2011). Trabajo especial de Grado intitulado “Propuesta de un Programa de Calidad de Vida laboral para los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz”. Venezuela. Llegando a la conclusión que los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz poseen una buena Calidad de Vida Laboral. Este estudio aportó a PDVSA CVP Puerto Ordaz información acerca de las debilidades existentes en relación con los aspectos más relevantes del entorno de trabajo, lo que permitió desarrollar un programa de CVL que le permitirá a la empresa orientar sus fuerzas y recursos hacia actividades de mayor importancia para el bienestar del trabajador(PCM & RM N° 12S-2013-PCM, 2013)

Nacionales:

- a) Granados P. Isabel (2011). Revista IIPSI, Facultad de Psicología. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Investigación intitulada “Calidad de Vida Laboral: Historia, Dimensiones y Beneficios”. Recopilación teórica de la historia de la CVL, se detalla cada uno de los componentes de las dimensiones utilizadas, haciendo un enfoque final de los diversos beneficios que trae consigo la implementación de programas de CVL en una empresa. El carácter interactivo de la CVL la convierte en una totalidad integrada (holística y sistémica) de elementos interdependientes e

interrelacionados que, articulados entre sí, conforman un todo indisociable, núcleo de estudios y análisis(**Jolíás, 2015**)

- b) CONADIN 2015. Ciclo de Conferencias magistrales desarrollado en el Auditorio Principal de la Universidad Privada Antenor Orrego (UPAO). I Congreso Nacional de Administradores Industriales. “Calidad de vida laboral del personal es esencial en la productividad de las empresas industriales”. Alcanzan estrategias de aplicación de CVL para su aplicación que permitan encaminar al personal de la empresa hacia un crecimiento y desarrollo tanto en el ámbito laboral como familiar, en beneficio de la empresa(**“Didáctica Universitaria,” 1996**)

- c) Revista Enfermería Vanguardista. 2014; 2(2): 154-160. “Calidad de Vida Laboral de los egresados y predicamento del empleador. Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica. 2013”. Margarita Córdova Delgado, Susana Alvarado Alfaro, Heddy Manrique Manrique, Carolina Roxana Lizarbe Choque, Stefany Elizabeth Aguirre Alvarado, Jeidy Huamán Ichpas. Cuyo resultado final estuvo enfocado en el logro de mejora del entorno laboral de las enfermeras egresadas de la Universidad, conocer el predicamento del empleador respecto al desempeño profesional. Concluyendo que la CVL de las enfermeras es regular y el predicamento del empleador es muy buena (**Manes, 2000**).

Regional:

- a) Se han identificado capacitaciones y charlas especialmente aplicadas por la Municipalidad Provincial del Cusco en Convenio con la Policía Nacional del Perú en Cusco.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Para la realización de la presente investigación, se procedió a la revisión de bibliografía de diferentes autores y material de tesis, que se relacionan con el tema planteado, así como una serie de teorías acerca de las diversas concepciones de la calidad de vida en el trabajo.

La presente investigación pretende poder comprobar que los colaboradores de la Zonal Cusco del Provias Nacional, frente a la excesiva carga laboral, falta de un adecuado entorno de trabajo y otras causantes del mismo trabajo, derivan en un estrés laboral, el mismo que influye en la satisfacción que puede sentir el colaborador en el desempeño de sus funciones, afectándolo también a nivel psicológico, familiar, social y lógicamente laboral (**Peis, Morales-del-Castillo, & Delgado-López, 2008**).

A la fecha el término calidad de vida en el trabajo tiene mucha relevancia, ya que el mismo representa el grado de satisfacción de las necesidades personales importantes en el trabajo, los que serán aplicados en la presente investigación.

Calidad de Vida Laboral:

a) Concepto:

El término “Calidad de Vida Laboral” fue acuñado por Louis Davis en 1970, y por medio de él pretendía describir la preocupación que debía suscitar en toda organización el bienestar y la salud de todos sus empleados para que éstos pudieran desempeñar óptimamente sus tareas. Actualmente dicho término incluye también aspectos físicos, ambientales y psicológicos del lugar de trabajo implicando con ello un profundo respeto por la comodidad de las personas, por su satisfacción y por su motivación (Chiavenato, 2004).

Gibson (2006), define la calidad de vida laboral como “... una filosofía de gestión que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales y brinda oportunidades de desarrollo y progreso personal”. (p. 369).

Para lograr una calidad de vida que mejore el desempeño laboral de los colaboradores es necesario realizar un cambio cultural que valore la importancia del factor humano dentro de la empresa o institución (**Galán, 2007**).

En este contexto se requieren políticas innovadoras que consideren el bienestar colectivo de los colaboradores, no como una política instrumental para reducir el descontento, sino lograr una política integral de un nuevo tipo de institución, que valore el factor humano para lograr los resultados esperados.

Según Lares (1998), el término calidad de vida en el trabajo es frecuentemente utilizado con significados contradictorios. Las preocupaciones de sectores y profesionales, argumentan diversas razones para interesarse por la calidad de vida en el trabajo y al respecto se mencionan estas interpretaciones.

Poza & Prior (1988, citado en Gamero, p.35, 2003) definen el término de Calidad de Vida Laboral, como la forma en que se produce la experiencia laboral en condiciones objetivas como por ejemplo: Seguridad e higiene laboral, trabajo, salud laboral, etc. Y en condiciones subjetivas del trabajador en el sentido de cómo vive. Es un concepto multidimensional, ya que toma en cuenta los aspectos subjetivos y objetivos lo que permite que no exista un sesgo a lo que se refiere a la situación real del trabajo (**De Gregorio P., 2003**)

Segurado, A. & Agulló, E. (2002, pp. 831-832) manifiestan que la calidad de vida laboral es muy difícil de definir y de operacionalizar, diversos autores han tratado de limitar su multidimensionalidad y tratar de identificar las

posibles variables que afectan a la vida en el trabajo. Los límites proceden de fuentes teóricas y empíricas del contexto laboral.

Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006, p.175), definen la calidad de vida en el trabajo como “filosofía y práctica en la administración que mejora la dignidad del empleado, introduce un cambio cultural y ofrece oportunidades de crecimiento y desarrollo”.

Chiavenato (2007), señala que la calidad de vida en el trabajo “representa el grado en que los miembros de la organización pueden satisfacer sus necesidades personales con su actividad en la organización”. (p. 351).

Werther William B. Administración de Personal y Recursos Humanos. ET. AL. Op. Cit. Pp. 436 - 467. Define “Calidad de vida laboral de una organización es el entorno, el aire que se respira en una organización”. Hay empresas que tienen buen ambiente y otras que lo tienen malo.

De lo indicado anteriormente sobre la definición de calidad de vida laboral, se concluye que es el nivel de satisfacción que perciben los individuos en su entorno laboral, que está determinado por factores como: La motivación, el clima laboral las condiciones físicas y ambientales en el trabajo, los beneficios económicos, el contexto familiar y social, el concepto de calidad de vida laboral, abarca todas aquellas condiciones relacionadas con el trabajo, que pueden ser relevantes para la satisfacción y motivación laboral, además de que también abarca las propias experiencias de trabajo en función de las oportunidades que se le brindan (**Sautu, Boniolo, Dalle, & Rodolfo, 2005**)

Desempeño Laboral:

Zerilli (1973). El Desempeño Laboral. Manifiesta que es una apreciación sistemática del valor que un individuo demuestra por sus características personales y/o presentación con respecto a la organización de la que forma parte, expresado periódicamente conforme a un preciso procedimiento por una o más personas encargadas, que conozcan al individuo y su trabajo.

Koontz, (1990). Sobre Desempeño Laboral. Implica la medición y corrección de actividades de los subordinados para asegurar que estén llevando a cabo los planes y alcanzar los objetivos fijados por la alta gerencia.

Chiavenato (2000). Define el desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Bittel (2000). Plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa (**Beltrán Montoliu, 2008**)

Al respecto, Ghiseli (1998), señala como el desempeño está influenciado por 4 factores: La motivación, habilidades y rasgos personales, claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse(**Vargas, 2015**)

a) Características:

- 1) Dignidad personal y respeto, reflejado en elementos para que los individuos influyen en los acontecimientos que les afectan.
- 2) Una razonable medida de autocontrol y autonomía.
- 3) Reconocimiento personal a las contribuciones hechas a la efectividad organizacional.
- 4) Recompensas que vayan de acuerdo con el desempeño, incluyendo oportunidades para desarrollarse, para enfrentar retos y para experimentar variedad, así como para recibir más pagos, promociones y asignaciones favorables.
- 5) Identificación con los grupos de trabajo y organizaciones que son fuente de orgullo y apoyo.
- 6) Seguridad en el trabajo, protección contra el trato arbitrario y condiciones de trabajo adecuados.

b) Modelos: Descripción y valoración de los modelos más utilizados:

Según Keith Davis y John W. Newstrom en su libro "Comportamiento humano en el trabajo - Comportamiento Organizacional". EEUU, McGraw - Hill, 1991. Pp. 445 - 472. , relaciona la "*Calidad de vida laboral y los Sistemas Sociotécnicos*". En él nos dice que la *calidad de vida laboral* produce un ambiente de trabajo más humano. Trata de cubrir tanto las necesidades prioritarias de los trabajadores como las de otro nivel. Busca emplear las habilidades más avanzadas de éstos y ofrecer un ambiente que los aliente a mejorar sus habilidades. La idea es que los trabajadores sean los recursos humanos que serán desarrollados y no simplemente utilizados. Más todavía, el trabajo no debe tener condiciones demasiado negativas. No debe presionar excesivamente a los empleados. No debe perjudicar o degradar el aspecto humano del trabajador. Finalmente, debe contribuir a que el trabajador se desempeñe en otros roles vitales, como los de ciudadano, cónyuge o padre. Esto es, el trabajo debe contribuir al progreso de toda la sociedad **(Que et al., 2016)**.

En su trabajo de titulación "Diseño organizacional eustrésico para la división andina de CODELCO CHILE" el señor "Juan Martín Giuliano Barraza" relaciona la productividad con la calidad de vida laboral, y nos dice, abordando la teoría de Humberto Maturana que no es posible tener una organización centrada en lo productivo que conserve las condiciones que satisfagan una adecuada calidad de vida laboral. Para que esto sea posible, es necesario que la identidad organizacional permita que convivan intereses productivos con intereses sociales **(Del et al., 2017)**

1.4. Formulación del problema.

¿Cómo mejorar el desempeño de los colaboradores de la Zonal Cusco del Provias Nacional, año 2016?

1.5. Justificación e importancia del estudio

a) Científica

El tipo de investigación es descriptiva, porque trabaja sobre realidades de un hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Que incluye los siguientes tipos de estudio: Encuestas, casos, exploratorios, causales, de desarrollo, predictivos, de conjuntos, de correlación. Mediante este tipo de investigación que utiliza método de análisis, logramos caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta que es el mal Clima laboral dentro de la Jefatura Zonal Cusco del Provias Nacional (**Díaz Barriga & Hernández Rojas, 2002**)

Poza & Prior (1988, citado en Gamero, p.35, 2003) concluyen que el término de calidad de vida laboral se define como la forma en que se produce la experiencia laboral en condiciones objetivas como por ejemplo: Seguridad e higiene laboral, trabajo, salud laboral, etc. y en condiciones subjetivas del trabajador en el sentido de cómo lo vive. Es pues un concepto multidimensional, ya que toma en cuenta los aspectos subjetivos y objetivos lo que permite que no exista un sesgo a lo que se refiere a la situación real del trabajo(**Antonio, 2000**)

b) Institucional

El propósito de la aplicación de un Programa de Calidad de Vida Laboral en la Jefatura Zonal Cusco del Provias Nacional es lograr el desarrollo integral del trabajador, que permitirá encaminar a los colaboradores de la institución a contar con una mejor satisfacción de sus necesidades, con un ambiente laboral adecuado, buscando mejorar la capacidad y disposición por contribuir al desarrollo de la organización; de ahí que las pautas propuestas buscarán satisfacer, atraer y retener a los colaboradores, para así lograr un desempeño

eficaz dentro de la institución en beneficio de ésta y lógicamente del colaborador(Ausubel, 1997)

c) Social

La aplicación de programas de mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral a nivel de las diferentes instituciones y organizaciones del Cusco, así como generalizarlo a nivel nacional, partiendo por las diferentes Unidades Zonales del Provias Nacional, generarán muchos beneficios tanto para las instituciones o empresas como para los colaboradores, los estudios demuestran que existe una relación positiva entre las prácticas de innovación en los lugares de trabajo y el éxito institucional (M. L. R. Rodríguez Palmero, 2004)

1.6. Hipótesis

La elaboración de un Programa de Calidad de Vida Laboral contribuiría a mejorar el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Zonal Cusco del Provias Nacional, año 2016.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Proponer un Programa de Calidad de Vida Laboral para Mejorar el Desempeño de los colaboradores en la Zonal Cusco del Provias Nacional, año 2,016.

1.7.2. Objetivos específicos

- 1) Diagnosticar el estado actual de desempeño laboral de los colaboradores en la Zonal Cusco del Provias Nacional el año 2016.
- 2) Identificar los factores influyentes en el desempeño laboral de los colaboradores en la Zonal Cusco del Provias Nacional el año 2016.
- 3) Diseñar un Programa de Calidad de Vida Laboral para mejorar el desempeño de los colaboradores en la Zonal Cusco del Provias Nacional el año 2,016.

- 4) Estimar los resultados que generará la implantación de un Programa de Calidad de Vida Laboral en el desempeño de los colaboradores de la Zonal Cusco del Provias Nacional el año 2,016.

II. MATERIAL Y MÉTODO

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de la investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó el enfoque cuantitativo, porque se buscó la solución al problema planteado mediante la Propuesta de un Programa de Calidad de Vida Laboral para mejorar el Desempeño de los Colaboradores de la Zonal Cusco del Provias Nacional. Por el propósito Aplicada, porque se aplicaron teorías especializadas con el tema materia de la presente investigación (**Moreira, 1997**)

Asimismo la presente investigación se basó en una investigación explicativa y descriptiva, la cual consistió en “medir o evaluar diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar” (Hernández, Fernández y Baptista. 1998).

Es una investigación descriptiva porque se describió las variables de estudio que permitan mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la Zonal del Cusco del Provias Nacional. Los estudios descriptivos se centran en medir las variables con la mejor precisión posible. Como lo menciona Sellits (1965) citado por Hernández, Fernández y Baptista, (1998) “en esta clase de estudios el investigador debe ser capaz de definir qué se va a medir y cómo se va a lograr precisión en esa medición” (**M. L. Rodríguez Palmero, 2011**)

2.1.2. Diseño de Investigación

Es importante que toda investigación defina el diseño que seguirá el estudio a realizarse; Hernández, Fernández y Baptista (1998) definieron diseño de investigación como “el plan o estrategia concebida para responder a las preguntas de la investigación” (García Rubiano, 2007)

El Diseño que se aplicó en la presente investigación fue la No Experimental - Propositiva.

No Experimental: Porque no se manipularon las variables para la obtención de los resultados.

Propositiva: Porque plantea una propuesta de solución al problema identificado.

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población (N)

Para seleccionar la población y muestra se definió la unidad de análisis “quienes van a ser medidos” (Hernández, Fernández y Baptista. 1998); esta unidad de análisis fue la que nos llevó a delimitar la población que fue estudiada. Para la presente investigación se tomó en cuenta a las personas de las cuales se obtuvo la información. Por su parte, Sellitz (1965) citado por Hernández, Fernández y Baptista (1998), define población como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”.

De acuerdo a la información suministrada por la Administración de la Jefatura Zonal Cusco del Provias Nacional, actualmente prestan servicios 22 colaboradores pertenecientes al Cuadro de Asignación de Personal con contratos indeterminados, 08 servidores bajo el régimen de Contratos Administrativo de Servicios (CAS) y 10 colaboradores de apoyo bajo contratos por terceros (Recibos por honorarios) (García-Cabrera, Álamo-Vera, & Hernández, 2011).

Gráfico No. 1



Fuente: Blog. Jackeline Wigodski. Metodología de la Investigación.

Tabla N° 1

UBICACIÓN	SEXO		TOTAL
	VARONES	MUJERES	
Jefatura Zonal Cusco	12	03	15
Unidad de Peaje Saylla	06	02	08
Unidad de Peaje Aguas Calientes	07	00	07
TOTAL	25	05	30

FUENTE: Recursos Humanos de la Jefatura Zonal Cusco del Provias Nacional.

La selección de esta población se hizo por varias razones prácticas y técnicas.

- Por razones de tiempo y distancia, sería casi imposible de recolectar información de todas las Jefatura Zonales a nivel nacional y Sede Central del Provias Nacional en Lima.
- Porque se cuenta con el personal completo a nivel de la Jefatura Zonal Cusco del Provias Nacional.
- La población de la presente investigación estuvo en función a los colaboradores de la Jefatura Zonal. Se trabajó con toda la población descrita.

2.2.2. Muestra (n)

La muestra es un subgrupo de la población; es la parte de la población que va a ser estudiada.

Todo esto llevó a la creación de criterios de selección a los cuales se tuvo que someter la muestra. Siendo los criterios:

- Jefatura Zonal Cusco Apurímac, con un mínimo de 25 trabajadores.
- Sólo fueron tomados en cuenta para el estudio, los trabajadores incluidos en el Cuadro de Asignación de Personal (CAP) y el personal contratado por la modalidad de Contratos Administrativos de Servicios (CAS), los servidores por servicios de terceros y obreros fueron excluidos, por la condición temporal de sus contratos.
- Que los trabajadores tengan más de un año prestando sus servicios a la Entidad.

Según Hernández, Fernández y Baptista (1998) para que el estudio sea factible y confiable es necesario que la muestra sea mayor a 200 personas o elementos, para ser una muestra representativa en términos de estadísticos, metodológicos y académicos.

Siendo la población de estudio 30 colaboradores de la Jefatura Zonal Cusco – Apurímac del PROVIAS NACIONAL, por la cantidad no existe una muestra por lo que se trabajará con el total de la población: 30 colaboradores.

2.3. Variables, Operacionalización

2.3.1. Definición conceptual

Desempeño Laboral:

El Desempeño Laboral se puede definir según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (citado en Araujo y Guerra, 2007). Además otra definición interesante es la que usa Chiavenato, ya que expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral (citado en Araujo y Guerra, 2007). En este sentido el Desempeño Laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

Programa de Calidad de Vida Laboral:

Este concepto tiene diferentes interpretaciones, no existe un criterio único en relación al mismo, por lo que para entender el concepto es necesario definir 2 componentes que lo conforman:

La Real Academia Española (2004) define Calidad: Como la “condición concreta de un objeto, o conjuntos de cualidades, o propiedades que caracterizan una cosa o una persona” (p. 186).

Con respecto al segundo componente la Real Academia Española señala que la Vida es “Cualquier cosa que produce una gran satisfacción o da valor a la existencia de alguien”. (p. 850).

Para la Red Nacional de Educación (2009). La Calidad de Vida es: El bienestar, felicidad, satisfacción, de la persona que le permite una capacidad de actuación o de funcionar en un momento dado de la vida. Es un concepto subjetivo, propio de cada individuo, que está muy influido por el entorno en el que vive como la sociedad, cultura, escalas de valores, entre otras. (p.1).

2.3.2. Operacionalización de las Variables:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>CALIDAD DE VIDA LABORAL:</p> <p>Condición de bienestar, felicidad, satisfacción de la persona que tiene como propósito el desarrollo integral del trabajador.</p>	<p>PARTICIPACIÓN Y CONTROL: Grado por medio del cual los trabajadores participan y controlan el proceso de toma de decisiones.</p> <p>EQUIDAD ECONÓMICA: No sólo los aspectos de sueldo y salario, sino también los beneficios adicionales que se pueden obtener en la organización.</p>	<p>INFORMACIÓN: Cantidad y calidad de información obtenida por los trabajadores.</p> <p>CONTENIDO Y ASUNTOS: Relacionada con los asuntos e información que los miembros de la empresa consideran en el proceso de toma de decisiones.</p> <p>NIVEL DE PARTICIPACIÓN Y CONTROL: Grado en el cual los trabajadores expresan sus ideas en el proceso de toma de decisiones.</p> <p>BENEFICIO Y RETORNO ECONÓMICO: Igualdad interna que deberá existir entre el beneficio y el retorno económico.</p>
	<p>ALIENACIÓN EN EL TRABAJO: Falta de poder y reflejo de sentimientos de impotencia por parte del trabajador.</p>	<p>SENTIMIENTO DE IMPOTENCIA O FALTA DE PODER: Sentimientos que manifiestan los trabajadores, cuando éstos sienten que no tienen influencia y control sobre los resultados de su actividad.</p> <p> AISLAMIENTO SOCIAL: Percepción que experimentan los trabajadores de su ambiente laboral.</p> <p>AUSENCIA DE SIGNIFICACIÓN: Relación existente entre los procesos de la empresa y el conocimiento del trabajador.</p>
	<p>MEDIO AMBIENTE: Aspectos relacionados con todos los elementos que afectan la salud y a la percepción que manifiesta el trabajador acerca de su entorno físico y ambiente en el trabajo.</p>	<p>PERCEPCIÓN AMBIENTAL: Percepción que tienen los trabajadores de su ambiente de trabajo.</p> <p>SALUD OCUPACIONAL: Aspectos que se encuentran en el ambiente laboral, que de una u otra manera afectan la salud e higiene de los trabajadores.</p>
	<p>SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO: Estado psicológico que presenta el trabajador y que involucra elementos de satisfacción, gratificación y motivación en función de las metas y expectativas personales.</p>	<p>LOGRO: Satisfacción que tienen los trabajadores acerca de sus logros tanto profesionales como personales.</p> <p>CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO: Relacionada con la satisfacción de los empleados en cuanto a la naturaleza del trabajo que realizan.</p> <p>SUPERVISIÓN: Técnicas de supervisión implantadas por la empresa.</p> <p>SUELDO Y SALARIO: Referida al pago justo y equitativo.</p>

	IDENTIDAD Y AUTOESTIMA LABORAL: Grado de satisfacción que manifiestan los trabajadores en cuanto a la autonomía del trabajo, la oportunidad para la creatividad laboral y el reconocimiento de logros.	IDENTIDAD ORGANIZACIONAL: Grado de pertenencia que expresan los trabajadores sobre la organización. IDENTIDAD Y AUTOESTIMA LABORAL: Percepción que tienen los trabajadores referentes a su estatus y el rol dentro de la empresa.
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Lares Armando "Calidad de vida laboral un Modelo Integral"

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR/ITEMS
DESEMPEÑO LABORAL Es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.	1. ORIENTACIÓN DE RESULTADOS	1.1., 1.2., 1.3.
	2. CALIDAD	2.1., 2.2., 2.3., 2.4., 2.5.
	3. RELACIONES INTERPERSONALES	3.1., 3.2., 3.3.
	4. INICIATIVA	4.1., 4.2., 4.3., 4.4., 4.5.
	5. TRABAJO EN EQUIPO	5.1., 5.2.
	6. ORGANIZACIÓN	6.1., 6.2., 6.3.

Fuente: Chiavenato, citado en Araujo y Guerra, 2007.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La técnica de recolección de datos se presentó bajo la modalidad de investigación descriptiva y explicativa, que es una técnica de investigación social que tiene como finalidad la obtención de datos a partir de los documentos escritos y la investigación proyectiva con diseño en campo, siendo las utilizadas las siguientes:

- Aplicación de una Encuesta para la realización del Diagnóstico de la Empresa, sobre el desempeño laboral de los colaboradores.

- El instrumento diseñado y aplicarse estuvo compuesto por las dimensiones: Orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo y organización.
- El mismo se redactó en forma propositiva para conocer las opiniones de los directivos/jefes y se estableció una escala de medición Tipo Likert, bajo los siguientes parámetros:
 - 1: Muy bajo --- Inferior.- Rendimiento laboral no aceptable.
 - 2: Bajo --- Inferior al promedio.- Rendimiento laboral regular.
 - 3: Moderado --- Promedio.- Rendimiento laboral bueno.
 - 4: Alto --- Superior al promedio.- Rendimiento laboral muy bueno.
 - 5: Muy Alto --- Superior.- Rendimiento laboral excelente.

TÉCNICA	USO	INSTRUMENTO
Entrevistas	Se entrevistó a todo la población enfocada (30 trabajadores)	Cuestionario
Revisión documentaria	Se revisó el marco normativo del Estado en relación a la protección del trabajador, así como documentos sobre psicología laboral.	Hoja de cotejo.
Encuestas	Las encuestas fueron aplicadas de igual manera a la población enfocada en la presente investigación.	Cuestionario.

2.5. Procedimiento para la recolección de datos

Los datos obtenidos a través de los cuestionarios, fueron procesados en forma manual, con apoyo del programa Excel versión 2013 para la elaboración de los cuadros y SPSS versión 21 - 2012, para mostrar los resultados estadísticos.

Análisis estadístico de Datos

Tabulación de Datos:

Después de recolectar la información, se procedió a organizar los datos obtenidos, los cuales se procesaron y tabularon mediante métodos de tabulación manual, utilizándose una distribución porcentual que fue representada por cuadros gráficos en su análisis.

Análisis de Datos:

Se procedió la interpretación por indicadores aplicando Excel 2013. Como análisis estadístico se usó Estadística Descriptiva, siempre con la utilización del SPSS versión 21 - 2012.

2.6. Aspectos éticos

Criterios	Características éticas del criterio
Medio Ambiente	La propuesta de solución no afectó el medio ambiente.
Confidencialidad	Se aseguró la protección de la identidad de la institución y las personas que participaron como informantes de la investigación.
Objetividad	El análisis de la situación encontrada se basó en criterios técnicos e imparciales.
Originalidad	Se citaron las fuentes bibliográficas de la información mostrada, a fin de demostrar la inexistencia de plagio intelectual.
Veracidad	La información mostrada fue verdadera, cuidando la confidencialidad de la misma.
Derechos laborales	La propuesta de la solución propició el respeto a los derechos laborales y personales del trabajador en beneficio de la entidad en estudio.

2.7. Criterios de rigor científico

Criterios	Características científicas del criterio
Confiabilidad	Se realizaron cálculos estadísticos para la determinación del nivel de consistencia interna de los instrumentos de recolección de datos.
Validación	Se validaron los instrumentos de recolección de datos y la propuesta de solución a través de Juicio de Expertos.

III. RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1. Resultados de fiabilidad de los instrumentos

En el presente capítulo, se desarrolla el análisis e interpretación de los resultados, obtenidos de los resultados de los instrumentos aplicados en la muestra, aplicando las técnicas estadísticas referidas a tal efecto.

Los datos se obtuvieron a través de la aplicación de un instrumento tipo cuestionario de respuestas múltiples, en las que se ofrecieron varias alternativas.

Los resultados se realizaron tomando como base la agrupación de la base de datos y posteriormente se utilizaron para la presentación a nivel de gráficos que permita la interpretación y análisis de los datos.

Para realizar el análisis de la investigación, se tabularon los datos en Excel 2013 y luego se utilizó el SPSS versión 21 -2012.

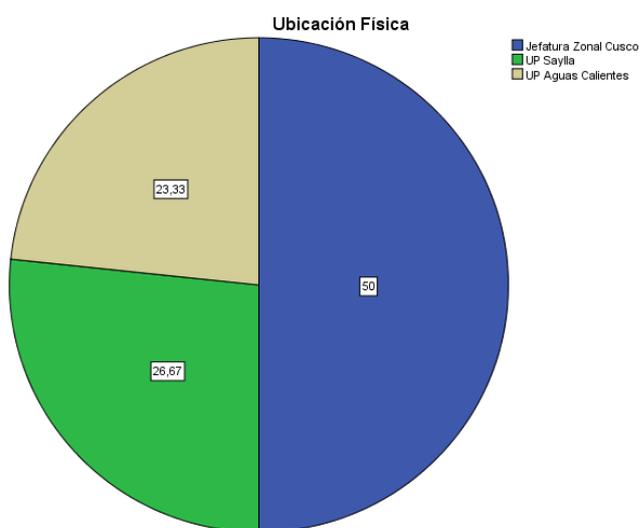
La muestra seleccionada fue de 30 colaboradores, las cuales estuvieron conformadas por los colaboradores pertenecientes al Cuadro de Asignación de Personal (CAP) con contrato indeterminado (22) y servidores por Contrato Administrativo de Servicios (CAS) en un número de 08.

Tabla 1

Ubicación Física

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Jefatura Zonal Cusco	15	50,0	50,0
	UP Saylla	8	26,7	76,7
	UP Aguas Calientes	7	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Gráfico 1



Análisis:

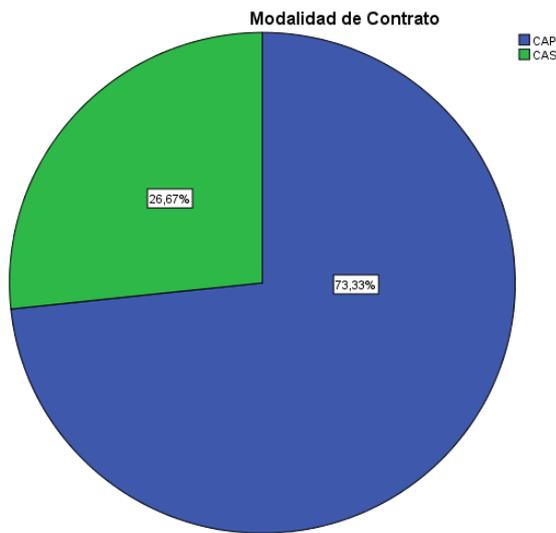
En la tabla y gráfico No. 1 se enfoca la muestra de estudio, representada a nivel de porcentajes, siendo que un 50% labora en la Jefatura Zonal Cusco, un 26,7% laboran en la Unidad de Peaje Saylla y un 23,30% laboran en la Unidad de Peaje de Aguas Calientes.

Tabla 2

Modalidad de Contrato

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CAP	22	73,3	73,3
	CAS	8	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 2



Análisis:

De la muestra planteada en la tabla y gráfico 2, se enfoca que un 73,30% corresponden a trabajadores CAP con contratos indeterminados y un 26,7% representan a servidores CAS.

Formato de evaluación del desempeño laboral de los colaboradores de la Zonal Cusco del Provias Nacional, año 2,016.

Orientación de Resultados

Tabla 3

Termina su trabajo oportunamente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Moderado - Promedio - Rendimiento laboral bueno	23	76,7	76,7
	Alto - Superior al promedio - Rendimiento laboral muy bueno	7	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Gráfico 3



Análisis:

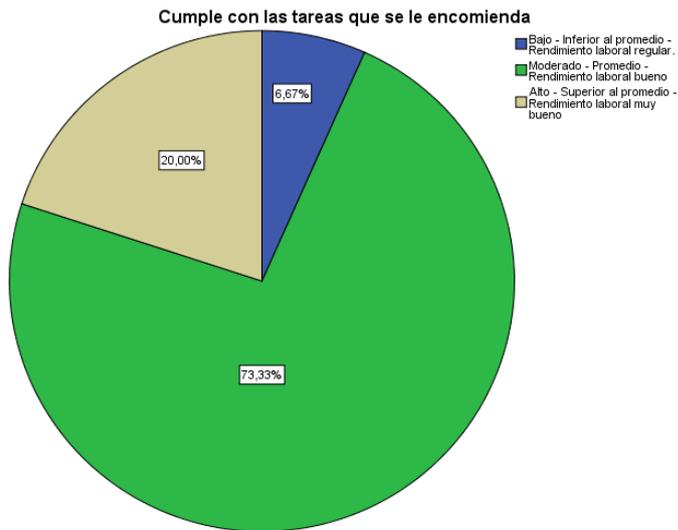
En la tabla y gráfico 3 de la calificación realizada por los Jefes en la Zonal Cusco, relacionado al índice de que terminan sus trabajos oportunamente, un 76,70% terminan sus trabajos oportunamente, obteniendo un rendimiento laboral bueno frente a un 23,30% que califican con un alto rendimiento de Muy bueno.

Tabla 4

Cumple con las tareas que se le encomienda

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo - Inferior al promedio - Rendimiento laboral regular.	2	6,7	6,7
	Moderado - Promedio - Rendimiento laboral bueno	22	73,3	80,0
	Alto - Superior al promedio - Rendimiento laboral muy bueno	6	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 4



Análisis:

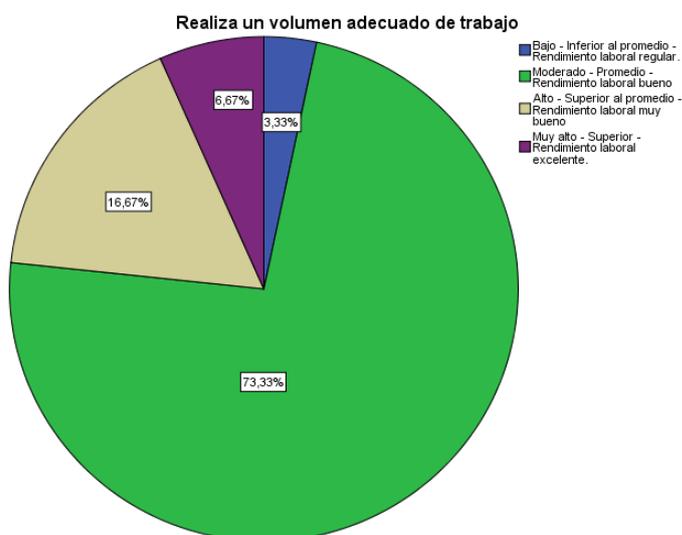
En relación al cumplimiento de las tareas encomendadas, tabla y gráfico 4, podemos apreciar que un 6,7% tiene un rendimiento bajo, un 73,3% un rendimiento bueno y sólo un 20,0% tiene un alto rendimiento calificado como Muy Bueno.

Tabla 5

Realiza un volumen adecuado de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo - Inferior al promedio - Rendimiento laboral regular.	1	3,3	3,3	3,3
Moderado - Promedio - Rendimiento laboral bueno	22	73,3	73,3	76,7
Alto - Superior al promedio - Rendimiento laboral muy bueno	5	16,7	16,7	93,3
Muy alto - Superior - Rendimiento laboral excelente.	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 5



Análisis:

En relación al desarrollo de volumen adecuado de trabajo, en la tabla y gráfico No. 5, apreciamos que un 3,3% tiene un rendimiento bajo, un 73,3 % con rendimiento moderado – bueno, un 16,7% con un rendimiento Muy Bueno y un 6,7% con un rendimiento laboral excelente en cuanto a este índice.

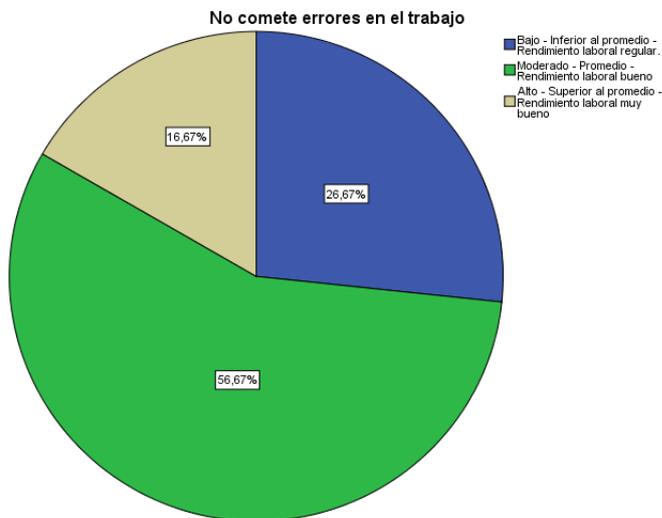
Calidad

Tabla 6

No comete errores en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo - Inferior al promedio - Rendimiento laboral regular.	8	26,7	26,7	26,7
Moderado - Promedio - Rendimiento laboral bueno	17	56,7	56,7	83,3
Alto - Superior al promedio - Rendimiento laboral muy bueno	5	16,7	16,7	100,0
Válidos				
Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 6



Análisis:

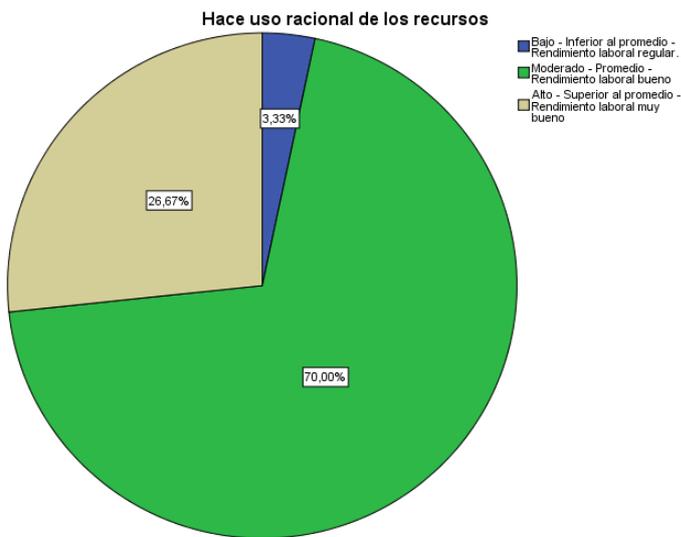
En relación al indicador de la pregunta evaluada, tabla 6, se tiene que un 26,7% cometen errores en el trabajo en nivel bajo, un 56,7% nivel moderado y un 16,7% con nivel alto, entendiéndose que sólo el 16,7% tiene cuidado al desarrollar sus labores.

Tabla 7

Hace uso racional de los recursos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo - Inferior al promedio - Rendimiento laboral regular.	1	3,3	3,3
	Moderado - Promedio - Rendimiento laboral bueno	21	70,0	73,3
	Alto - Superior al promedio - Rendimiento laboral muy bueno	8	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 7



Análisis:

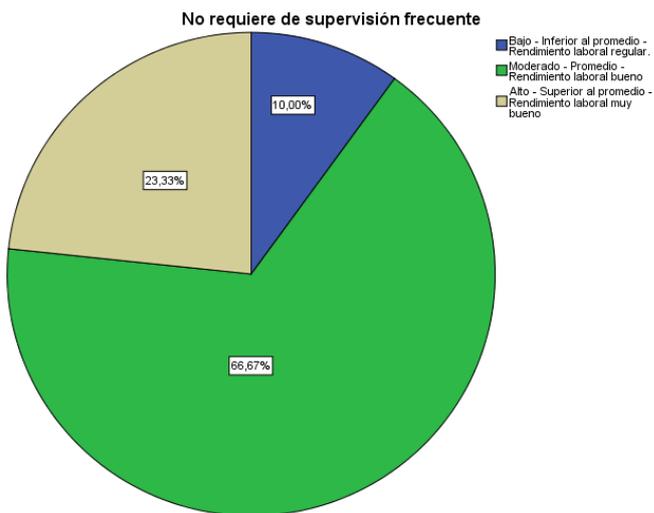
En relación al análisis de la tabla y gráfico 7, índice: Hace uso racional de los recursos, se tiene que sólo un 3,3% hace un uso racional de los recursos a nivel bajo, un 70% moderado y un 26,7% en un nivel alto.

Tabla 8

No requiere de supervisión frecuente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo - Inferior al promedio - Rendimiento laboral regular.	3	10,0	10,0
	Moderado - Promedio - Rendimiento laboral bueno	20	66,7	76,7
	Alto - Superior al promedio - Rendimiento laboral muy bueno	7	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 8



Análisis:

Del índice representado en la tabla y gráfico 8, sobre supervisión de labores, se tiene que un 10% tiene un nivel bajo, un 66,7 un nivel moderado y un 23,3 % tiene un nivel alto.

Tabla 9

Se muestra profesional en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Moderado - Promedio - Rendimiento laboral bueno	21	70,0	70,0
	Alto - Superior al promedio - Rendimiento laboral muy bueno	9	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Gráfico 9



Análisis:

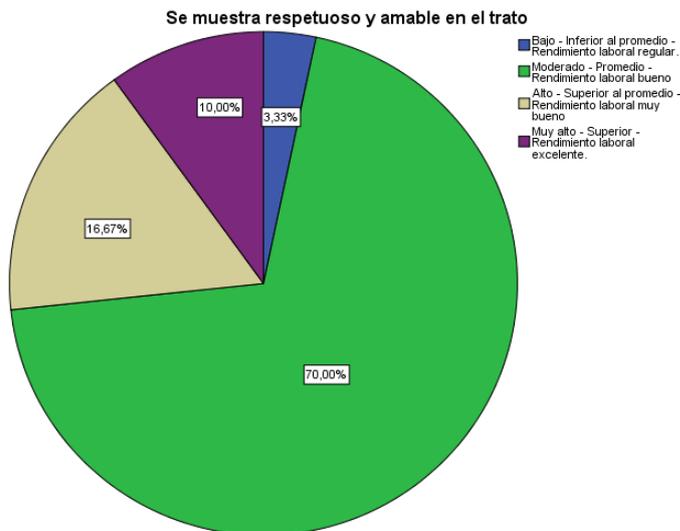
Del análisis de la tabla y gráfico 9, en relación al profesionalismo en el desarrollo de las labores, se tiene que un 70% con nivel moderado y un 30% con nivel alto.

Tabla 10

Se muestra respetuoso y amable en el trato

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo - Inferior al promedio - Rendimiento laboral regular.	1	3,3	3,3	3,3
Moderado - Promedio - Rendimiento laboral bueno	21	70,0	70,0	73,3
Alto - Superior al promedio - Rendimiento laboral muy bueno	5	16,7	16,7	90,0
Muy alto - Superior - Rendimiento laboral excelente.	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 10



Análisis:

Del análisis de la tabla y gráfico 10, índice sobre respecto y amabilidad en el trato, se tiene que un 3,3 % presenta un nivel bajo, un 70% moderado, un 16,7% nivel alto y un sólo un 10% un nivel Muy alto.

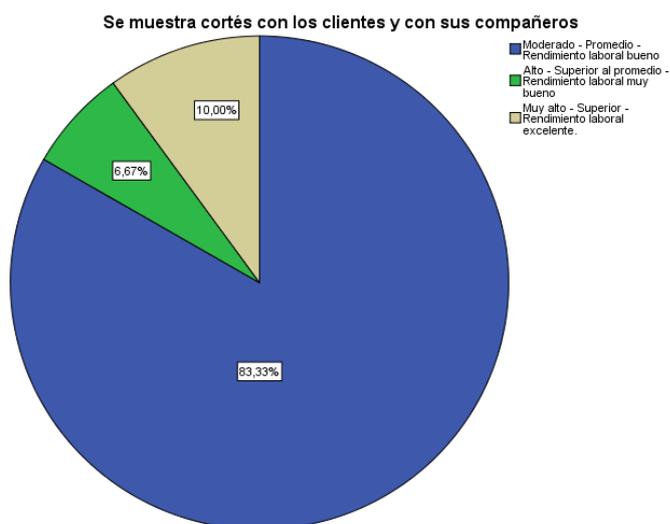
Relaciones interpersonales

Tabla 11

Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Moderado - Promedio - Rendimiento laboral bueno	25	83,3	83,3	83,3
Alto - Superior al promedio - Rendimiento laboral muy bueno	2	6,7	6,7	90,0
Muy alto - Superior - Rendimiento laboral excelente.	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 11



Análisis:

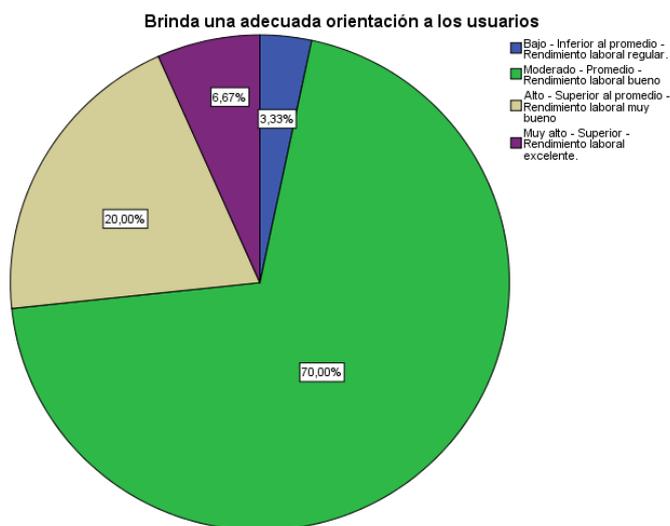
Del análisis del índice sobre cortesía hacia los usuarios y compañeros, expresadas en la tabla y gráfico 11, tenemos que un 83,3% tiene un nivel moderado, un 6,7 5 alto y un 10% muy alto, excelente.

Tabla 12

Brinda una adecuada orientación a los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo - Inferior al promedio - Rendimiento laboral regular.	1	3,3	3,3	3,3
Moderado - Promedio - Rendimiento laboral bueno	21	70,0	70,0	73,3
Alto - Superior al promedio - Rendimiento laboral muy bueno	6	20,0	20,0	93,3
Muy alto - Superior - Rendimiento laboral excelente.	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 12



Análisis:

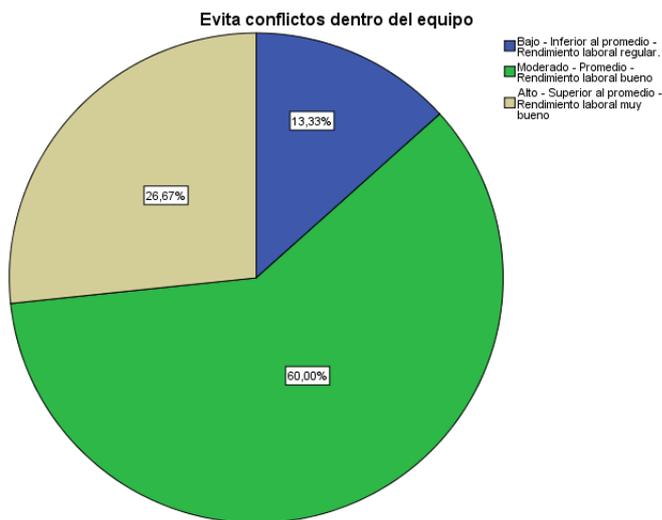
A nivel de la tabla y gráfico 12, se evalúa el índice sobre orientación a los usuarios, en el mismo que tenemos como resultados que un 3,3% presenta un nivel bajo, un 70% moderado, un 20% alto y un 6,7% nivel muy alto.

Tabla 13

Evita conflictos dentro del equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo - Inferior al promedio - Rendimiento laboral regular.	4	13,3	13,3
	Moderado - Promedio - Rendimiento laboral bueno	18	60,0	73,3
	Alto - Superior al promedio - Rendimiento laboral muy bueno	8	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Gráfico 13



Análisis:

A nivel de la tabla y gráfico 13, se evalúa el índice sobre conflictos dentro del equipo, en el mismo que tenemos como resultados que un 13,3% presenta un nivel bajo, un 60% moderado y un 26,7% alto.

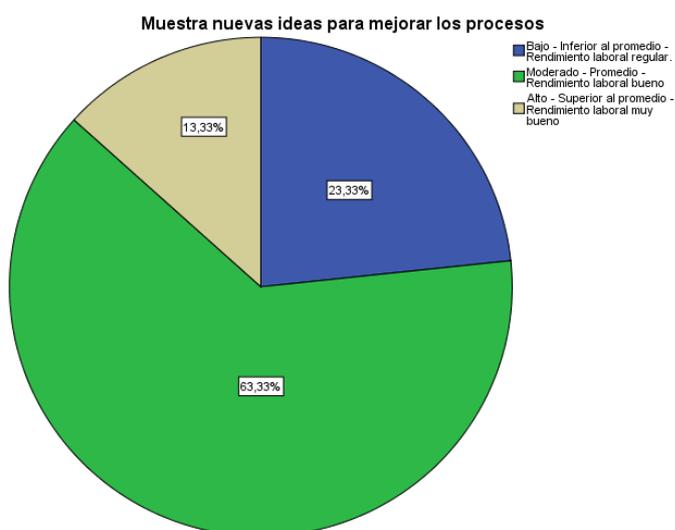
Iniciativa

Tabla 14

Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo - Inferior al promedio - Rendimiento laboral regular.	7	23,3	23,3
	Moderado - Promedio - Rendimiento laboral bueno	19	63,3	86,7
	Alto - Superior al promedio - Rendimiento laboral muy bueno	4	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 14



Análisis:

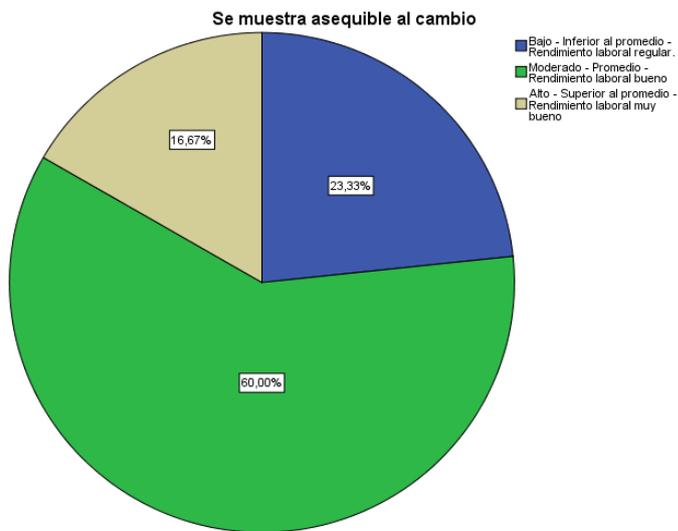
A nivel de la tabla y gráfico 12, se evalúa el índice sobre aportes de nuevas ideas para mejorar los procesos, en el mismo que tenemos como resultados que un 23,3% presenta un nivel bajo, un 63,3% moderado y un 13,3% nivel alto.

Tabla 15

Se muestra asequible al cambio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo - Inferior al promedio - Rendimiento laboral regular.	7	23,3	23,3	23,3
Moderado - Promedio - Rendimiento laboral bueno	18	60,0	60,0	83,3
Alto - Superior al promedio - Rendimiento laboral muy bueno	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 15



Análisis:

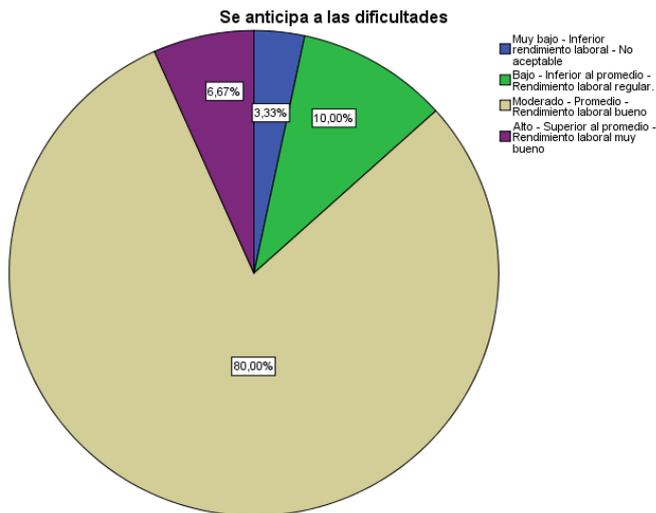
A nivel de la tabla y gráfico 15, se evalúa el índice sobre asequibilidad al cambio, en el mismo que tenemos como resultados que un 23,3% presenta un nivel bajo, un 60% moderado y un 16,7% nivel alto.

Tabla 16

Se anticipa a las dificultades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo - Inferior rendimiento laboral - No aceptable	1	3,3	3,3	3,3
Bajo - Inferior al promedio - Rendimiento laboral regular.	3	10,0	10,0	13,3
Moderado - Promedio - Rendimiento laboral bueno	24	80,0	80,0	93,3
Alto - Superior al promedio - Rendimiento laboral muy bueno	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 16



Análisis:

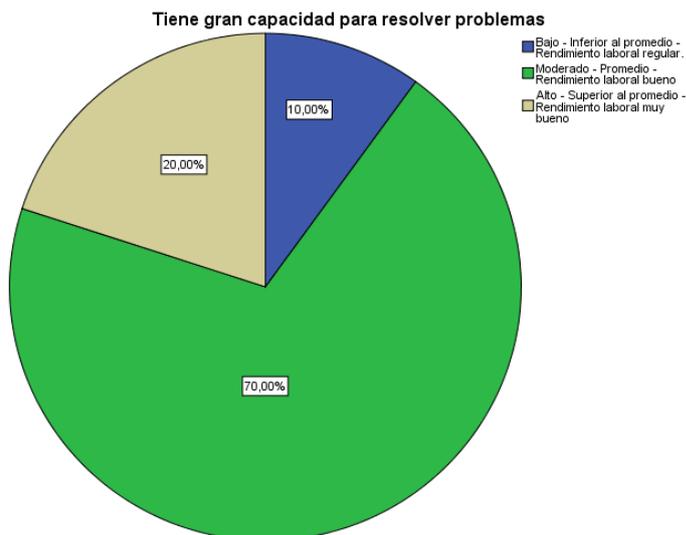
A nivel de la tabla y gráfico 16, se evalúa el índice sobre anticipación a dificultades, en el mismo que tenemos como resultados que un 3,3% presenta un nivel Muy bajo, un 10% bajo, un 80% moderado y un 6,7% nivel alto.

Tabla 17

Tiene gran capacidad para resolver problemas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo - Inferior al promedio - Rendimiento laboral regular.	3	10,0	10,0	10,0
Moderado - Promedio - Rendimiento laboral bueno	21	70,0	70,0	80,0
Alto - Superior al promedio - Rendimiento laboral muy bueno	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 17



Análisis:

A nivel de la tabla y gráfico 17, se evalúa el índice sobre capacidad para resolver problemas, en el mismo que tenemos como resultados que un 10% presenta un nivel bajo, un 70% moderado y un 20% nivel alto.

Trabajo en equipo

Tabla 18

Muestra aptitud para integrarse al equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Moderado - Promedio - Rendimiento laboral bueno	23	76,7	76,7
	Alto - Superior al promedio - Rendimiento laboral muy bueno	6	20,0	96,7
	Muy alto - Superior - Rendimiento laboral excelente.	1	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Gráfico 18



Análisis:

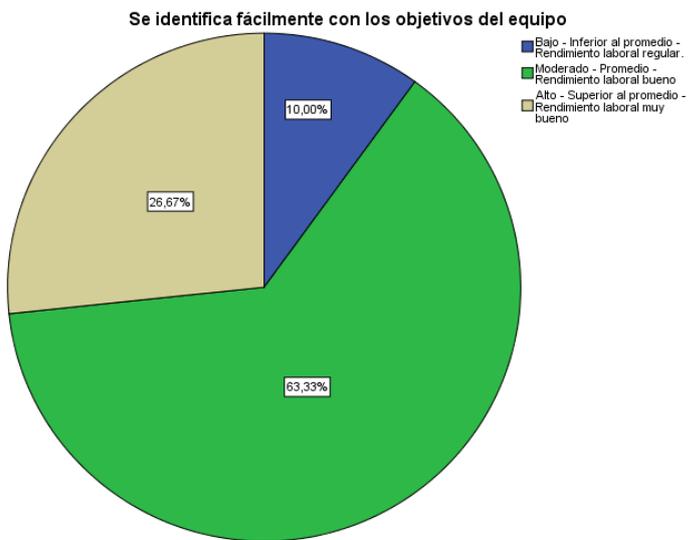
A nivel de la tabla y gráfico 18, se evalúa el índice de aptitud para integrarse al equipo, en el mismo que tenemos como resultados que un 76,7% presenta un moderado, un 20% nivel alto y un 3,3% nivel Muy Alto.

Tabla 19

Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo - Inferior al promedio - Rendimiento laboral regular.	3	10,0	10,0
	Moderado - Promedio - Rendimiento laboral bueno	19	63,3	73,3
	Alto - Superior al promedio - Rendimiento laboral muy bueno	8	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Gráfico 19



Análisis:

A nivel de la tabla y gráfico 19, se evalúa el índice sobre identificación con los objetivos del equipo, en el mismo que tenemos como resultados que un 10% presenta un nivel bajo, un 63,3% moderado y un 26,7% nivel alto.

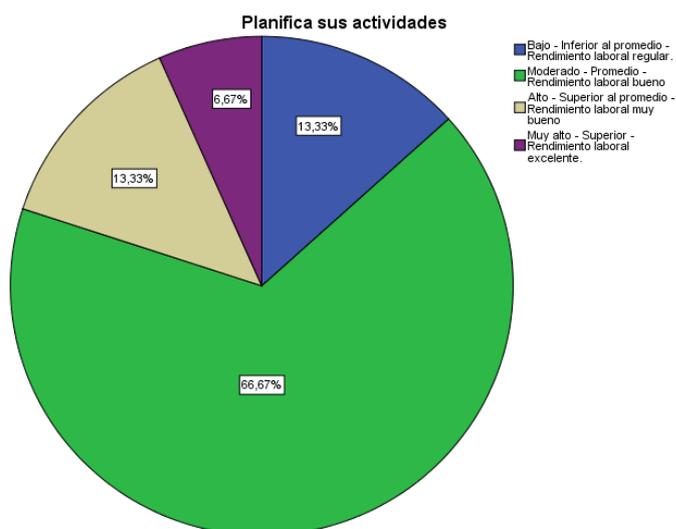
Organización

Tabla 20

Planifica sus actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo - Inferior al promedio - Rendimiento laboral regular.	4	13,3	13,3
	Moderado - Promedio - Rendimiento laboral bueno	20	66,7	80,0
	Alto - Superior al promedio - Rendimiento laboral muy bueno	4	13,3	93,3
	Muy alto - Superior - Rendimiento laboral excelente.	2	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Gráfico 20



Análisis:

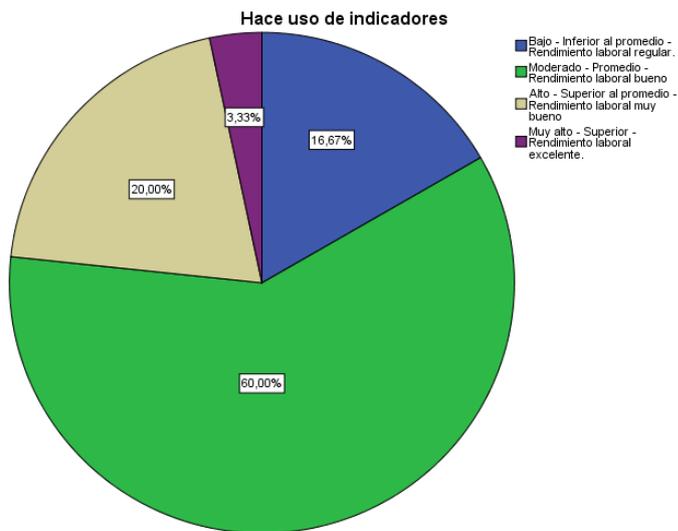
A nivel de la tabla y gráfico 20, se evalúa el índice sobre planificación de actividades, en el mismo que tenemos como resultados que un 13,3% presenta un nivel bajo, un 66,7% moderado, un 13,3% nivel alto y un 6,7 nivel Muy Alto.

Tabla 21

Hace uso de indicadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo - Inferior al promedio - Rendimiento laboral regular.	5	16,7	16,7
	Moderado - Promedio - Rendimiento laboral bueno	18	60,0	76,7
	Alto - Superior al promedio - Rendimiento laboral muy bueno	6	20,0	96,7
	Muy alto - Superior - Rendimiento laboral excelente.	1	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Gráfico 21



Análisis:

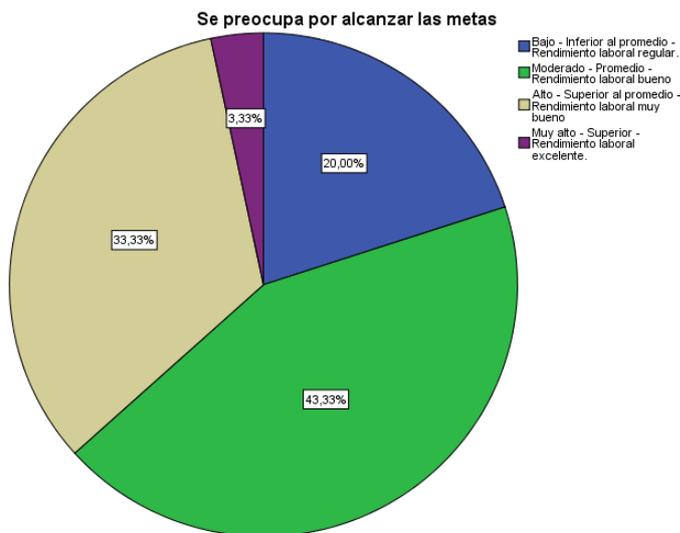
A nivel de la tabla y gráfico 21, se evalúa el índice sobre uso de indicadores, en el mismo que tenemos como resultados que un 16,7% presenta un nivel bajo, un 60% moderado, un 20% nivel alto y un 3,3% Muy Alto.

Tabla 22

Se preocupa por alcanzar las metas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo - Inferior al promedio - Rendimiento laboral regular.	6	20,0	20,0
	Moderado - Promedio - Rendimiento laboral bueno	13	43,3	63,3
	Alto - Superior al promedio - Rendimiento laboral muy bueno	10	33,3	96,7
	Muy alto - Superior - Rendimiento laboral excelente.	1	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Gráfico 22



Análisis:

A nivel de la tabla y gráfico 22, se evalúa el índice sobre actitud de alcanzar metas, en el mismo que tenemos como resultados que un 20% presenta un nivel bajo, un 43,3% moderado, un 33,3% nivel Alto y un 3,3% nivel alto.

**Respuestas de los colaboradores que laboran en la Jefatura Zonal Cusco –
Apurímac del Provias Nacional**

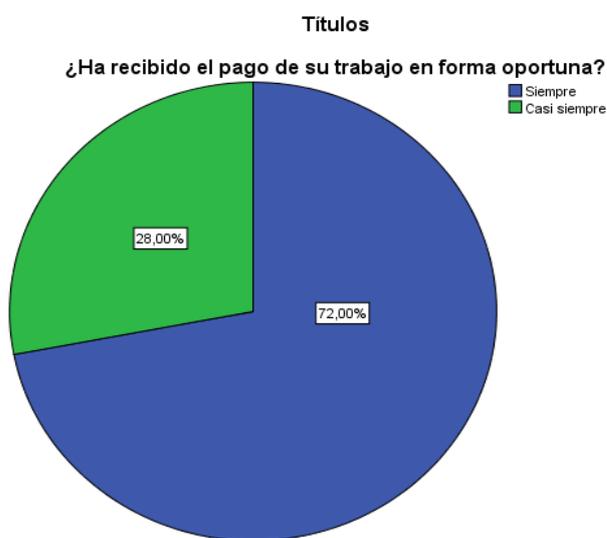
Tabla 23

1. ¿Ha recibido el pago de su trabajo en forma oportuna?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
V ál do S	Siempre	18	72,0	72,0	72,0
	Casi siempre	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado

Gráfico 23



Análisis:

A nivel de la tabla y gráfico 23, se evalúa el índice sobre la pregunta de oportunidad de pagos, en los mismos que se tienen los siguientes resultados: Un 72% manifiesta haber recibido siempre oportunamente sus remuneraciones y un 28% manifiesta que casi siempre.

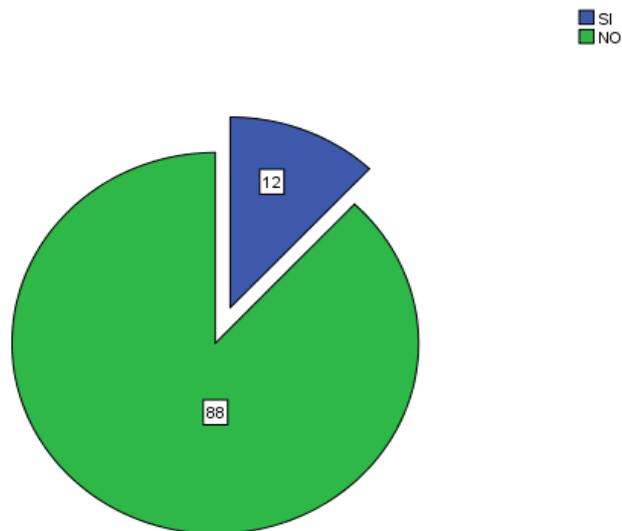
Tabla 24

¿Considera Usted que sus ingresos son suficientes para cubrir sus necesidades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
V á l i d o s	SI	3	12,0	12,0
	NO	22	88,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0

Gráfico 24

¿Considera Usted que sus ingresos son suficientes para cubrir sus necesidades?



Análisis:

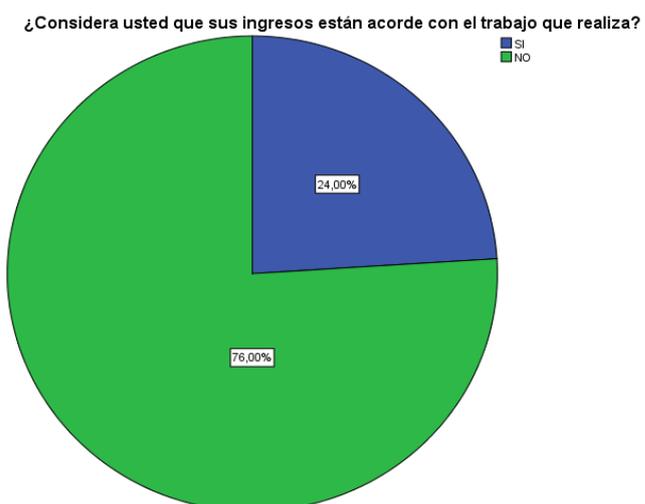
Conforme los resultados y gráfico No. 24 se puede observar que un 88% de la población encuestada no se encuentra conforme son los ingresos percibidos que permitan cubrir sus necesidades, frente a un 12% que considera que sus ingresos son suficientes.

Tabla 25

¿Considera usted que sus ingresos están acorde con el trabajo que realiza?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	6	24,0	24,0
	NO	19	76,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Gráfico 25



Análisis:

Conforme los resultados y gráfico No. 25 se puede observar que un 76% de la población encuestada considera que los ingresos percibidos no están acorde a las labores que realizan, frente a un 24% que si lo considera acorde.

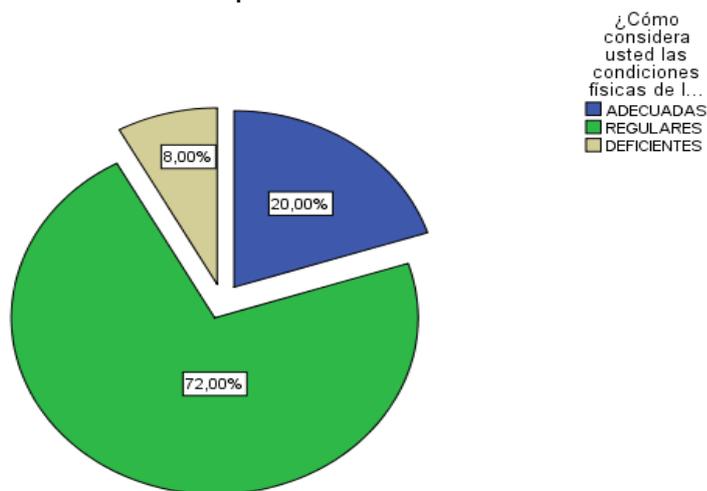
Tabla 26

¿Cómo considera usted las condiciones físicas de las instalaciones para el desempeño de sus funciones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ADECUADAS	5	20,0	20,0
	REGULARES	18	72,0	92,0
	DEFICIENTES	2	8,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Gráfico 26

Títulos
¿Cómo considera usted las condiciones físicas de las instalaciones para el desempeño de sus funciones?



Análisis:

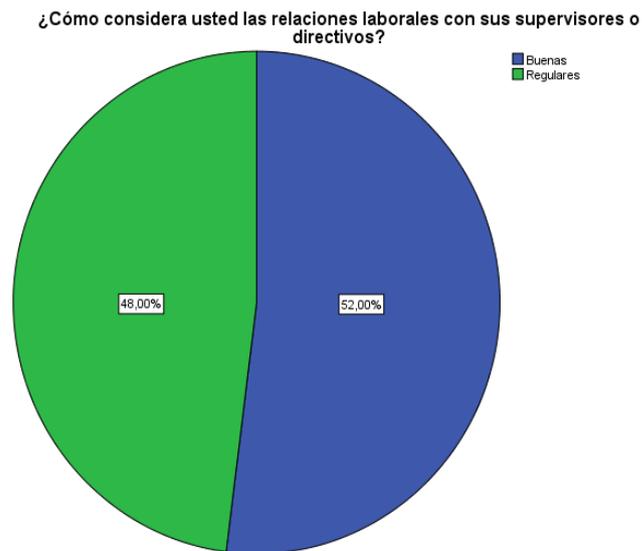
Conforme los resultados y gráfico No. 26 se puede observar que un 72% de la población encuestada considera que cuenta con condiciones regulares de las instalaciones físicas para el desempeño de sus funciones, frente a un 20% que las considera adecuadas y un 8% que las considera deficientes.

Tabla 27

¿Cómo considera usted las relaciones laborales con sus supervisores o directivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Buenas	13	52,0	52,0	52,0
Válidos	Regulares	12	48,0	48,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Gráfico 27



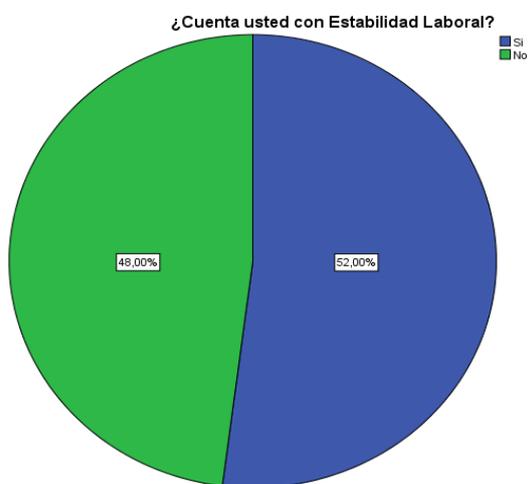
Análisis:

Conforme los resultados y gráfico No. 27 se puede observar que un 52% de la población encuestada considera que las relaciones laborales con sus superiores son buenas frente a un 48% que las considera regulares.

¿Cuenta usted con Estabilidad Laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	13	52,0	52,0	52,0
Válidos No	12	48,0	48,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Gráfico 28



Análisis:

Conforme los resultados y gráfico No. 28 se puede observar que un 52% de la población encuestada considera que si cuenta con estabilidad laboral frente a un 48% que no considera su estabilidad laboral.

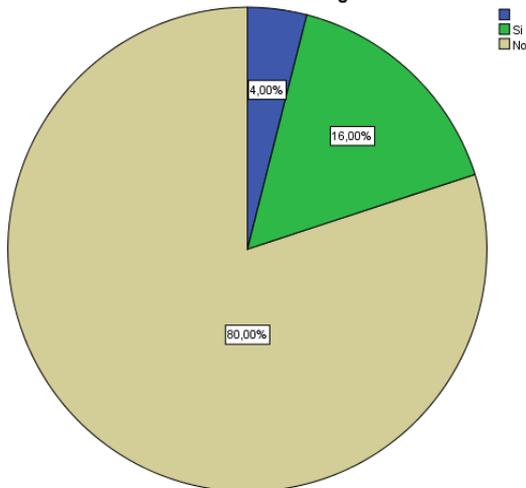
Tabla 29

¿Proporciona la empresa evaluaciones dirigidas al crecimiento del empleado dentro de la organización?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	1	4,0	4,0	4,0
Válidos	4	16,0	16,0	20,0
	20	80,0	80,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Gráfico 29

¿Proporciona la empresa evaluaciones dirigidas al crecimiento del empleado dentro de la organización?



Análisis:

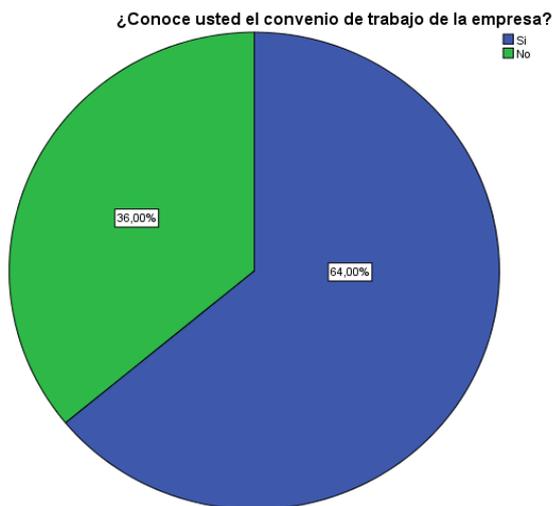
Conforme los resultados y gráfico No. 29 se puede observar que un 80% de la población encuestada considera que la empresa no proporciona evaluaciones dirigidas al crecimiento del colaborador, siendo un porcentaje mayor, frente a un 16% que si lo considera y un 4% que no responde ni opina.

Tabla 30

¿Conoce usted el convenio de trabajo de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	16	64,0	64,0	64,0
No	9	36,0	36,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Gráfico 30



Análisis:

Conforme los resultados y gráfico No. 30 se puede observar que un 64% de la población encuestada conoce el Convenio d trabajo de la Entidad, frente a un 36% que lo desconoce.

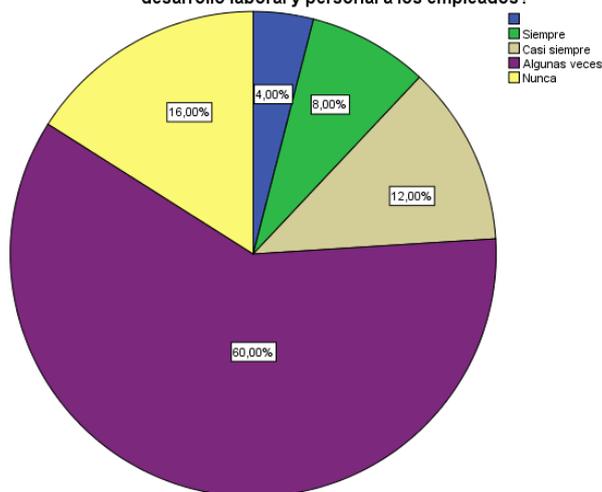
Tabla 31

¿Con qué frecuencia proporciona la empresa cursos de capacitación para el desarrollo laboral y personal a los empleados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	1	4,0	4,0	4,0
Siempre	2	8,0	8,0	12,0
Casi siempre	3	12,0	12,0	24,0
Algunas veces	15	60,0	60,0	84,0
Nunca	4	16,0	16,0	100,0
Válidos	Total	25	100,0	100,0

Gráfico 31

¿Con qué frecuencia proporciona la empresa cursos de capacitación para el desarrollo laboral y personal a los empleados?



Análisis:

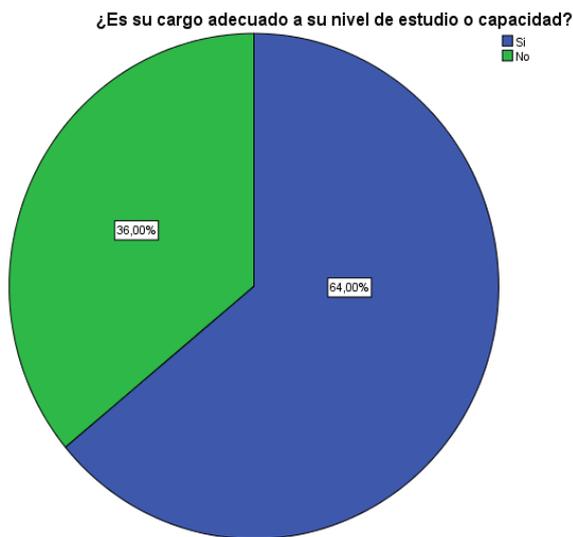
Conforme los resultados y gráfico No. 31 se puede observar que un 60% de la población encuestada considera que la institución algunas veces proporciona cursos de capacitación para el desarrollo laboral de los colaboradores, un 16% que nunca, un 8% casi siempre y un 4% que no responde.

Tabla 32

¿Es su cargo adecuado a su nivel de estudio o capacidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	16	64,0	64,0	64,0
No	9	36,0	36,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Gráfico 32



Análisis:

Conforme los resultados y gráfico No. 32 se puede observar que un 64% de la población encuestada considera que es adecuado su nivel de estudio o capacidad frente a un 36% que no lo considera adecuado.

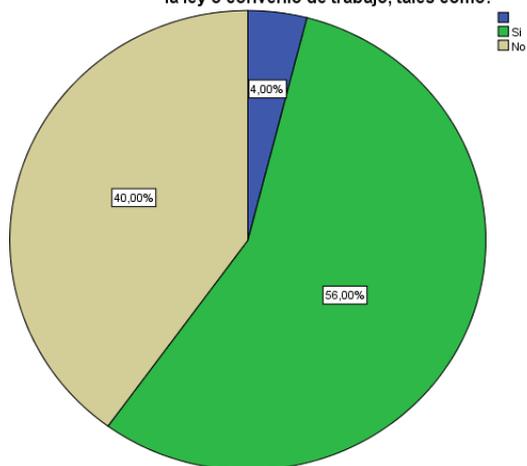
Tabla 33

¿Cree usted que la empresa cumple a cabalidad con los beneficios que estipula la ley o convenio de trabajo, tales como:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	1	4,0	4,0	4,0
Válidos	Si	14	56,0	60,0
	No	10	40,0	100,0
	Total	25	100,0	

Gráfico 33

¿Cree usted que la empresa cumple a cabalidad con los beneficios que estipula la ley o convenio de trabajo, tales como:



Análisis:

Conforme los resultados y gráfico No. 33 se puede observar que un 56% de la población encuestada considera que la institución cumple a cabalidad con los beneficios que estipula la ley de trabajo, frente a un 40% que no la considera y un 4% que no responde.

3.2. Discusión de resultados respecto a sus relaciones

De los resultados analizados de la evaluación practicada por el Jefe Zonal a los colaboradores CAP y CAS, considerando las 6 dimensiones aplicadas: 1) Orientación de resultados, 2) Calidad, 3) Relaciones Interpersonales, 4) Iniciativa, 5) Trabajo en equipo y 6) Organización y los indicadores por cada uno de ellos, se puede apreciar que contamos con una escala mayor que se refleja en un desempeño medio, por lo que lo óptimo para la institución sería que el desempeño de los colaboradores estuviera dada dentro del rango de eficiencia de Alto y muy Alto.

Para el desarrollo de la encuesta de Calidad de Vida Laboral se han generado varios factores que la valoran, los cuales fueron agrupados conforme el nivel económico, social y socioeconómico. Asimismo se buscó identificar la relación entre las condiciones de trabajo y la salud del colaborador, con el objetivo de alcanzar el máximo bienestar físico, psíquico y social de éste último.

De los resultados expuestos en estas 11 preguntas se aprecia que un porcentaje mayoritario se inclina en la opción “casi siempre”, ya que no todos los colaboradores perciben de la misma manera los factores de riesgo psicosocial de su entorno laboral como el estrés, la fatiga o la insatisfacción.

Se tiene un porcentaje regular de colaboradores que no se sienten motivados con su trabajo, por lo que los resultados muestran un panorama medio sobre la calidad de vida laboral en la Zonal Cusco.

Existe una tendencia a percibir estabilidad laboral, se puede identificar que se tiene un porcentaje medio de buenas relaciones entre compañeros, siendo que el aspecto

asociado a la calidad de vida laboral en relación al reconocimiento y apoyo institucional hacia el colaborador es el que presenta mayor debilidad

El diseño de la investigación es no experimental transeccional descriptivo. La población de estudio está conformada por 30 colaboradores de la Jefatura Zonal Cusco Apurímac del Provias Nacional evaluados, 25 colaboradores que respondieron al cuestionario sobre calidad de vida laboral, la muestra está conformada por 28 colaboradores. La recolección de los datos y aplicación de los instrumentos se realizó con la autorización del Jefe de la Oficina de Recursos Humanos de la institución.

Los resultados obtenidos de la aplicación de los cuestionarios se procesó en el software SPSS, en el que en primer lugar se presentó el nivel de satisfacción laboral en la Zonal Cusco, se determina el factor más importante para la satisfacción laboral, según el trabajador.

Los resultados de la presente investigación muestran que, la calidad de vida laboral y las motivaciones psicosociales guardan relación significativa únicamente en los factores y dimensiones, en el factor de aceptación e integración social y la dimensión sentimientos de la calidad de vida laboral de los trabajadores, también en el factor de reconocimiento social y la dimensión complejidad en la tarea, también se observa una colación positiva significativa entre el autodesarrollo y la oportunidad de crecimiento personal, así como en el factor de autodesarrollo, poder y seguridad con la dimensión de sentimientos de la Calidad de Vida Laboral.

Autores como el Dr. Frederick Herzberg (s/f, citado en Hamilton, 1978), hace una relación con la pirámide de Abraham Maslow, cuando los trabajadores se encuentran insatisfechos con sus remuneraciones, seguridad, condiciones físicas en el trabajo o las relaciones con sus compañeros de trabajo o superiores, se convierte de manera casi inmediata en candidatos primarios para la rotación, y por lo tanto manifiesta que son sujetos inestables en el trabajo.

Este aspecto es reforzado por Schultz (1991), quien ha encontrado que los resultados motivacionales de los empleados van a afectar directamente la eficiencia de la organización, el tipo de satisfacción que le procura su pertenencia a ella y el grado de su participación activa en el trabajo, factores como calidad de liderazgo, nivel de seguridad en el puesto y el clima laboral.

Dentro de las limitaciones que se encontraron en esta investigación, los resultados obtenidos sólo muestran la realidad de la muestra utilizada.

a. Aporte Científico (Propuesta)

TÍTULO DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN:

“Propuesta de un Programa de Calidad de Vida Laboral para Mejorar el Desempeño de los Colaboradores de la Zonal Cusco Provias Nacional, año 2,016”.

I. PROBLEMA GENERAL O CENTRAL

La falta de calidad de vida laboral a nivel de los colaboradores de la Jefatura Zonal Cusco del Provias Nacional, influye en el bajo desempeño de sus actividades, así como la influencia que se tiene con un estrés laboral acumulado.

II. JUSTIFICACIÓN :

La Calidad de Vida Laboral, está considerada como uno de los factores muy importantes para mejorar el nivel de desempeño de los colaboradores de una organización; así lo manifiesta Poza &Prior (1988, citado en Gamero, p.35, 2003) quien define el término de Calidad de Vida Laboral, como la forma en que se produce la experiencia laboral en condiciones objetivas como por ejemplo: Seguridad e higiene laboral, trabajo, salud laboral, etc. Y en condiciones subjetivas del trabajador en el sentido de cómo vive. Es un concepto multidimensional, ya que toma en cuenta los aspectos subjetivos y objetivos lo que permite que no exista un sesgo a lo que se refiere a la situación real del trabajo.

Es así que el propósito de esta propuesta de investigación, es lograr el desarrollo integral del trabajador, que permitirá encaminar a los colaboradores de la institución a contar con una mejor satisfacción de sus necesidades, con un

ambiente laboral adecuado, buscando mejorar la capacidad y disposición por contribuir al desarrollo de la organización; de ahí que las pautas propuestas buscarán satisfacer, atraer y retener a los colaboradores, para así lograr un desempeño eficaz dentro de la institución en beneficio de ésta y lógicamente del colaborador.

La implementación del Programa de Calidad de Vida Laboral resultará beneficioso tanto para la Entidad como para los colaboradores, los cuales se podrán reflejar en: Una evolución y desarrollo del colaborador, una elevada motivación, mejor desenvolvimiento en sus funciones, menores tasas de ausentismos, menos quejas, tiempo de ocio reducido, mayor satisfacción en el empleo, mayor eficiencia en la organización, menos accidentes de trabajo, menos enfermedades profesionales y relacionadas con el trabajo, por citar las más importantes.

III. OBJETIVO GENERAL:

Contribuir al bienestar de los colaboradores del Provias Nacional, mediante el desarrollo de acciones que permitan mejorar o favorezcan el desempeño laboral.

IV. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- 1) Presentar la propuesta a la Oficina de Administración del Provias Nacional del Programa de Calidad de Vida Laboral destinado a contribuir al bienestar de los colaboradores de la Jefatura Zonal Cusco del Provias Nacional.

- 2) Elaborar y establecer un plan de acción para la implementación, ejecución y aplicación del Programa de Calidad de Vida Laboral para mejorar el desempeño de los colaboradores de la Jefatura Zonal Cusco del Provias Nacional.
- 3) Establecer los recursos necesarios para la implementación del programa como: Recursos humanos, materiales y financieros.
- 4) Constituir un Área en la Jefatura Zonal Cusco del Provias Nacional que permita realizar el control y seguimiento del programa.
- 5) Acreditar a la Zonal Cusco del Provias Nacional como lugar de trabajo saludable.

V. ESTRATEGIAS DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN:

- 1) Elaboración del Programa de Calidad de Vida Laboral, con un enfoque de participación social con énfasis en la familia que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida laboral.
- 2) Elaboración y aplicación de encuestas, que nos permiten conocer los puntos débiles de la institución.
- 3) Mediante los resultados de la aplicación de las encuestas, conoceremos el sentir de cada uno de los colaboradores de la Zonal Cusco, por lo que podremos identificar los puntos débiles de reconocimiento de cómo la institución actúa y reconoce a los colaboradores.
- 4) Se tiene un proyecto de charlas y capacitaciones programadas que serán alcanzados a nivel de propuesta a la Entidad para su respectiva aplicación.
- 5) Con el seguimiento y control del programa, reforzado por las charlas y capacitaciones programadas, se logrará que la Zonal Cusco del Provias

Nacional sea reconocida como lugar de trabajo saludable que pueda ser aplicado al resto de las Jefaturas Zonales.

VI. BENEFICIARIOS:

Todos los colaboradores de la Zonal Cusco, con proyección a las otras Zonales del Provias Nacional y la sede Central.

La misma institución Provias Nacional.

VII. LOCALIZACIÓN:

Región Cusco - Jefatura Zonal XVII Cusco – Apurímac del Provias Nacional.

VIII. SITUACIÓN ACTUAL:

No se tiene ni cuenta con un Programa de Calidad de Vida Laboral con enfoque hacia cada uno de los colaboradores.

Las capacitaciones y talleres que se realizan, se enfocan sólo a nivel técnico – aprendizaje, por lo que no se tiene en cuenta aspectos de mejora de calidad de vida laboral.

Las diferentes teorías que intenta abordar la calidad de vida laboral, apuntan al hecho de que si la calidad de vida laboral es pobre, habrá insatisfacción, reducción de la productividad, ausentismo, rotación, entre otros, por el contrario si la calidad de vida laboral es adecuada, traerá como consecuencia un incremento en la productividad al mejorar la satisfacción y motivación de los empleados.

IX. RECURSOS:

- Recursos Humanos.
- Recursos Materiales.
- Servicios Básicos.
- Recursos Económicos.

X. PRESUPUESTO:

PRESUPUESTO PROGRAMA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL			
Detalle	Canti dad	Valor (S/)	Total (S/)
Recursos Humanos			
Psicólogo	1	3,500.00	3,500.00
Técnicos	2	1,800.00	3,600.00
Sub Total			7,100.00
Recursos Materiales			
Material de escritorio	glo	1,500.00	1,500.00
Proyector Multimedia	glo	1,600.00	1,600.00
Otros	glo	1,500.00	1,500.00
Sub Total			4,600.00
Servicios Básicos			
Logística	glo	2,000.00	2,000.00
Difusión	glo	1,200.00	850.00
Transporte	glo	960.00	960.00
Imprevistos	glo	800.00	800.00
Sub Total			4,610.00
TOTAL GENERAL			16,310.00

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- 1) El Provias Nacional es un programa especial del Ministerio de Transportes, que se encarga de la gestión, administración y ejecución de proyectos de infraestructura de transporte relacionada a la Red Vial Nacional, contribuyendo a la competitividad de las actividades productivas en el país que mejoren la calidad de vida de nuestra población. Situación que no se refleja en relación a la calidad de vida laboral que ofrece a sus colaboradores, dentro del desempeño de sus funciones, tomando como ejemplo la Zonal Cusco – Apurímac.
- 2) El recurso humano de la Jefatura Zonal Cusco del Provias Nacional mantiene un bajo nivel motivacional, desfavoreciendo el rendimiento laboral, presentándose la remuneración percibida como el primer menos motivador, el cual afecta directamente el rendimiento productivo de los colaboradores y por ende de la Entidad materia de estudio.
- 3) Un aspecto motivacional que se ha determinado es en relación a la carencia de un proceso de comunicación que facilite las relaciones interpersonales, asimismo no se ofrecen políticas de ascenso, ni capacitación para el desempeño eficiente del trabajo asignado. No maneja políticas motivacionales adecuadas para estimular a sus colaboradores, lo que se refleja en el estrés laboral.
- 4) Toda implementación de un proceso de Calidad de Vida Laboral, implica en muchos casos costos adicionales a la Entidad, lo cual podría entenderse como un limitante, pero en un futuro, al ganar eficiencia organizacional, éstos serían cubiertos.
- 5) El programa de Calidad de Vida Laboral en una Entidad, intenta mejorar el grado en que los miembros de una empresa, serán capaces de satisfacer importantes necesidades personales, lo que influye en el desarrollo de la persona y su entorno tanto laboral como familiar, siendo de beneficio tanto para la entidad como para el colaborador.

- 6) El recuperar la confianza en nosotros mismos, nuestros compañeros de trabajo, nuestros jefes y en nuestro sector institucional, hará prevalecer las potencialidades que como capital social tiene cada uno de nuestros equipos de trabajo.

4.2. Recomendaciones

- 1) Alcanzar a la Oficina de Administración del Provias Nacional, la propuesta de desarrollo del Programa de Calidad de Vida Laboral para mejorar el rendimiento de los colaboradores de la Zonal Cusco, para su implementación y aplicación.
- 2) Impulsar de forma permanente la capacitación y desarrollo de los colaboradores, interiorizándolos sobre las inquietudes y necesidades de los colaboradores.
- 3) Dentro del desarrollo del programa propuesto, también se indica contar con un Área de Control y Seguimiento, el saber que se cuentan con instancias de respaldo y preocupación por los colaboradores que son parte integrante de la Jefatura Zonal Cusco, bajaría grandemente los niveles de estrés y cansancio laboral, aumentando la cohesión y productividad en beneficio institucional.
- 4) Lograr una comunicación efectiva, que fortalezca las relaciones entre los colaboradores de la Zonal Cusco.
- 5) Ofrecer oportunidades de estudio no limitantes para aquellos colaboradores que deseen aumentar su nivel educativo, lo que permitirá incrementar y mejorar los beneficios socio – económicos, como: Nuevos cargos, mejoras remunerativas.
- 6) Valorar el trabajo de los colaboradores justificándolos en función de reconocimiento público de sus logros y calificación de las mismas, tomando en consideración también el tiempo de servicios y la eficiencia laboral.

REFERENCIAS

BLANCAS BUSTAMANTE, C. (2007). Derechos fundamentales de la persona y relación de trabajo. Lima: Fondo Editorial Pontificia Universidad Católica del Perú.

CHIANG VEGA, M. & AYRES KRAUSSE MARTÍNEZ, K. (2007). Estudio Empírico de Calidad de Vida Laboral, Cuatro indicadores: Satisfacción laboral, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo, Organización e Indicador Global, sector privado y Público. Desarrollo, Aplicación y Validación del Instrumento. Chile.

CONADIN (2015). Ciclo de conferencias magistrales desarrollado en el Auditorio de la Universidad Privada Antenor Orrego (UPAO). Calidad de Vida Laboral del Personal es Esencial en la Productividad de las Empresas Industriales. Perú.

DA SILVA, M. (2006). Nuevas Perspectivas de la Calidad de Vida Laboral y sus Relaciones con la Eficacia Organizacional. Tesis Doctoral. Barcelona – España.

DAVIS, L. (1970). Calidad de Vida Laboral.

FERNÁNDEZ GARRIDO, J. (2009). Determinantes de la Calidad de Vida percibida por los ancianos de una Residencia de Tercera edad en dos contextos socioculturales diferentes, España y Cuba. Departamento de Antropología social. Universidad de Valencia. Servei de Publicacions. Tesis Doctoral. España.

GARCIA, A. (2008). Identificar el nivel de calidad de vida en el trabajo percibido por los empleados de dos empresas privadas, con fines de lucro y sede en el área metropolitana de Caracas, consideradas exitosas por la Organización Venezuela Competitiva en los años 2005 y 2006. Trabajo de Grado. Universidad Católica Andrés Bello. Facultad de Ciencias sociales. Venezuela.

GIBSON (2006). Calidad de Vida Laboral. Pp. 369.

GOMEZ VELEZ, M. (2010). Calidad de Vida Laboral en Empleados Temporales del Valle de Aburrá. Artículo Revista Departamento de Ciencias Sociales de la Universidad de Antioquía. Colombia.

GRANADOS, I. (2011). Revista IIPSI. Calidad de Vida Laboral: Historia, Dimensiones y Beneficios. Facultad de Psicología, Universidad Mayor de San Marcos. Lima. Perú.

GUTIERREZ LEÓN, W. (2013). Motivación y Satisfacción Laboral de los Obreros de Construcción Civil: Bases para Futuras Investigaciones. Tesis. Pontificia Universidad Católica del Perú.

HENRIQUEZ, H. (2001). Calidad de Vida en el Trabajo: La Percepción de los Trabajadores. Departamento de Estudios del Gobierno de Chile.

MARIN-LANZ, M. (2011). Propuesta de un Programa de Calidad de Vida Laboral para los Trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz. Trabajo Especial de Grado. Venezuela.

NAVAJAS, J. (2003). De la Calidad de vida laboral a la gestión de la calidad. Una aproximación psicosocial a la calidad como práctica de sujeción y dominación”. Universidad Autónoma de Barcelona. Tesis. España.

PARRA MONTIEL, H. (2006). Influencias de factores motivacionales en el desempeño laboral de los empleados. Pp. 70. Universidad Nacional Experimental Sur del Lago. Santa Bárbara de Zulia. Venezuela.

PEÑARRIETA DE CÓRDOVA, S. & et. Validación del Instrumento: “Calidad de Vida en el Trabajo – CVT – Gohisalo”. Ministerio de salud. Lima – Perú.

REVISTA ENFERMERÍA VANGUARDISTA (2014); 2(2): 154-160. Calidad de Vida Laboral de los Egresados y Predicamento del Empleador. Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica. Perú.

VERGARA HERNÁNDEZ, R. (2007). Metodología aplicada en materia de clima laboral para mejorar la productividad en la empresa Productos Industrializados de Tecomán S.A. de C.V. Tesis. Colombia.

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA ZONALCUSCO DEL PROVÍAS NACIONAL, AÑO 2016.

VARIABLE	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	DIMENSIONES	INDICADOR/ITEMS	ESCALA
DESEMPEÑO LABORAL Es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. (Chiavenato, citado en Araujo y Guerra, 2007).	Problema general : ¿Cómo mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Zonal Cusco del Provías Nacional, año 2016??	La elaboración de un Programa de Calidad de Vida Laboral contribuiría a mejorar el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Zonal Cusco del Provías Nacional, año 2016.	Objetivo general: Elaborar un Programa de Calidad de Vida Laboral para mejorar el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Zonal Cusco del Provías Nacional, año 2016.	1. ORIENTACIÓN DE RESULTADOS	1.1., 1.2., 1.3.	1: Muy bajo --- Inferior.- Rendimiento laboral no aceptable. 2: Bajo --- Inferior al promedio.- Rendimiento laboral regular. 3: Moderado --- Promedio.- Rendimiento laboral bueno. 4: Alto --- Superior al promedio.- Rendimiento laboral muy bueno. 5: Muy Alto --- Superior.- Rendimiento laboral excelente.
			Objetivo específicos : - Diagnosticar el estado actual del desempeño laboral de los colaboradores de la Zonal Cusco del Provías Nacional, año 2016.	2. CALIDAD	2.1., 2.2., 2.3., 2.4., 2.5.	
			- Identificar los factores influyentes en el desempeño laboral de los colaboradores de la Zonal Cusco del Provías Nacional, año 2016.	3. RELACIONES INTERPERSONALES	3.1., 3.2., 3.3.	
			- Tabular y analizar los datos obtenidos para la elaboración del informe del diagnóstico, identificando las fortalezas, las oportunidades y las debilidades en relación al nivel del desempeño laboral de los colaboradores de la Zonal Cusco del Provías Nacional, año 2016.	4. INICIATIVA	4.1., 4.2., 4.3., 4.4., 4.5.	
			- Proponer un programa de calidad de vida laboral para que los directivos conozcan los mecanismos adecuados para mejorar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Zonal Cusco del Provías Nacional, año 2016.	5. TRABAJO EN EQUIPO	5.1., 5.2.	
				6. ORGANIZACIÓN	6.1., 6.2., 6.3.	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR																						
TIPO: Descriptivo – Analítica - Propositiva. DISEÑO: No experimental – transeccional.	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">UBICACIÓN</th> <th colspan="2">SEXO</th> <th rowspan="2">TOTAL</th> </tr> <tr> <th>VARONES</th> <th>MUJERES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jefatura Zonal Cusco</td> <td>22</td> <td>04</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>Unidad de Peaje Saylla</td> <td>06</td> <td>02</td> <td>08</td> </tr> <tr> <td>Unidad de Peaje Aguas Calientes</td> <td>07</td> <td>00</td> <td>07</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>35</td> <td>05</td> <td>41</td> </tr> </tbody> </table>	UBICACIÓN	SEXO		TOTAL	VARONES	MUJERES	Jefatura Zonal Cusco	22	04	26	Unidad de Peaje Saylla	06	02	08	Unidad de Peaje Aguas Calientes	07	00	07	TOTAL	35	05	41	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de una Encuesta para la realización del Diagnóstico de la Empresa. - El instrumento diseñado y aplicarse estará compuesto por las dimensiones: Orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo y organización. - El mismo se redactará en forma propositiva para conocer las opiniones de los directivos/jefes y se establecerá una escala de medición Tipo Likert, bajo los siguientes parámetros: <ol style="list-style-type: none"> 1: Muy bajo --- Inferior.- Rendimiento laboral no aceptable. 2: Bajo --- Inferior al promedio.- Rendimiento laboral regular. 3: Moderado --- Promedio.- Rendimiento laboral bueno. 4: Alto --- Superior al promedio.- Rendimiento laboral muy bueno. 5: Muy Alto --- Superior.- Rendimiento laboral excelente. 	DESCRIPTIVA E INFERENCIAL: Se realizará el análisis de datos con el programa estadístico SPSS versión 22, donde se obtendrá los porcentajes y frecuencias de la variable estudiada: Desempeño Laboral de los colaboradores; así como sus dimensiones.
UBICACIÓN	SEXO		TOTAL																						
	VARONES	MUJERES																							
Jefatura Zonal Cusco	22	04	26																						
Unidad de Peaje Saylla	06	02	08																						
Unidad de Peaje Aguas Calientes	07	00	07																						
TOTAL	35	05	41																						

ANEXO 02

MATRIZ DE EVALUACIÓN

DIMENSIONES	N°	INDICADOR/ITEMS	ESCALA
1. ORIENTACIÓN DE RESULTADOS	1.1	Termina su trabajo oportunamente.	1: Muy bajo --- Inferior.- Rendimiento laboral no aceptable.
	1.2	Cumple con las tareas que se le encomienda.	
	1.3	Realiza un volumen adecuado de trabajo.	
2. CALIDAD	2.1	No comete errores en el trabajo.	2: Bajo --- Inferior al promedio.- Rendimiento laboral regular.
	2.2	Hace uso racional de los recursos.	
	2.3	No requiere de supervisión frecuente.	
	2.4	Se muestra profesional en el trabajo.	
	2.5	Se muestra respetuoso y amable en el trato.	
3. RELACIONES INTERPERSONALES	3.1	Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros.	3: Moderado --- Promedio.- Rendimiento laboral bueno.
	3.2	Brinda una adecuada orientación a los clientes.	
	3.3	Evita los conflictos dentro del equipo.	
4. INICIATIVA	4.1	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.	4: Alto --- Superior al promedio.- Rendimiento laboral muy bueno.
	4.2	Se muestra asequible al cambio.	
	4.3	Se anticipa a las dificultades.	
	4.4	Tiene gran capacidad para resolver problemas.	
5. TRABAJO EN EQUIPO	5.1	Muestra aptitud para integrarse al equipo.	5: Muy Alto --- Superior.- Rendimiento laboral excelente.
	5.2	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.	
6. ORGANIZACIÓN	6.1	Planifica sus actividades.	
	6.2	Hace uso de indicadores.	
	6.3	Se preocupa por alcanzar las metas.	
PUNTAJE TOTAL			

ANEXO 03

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA ENCUESTA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Por la presente acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Genny Moscoso Zambrano, estudiante de la Escuela de Administración Pública, de la Universidad Señor de Sipán, a fin de preparar su tesis para optar la Licenciatura en Administración Pública. He sido informado(a) de que el objetivo de este estudio es medir el nivel del Desempeño Laboral de los colaboradores de la Zonal Cusco del Proviás Nacional, proponiendo un Programa de Calidad de Vida para la mejora de los niveles obtenidos.

Asimismo, me han indicado también que tendré que responder un cuestionario, que tomará aproximadamente 25 minutos. Entiendo que la información que yo proporcione en este cuestionario es estrictamente confidencial y anónima y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

Firma del participante _____

Fecha:.....

Nombre del participante _____

Desde ya le agradecemos su participación.

Atentamente,

Genny Moscoso Zambrano
Estudiante Universidad Señor de Sipán

ANEXO 04

**SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN
DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.**

SEÑORA

Lic. Nelly Alejandra Salazar Torres

Jefa de la Oficina de Administración

PROVIAS NACIONAL

S.D.

Yo, Genny Moscoso Zambrano, identificada con DNI N° 24005585, estudiante de Administración Pública de la Universidad Señor de Sipán. Con el debido respeto expongo:

Que, deseando aplicar instrumentos de recolección de datos, para desarrollar la investigación académica denominada: “Programa de Calidad de Vida Laboral para Mejorar el Desempeño de los Colaboradores de la Zonal Cusco del Provias Nacional, año 2016”. Solicito respetuosamente, AUTORIZACIÓN para desarrollar dicha propuesta que beneficiará en el quehacer investigativo.

POR TANTO:

Pido a Usted, Señor(a) Director(a) acceder mi solicitud. Es justicia que espero alcanzar.

Cusco, 03 de Octubre del 2016

Genny Moscoso Zambrano

Técnico Administrativo / Personal Zonal Cusco

DNI N° 24005585

**APROBACIÓN DE LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS (ENCUESTAS) A
LOS COLABORADORES DE LA JEFATURA ZONAL CUSCO – APURIMAC
DEL LIC. ROBERTO THOMAS OJEDA – JEFE DE LA OFICINA DE
RECURSOS HUMANOS DEL PROVIAS NACIONAL, MEDIANTE CORREO
ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL.**

De: Claribel Chávez Velázquez

Enviado: viernes, 14 de octubre de 2016 08:58 a.m.

Para: Genny Moscoso Zambrano

Asunto: RV: Consulta respecto a trabajo de investigación

Querida Genny:

Allí tienes la respuesta, puedes proceder con tu proceso. Felicidades
Claribel

De: Roberto Emilio Thomas Ojeda

Enviado el: jueves, 13 de octubre de 2016 06:23 p.m.

Para: Claribel Chávez Velázquez

Asunto: RE: Consulta respecto a trabajo de investigación

Importancia: Alta

Ok no hay objeción, cuando termine Genny me gustaría conocer los resultados
Saludos

De: Claribel Chávez Velázquez

Enviado el: jueves, 13 de octubre de 2016 03:33 p.m.

Para: Roberto Emilio Thomas Ojeda

Asunto: RV: Consulta respecto a trabajo de investigación

Roberto:

Te envió respuesta de Genny

De: Genny Moscoso Zambrano

Enviado el: jueves, 13 de octubre de 2016 02:59 p.m.

Para: Claribel Chávez Velázquez

Asunto: Re: Consulta respecto a trabajo de investigación

Clarita:

Amiga, se aplicará sólo sobre el personal CAP y CAS de la Zonal y Peajes, no se hará ninguna otra
aplicación fuera de la Zonal.

Asimismo las encuestas son voluntarias, se trabajará sólo como zonal, con el total como muestra y
población, se estima trabajar sólo con los indicados y que deseen colaborar (mínimo 25).

Un abrazo

.....

Genny Moscoso Zambrano
Técnico Administrativo / Personal
Jefatura Zonal XVII Cusco Apurimac
IP 4888
Tlf. /Fax 084-246296
Cel: 984217405

De: Claribel Chávez Velázquez
Enviado: jueves, 13 de octubre de 2016 02:17 p.m.
Para: Genny Moscoso Zambrano
Asunto: RV: Consulta respecto a trabajo de investigación

Genny:
Te paso la pregunta de Roberto, respecto a la muestra, me la respondes para pasársela.

Claribel

De: Roberto Emilio Thomas Ojeda
Enviado el: jueves, 13 de octubre de 2016 01:53 p.m.
Para: Claribel Chávez Velázquez
Asunto: RV: Consulta respecto a trabajo de investigación
Importancia: Alta

Claribel ya lo revise y está bien sin embargo me interesa saber cuál es la muestra, el personal de la Unidad Zonal, nada más? ¿Va a aplicar esta misma encuesta en otra entidad para comparar? Coméntame por favor

De: Claribel Chávez Velázquez
Enviado el: miércoles, 12 de octubre de 2016 04:46 p.m.
Para: Roberto Emilio Thomas Ojeda
Asunto: RV: Consulta respecto a trabajo de investigación

Roberto:
Te reenvío los formatos de encuestas que tendría que aplicar Genny a los colaboradores de Zonal Cusco para su trabajo de investigación. Consulta también respecto al nivel que tendría que autorizarla para aplicar dichas encuestas, RRHH u Oficina de Administración.

Claribel

De: Claribel Chávez Velázquez
Enviado el: lunes, 03 de octubre de 2016 11:17 a.m.
Para: Roberto Emilio Thomas Ojeda
Asunto: Consulta respecto a trabajo de investigación

Roberto:
Este es el tema que te consulté con respecto a trabajo de investigación que debe hacer Genny Moscoso, Técnico de Personal de Cusco que se encuentra estudiando Administración Pública en la Universidad.

De: Genny Moscoso Zambrano
Enviado el: lunes, 03 de octubre de 2016 10:27 a.m.
Para: Claribel Chávez Velázquez
Asunto: De Genny

El tema de Investigación a ser desarrollado lleva por título: "**Propuesta de un Programa de calidad de Vida Laboral para mejorar el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Zonal Cusco del Provias Nacional este año 2,016**".

Para ello la Universidad me exige contar con las autorizaciones respectivas que me permitan aplicar los instrumentos a nivel de los colaboradores (encuestas) y qué como verás los archivos adjuntos están referidos a una evaluación de los directivos frente al personal por un lado y otro aplicado a los colaboradores dependientes.

Mi consulta para la aprobación, tendría que ser la Lic. Salazar quien me autorice, luego el Jefe de RRHH y el Zonal de Cusco, al margen de la aceptación por escrito de cada colaborador.

Gracias amiga, te adjunto la solicitud y los anexos

Un abrazo

.....
Genny Moscoso Zambrano
Técnico Administrativo / Personal
Jefatura Zonal XVII Cusco Apurimac
IP 4888
Tlf. /Fax 084-246296
Cel: 984217405

ANEXO 5

FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA ZONAL CUSCO DEL PROVIAS NACIONAL, AÑO 2016

UNIDAD/DPTO.----- **ÁREA/SERV.**-----
EVALUADO-----
PUESTO-----**FECHA DE INGRESO**-----
EVALUADOR-----
FECHA DE LA EVALUACIÓN -----

En qué grado cree usted que el trabajador tiene desarrollada las competencias que se presentan a continuación.- Marque con una X el número que refleja su opinión

INSTRUCCIONES

1. Antes de iniciar la evaluación del personal a su cargo, lea bien las instrucciones, si tiene duda consulte con el personal responsable de la Unidad de Personal.
2. Lea bien el contenido de la competencia y comportamiento a evaluar.
3. En forma objetiva y de conciencia asigne el puntaje correspondiente.
4. Recuerde que en la escala para ser utilizada por el evaluador, cada puntaje corresponde a un nivel que va de Muy bajo a Muy alto.

Muy bajo : 1 --- Inferior.- Rendimiento laboral no aceptable.
Bajo : 2 --- Inferior al promedio.- Rendimiento laboral regular.
Moderado : 3 --- Promedio.- Rendimiento laboral bueno.
Alto : 4 --- Superior al promedio.- Rendimiento laboral muy bueno.
Muy Alto : 5 --- Superior.- Rendimiento laboral excelente.

5. En el espacio relacionado a comentarios, es necesario que anote lo adicional que usted quiere remarcar.
6. Los formatos de evaluación deben hacerse en duplicado, y deben estar firmadas por el evaluador y el ratificador (Jefe del evaluador), si es necesario agregar algún comentario general a la evaluación.
7. No se olvide firmar todas las hojas de evaluación.
8. La entrega de los formatos de evaluación, es con documento dirigido a la Dirección correspondiente, bajo responsabilidad Funcional como máximo a los dos (02) días de recepcionado el formato.

N°	ÁREA DEL DESEMPEÑO	1	2	3	4	5	PUNTAJE
1	ORIENTACIÓN DE RESULTADOS						
1.1	Termina su trabajo oportunamente.						
1.2	Cumple con las tareas que se le encomienda.						
1.3	Realiza un volumen adecuado de trabajo.						
2	CALIDAD						
2.1	No comete errores en el trabajo.						
2.2	Hace uso racional de los recursos.						
2.3	No requiere de supervisión frecuente.						
2.4	Se muestra profesional en el trabajo.						
2.5	Se muestra respetuoso y amable en el trato.						
3	RELACIONES INTERPERSONALES						
3.1	Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros.						
3.2	Brinda una adecuada orientación a los clientes.						
3.3	Evita los conflictos dentro del equipo.						
4	INICIATIVA						
4.1	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.						
4.2	Se muestra asequible al cambio.						
4.3	Se anticipa a las dificultades.						
4.4	Tiene gran capacidad para resolver problemas.						
5	TRABAJO EN EQUIPO						
5.1	Muestra aptitud para integrarse al equipo.						
5.2	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.						
6	ORGANIZACIÓN						
6.1	Planifica sus actividades.						
6.2	Hace uso de indicadores.						
6.3	Se preocupa por alcanzar las metas.						

PUNTAJE TOTAL	
----------------------	--

Firma del evaluador (Director, Jefe de Departamento Asistencial, o Jefe de Unidad Administrativa)	Comentarios
Firma del ratificador (Sub Dirección Ejecutiva, Director de la Oficina de Administración)	Comentarios

ANEXO 6

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTAS:

ENCUESTA CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA ZONAL CUSCO DEL PROVIAS NACIONAL

Departamento_____ Antigüedad_____

Nivel de estudio_____

1. ¿Ha recibido el pago de su trabajo en forma oportuna?

Siempre_____ Casi siempre_____ Algunas veces_____ Nunca_____

2. ¿Considera usted que sus ingresos son suficientes para cubrir sus necesidades?

Si_____ No_____

3. ¿Considera usted que sus ingresos están acorde con el trabajo que realiza?

Si_____ No_____

4. ¿Cómo considera usted las condiciones físicas de las instalaciones para el desempeño de sus funciones?

Adecuadas_____ Regulares_____ Deficientes_____

5. ¿Cómo considera usted las relaciones laborales con sus supervisores o directivos?

Buenas_____ Regulares_____ Malas_____

6. ¿Cuenta usted con Estabilidad Laboral?

Si_____ No_____

7. ¿Proporciona la empresa evaluaciones dirigidas al crecimiento del empleado dentro de la organización?

Si_____ No_____

8. ¿Conoce usted el convenio de trabajo de la empresa?

Si_____ No_____

9. ¿Con qué frecuencia proporciona la empresa cursos de capacitación para el desarrollo laboral y personal a los empleados?

Siempre_____ Casi siempre_____ Algunas Veces_____ Nunca_____

10. ¿Es su cargo adecuado a su nivel de estudio o capacidad?

Si_____ No_____

11. ¿Cree usted que la empresa cumple a cabalidad con los beneficios que estipula la ley o convenio de trabajo, tales como:

Si_____ No

ANEXO 7

ITEMS

Siempre

Casi Siempre

Casi Nunca

Nunca

MEDICIÓN DEL AMBIENTE LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA ZONAL CUSCO DEL PROVIAS NACIONAL

1. ¿Me siento orgulloso de trabajar para el Provias Nacional?
2. El Provias Nacional me brinda con calidad y oportunamente los implementos y equipos para la realización de mi trabajo.
3. Mi jefe inmediato me brinda reconocimiento de acuerdo a mis logros.
4. Mi jefe inmediato me consulta las acciones y promueve la participación en la toma de decisiones pertinentes al área de trabajo.
5. Mi superior conoce las dificultades o novedades que se me presentan relacionadas con mi área de trabajo.
6. Existen medios para informarme sobre los diferentes asuntos de la universidad y de mi trabajo (reuniones, boletines, Intranet).
7. En mi área de trabajo me siento tratado con dignidad y respeto.
8. Mis decisiones han sido aprobadas y aceptadas con regularidad por mi jefe inmediato.
9. Considero que el tipo de contrato que poseo me brinda estabilidad laboral y personal.
10. Mis ideas y sugerencias son tenidas en cuenta para la realización de tareas conjuntas.
11. Las condiciones físicas de mi entorno laboral tales como: espacio, ventilación, iluminación, ausencia de ruido son favorables para cumplir mis funciones.
12. Conozco la visión, misión y valores del Provias Nacional.
13. Colaboro y hago esfuerzos adicionales cuando la Entidad lo requiere para completar las metas y objetivos.

14. Recibo oportunamente la información necesaria para realizar eficazmente mi labor.
15. En el Provias Nacional mi trabajo es reconocido.
16. Considero que mi jefe inmediato genera un ambiente de confianza en mi área de trabajo.
17. Mi superior motiva el logro de objetivos y metas con miras a lograr los objetivos del Provias Nacional.
18. Considero que los avisos distribuidos dentro de la Zonal Cusco tienen mensajes importantes.
19. Me siento a gusto trabajando con cualquiera de mis compañeros de área.
20. Se me facilita la toma de decisiones, cuando no está mi jefe.
21. Me visualizo prestando mis servicios para la Zonal Cusco del Provias Nacional en los próximos 5 años.
22. Mi jefe tiene en cuenta mi participación y la de mis compañeros para planear una nueva actividad.
23. El ambiente y las condiciones laborales han influido favorablemente en mi estado de salud.
24. Las propuestas y proyectos que realizan los empleados de la institución son consistentes con metas y políticas de calidad con que trabaja el Provias Nacional.
25. Los equipos para la realización de mi trabajo se encuentran en óptimas condiciones.
26. Me agrada el trabajo que realizo.
27. Me siento interesado por rendir cada vez más en mi puesto de trabajo.
28. Me siento acompañado por la dirección de mi área cuando se presentan dificultades en el desempeño de mi trabajo.
29. En la Zonal Cusco del PVN hay control sobre las funciones para asegurar la eficiencia en el trabajo.
30. La información que recibo de mi jefe en las reuniones de trabajo es clara.
31. La relación que tengo con los compañeros de mi área es satisfactoria.
32. Estoy en capacidad de plantear nuevas alternativas para la solución de problemas de mi área.
33. El PVN ofrece claras posibilidades y oportunidades de crecimiento laboral.
34. En mi área se promueve la conformación de equipos de trabajo para la realización de tareas y solución de problemas.

35. Mi lugar de trabajo cumple con las normas necesarias para garantizar mi seguridad y bienestar.
36. Conozco, comparto, y transmito la filosofía que define el PVN.
37. Considero que mi labor es bien retribuida comparada con otros cargos similares.
38. Cumplo y me comprometo con las políticas y reglamento del PVN.
39. Los equipos e implementos de trabajo son suficientes para llevar a cabo mi tarea.
40. Mis decisiones han sido aprobadas y aceptadas con regularidad por mi jefe inmediato.
41. Actúo según las indicaciones que han sido dadas por los superiores de mi institución.
42. Considero que los medios de comunicación que utiliza el PVN para transmitir información, son efectivos.
43. Participo en las actividades culturales, recreativas y deportivas que me ofrece el PVN.
44. Soy capaz de solucionar problemas de mi área sin consultar a mi jefe.
45. La permanencia en mi puesto de trabajo depende de la calidad de mi rendimiento y el logro de objetivos propuestos.
46. La manera como se organiza el trabajo en equipo de mi área permite cumplir con las metas establecidas de manera oportuna.
47. En mi área de trabajo se corrigen oportunamente las condiciones inseguras que ponen en riesgo la integridad de los trabajadores.
48. La misión, visión y valores institucionales definen realmente el por qué y el para qué del PVN.
49. Considero que mi trabajo contribuye al desarrollo de las metas del PVN.
50. Mi espacio de trabajo está bien distribuido
51. Es de gran importancia para mí ser un empleado eficaz y competente en mis funciones.
52. MI jefe reconoce los resultados de acuerdo al desempeño de mi labor.
53. Mi superior hace un seguimiento constante sobre el cumplimiento de metas y objetivos.
54. Recibo información de manera constante, acerca de los cambios ocurridos dentro del PVN relacionados con mi actividad laboral.
55. Participo, activamente, en el grupo de trabajo, presentando propuestas y alternativas de mejoramiento.

56. En el PVN las actividades de integración extra laborales mejoran las relaciones entre los empleados.
57. Considero que en el PVN se despide a los empleados con justa causa.
58. Los trabajos que se desarrollan en equipo en mi área facilitan el logro de objetivos eficazmente.
59. Creo que la infraestructura donde trabajo es adecuada.
60. Me identifico plenamente con las políticas, metas, valores y proyectos del PVN