



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA
DIVISIÓN MÉDICO LEGAL II LIMA ESTE, SANTA ANITA - LIMA**
2014

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:
ORREGO TORREBLANCA CAROLA CANDY

ASESORA:
MG. NEYRA CARBAJAL YRMA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ
2015

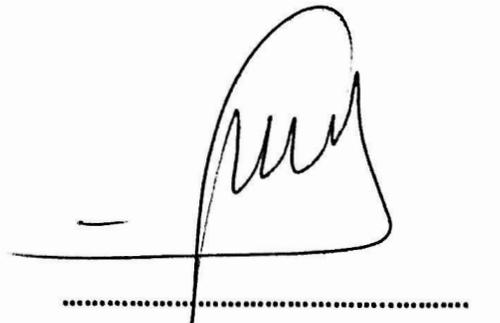
PÁGINA DEL JURADO



.....
MG. JUVENAL LOZANO LOZANO
Presidente



.....
ECO. CÉSAR CIFUENTES LA ROSA
Secretario



.....
MG. TERESA GONZALES MONCADA
Vocal

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres Hilda y Tomás, porque con su ejemplo inculcaron en mi valores como el respeto, la responsabilidad y el amor a todo lo que realizamos; y a mi hijo Yan Pool por ser el motor y motivo de mi vida, mi trabajo y mi deseo de superación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a los docentes de la Universidad César Vallejo por la educación brindada y al Programa de Formación para Adultos SUBE por darme la oportunidad de ser profesional, y a mis compañeros del Grupo 37 de Administración, porque durante el periodo de estudios compartimos momentos en los cuales aprendimos mucho de nosotros mismos, nuestras experiencias laborales y personales, las cuales me enriquecieron como persona y como profesional.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Carola Candy Orrego Torreblanca, con DNI N° 09763647, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, S.J.L. Marzo del 2015.

.....
Carola Candy Orrego Torreblanca

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de Vida Laboral de los colaboradores en la División Médico Legal II Lima Este, Santa Anita - Lima 2014”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

La Autora.

ÍNDICE

	pág.
Carátula	i
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	16
1.1. Problema	67
1.1.1. Problema general	67
1.1.2. Problemas específicos	67
1.2. Objetivos	68
1.2.1. Objetivo general	68
1.2.2. Objetivos específicos	68
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1 Hipótesis	69
2.2. Variables	69
2.3. Operacional de las variables	70
2.4. Metodología	72
2.5. Tipo de estudio	73
2.6. Diseño de investigación	74
2.7. Población, muestra y muestreo	74
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	75
2.9. Métodos de análisis de datos	76
2.10. Aspectos éticos	76
III. RESULTADOS	
IV. DISCUSIÓN	
V. CONCLUSIONES	
VI. RECOMENDACIONES	
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
ANEXOS	107

ÍNDICE DE TABLAS

	pág.
Tabla 1 : Operacionalización de la variable	71
Tabla 2 : Las responsabilidades que tiene asignadas en su trabajo justifican el salario que recibe.	77
Tabla 3 : Los beneficios que recibe en la institución representan una compensación justa y suficiente para el sustento de usted y su familia.	78
Tabla 4 : La equidad interna de salarios es una característica dentro de la institución.	79
Tabla 5 : La compensación económica de la institución es equitativa con otras instituciones públicas.	80
Tabla 6 : El salario que percibe le ofrece status social, pues lo hace sentir más importante.	81
Tabla 7 : La institución flexibiliza los horarios del colaborador para generar una óptima Calidad de Vida Laboral.	82
Tabla 8 : El entorno físico del área donde trabaja es adecuado para su seguridad y salud en el trabajo (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.)	83
Tabla 9 : Las actividades laborales realizadas se facilitan con el buen soporte técnico, mobiliario y equipos.	84
Tabla 10 : Los equipos y mobiliario del área donde trabaja reúnen las condiciones para una óptima salud.	85
Tabla 11 : Su salud se ha visto afectada por falta de principios ergonómicos: equipos adecuados para las características humanas, mobiliario ajustado al tamaño de los colaboradores, herramientas que reducen la necesidad de esfuerzo físico, etc.	86
Tabla 12 : La institución le ofrece material de protección en cantidad y calidad adecuada para la labor que desempeña (mandilones, guantes, mascarillas, etc.).	87
Tabla 13 : Recibe realimentación por parte de sus compañeros cuando hay evaluación de su trabajo.	88
Tabla 14 : Recibe los resultados de la supervisión de su trabajo así como realimentación de información.	89
Tabla 15 : La institución ha limitado la posibilidad de desarrollar una carrera profesional.	90
Tabla 16 : Las oportunidades de cambio de categoría (escalafón) se dan en base a curriculum y no a influencias.	91
Tabla 17 : Solo los colaboradores con antigüedad laboral y profesionalismo certificado tienen oportunidad de ascenso laboral.	92
Tabla 18 : Las actividades personales perjudican las labores que realiza en la institución.	93
Tabla 19 : Tiene libertad para expresar sus opiniones relacionadas al trabajo de acuerdo al constitucionalismo peruano.	94
Tabla 20 : Las actividades laborales diarias se ven afectadas cuando se le pide incremento de jornada laboral, pues está pensando en su hogar.	95

Tabla 21	: Resumen del procesamiento de los casos	112
Tabla 22	: Estadísticos de fiabilidad	112
Tabla 23	: Recibe una compensación de tiempo por las horas trabajadas en lugar de una compensación económica.	113
Tabla 24	: Frecuentemente prolonga la jornada laboral trabajando más tiempo del que le corresponde para no arriesgar la estabilidad laboral.	114
Tabla 25	: La carga de trabajo es excesiva lo que contribuye a generar estrés.	115
Tabla 26	: Las relaciones interpersonales están debilitadas generando un entorno psicológico desfavorable.	116
Tabla 27	: La institución realiza programas de salud para los colaboradores.	117
Tabla 28	: Tiene autonomía para resolver pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día a día de sus actividades laborales.	118
Tabla 29	: Las oportunidades que tiene para aplicar su creatividad e iniciativa en el trabajo son limitadas, pues es potestad de los jefes.	119
Tabla 30	: El trabajo que desempeña influye en la vida de otras personas dentro o fuera de la institución.	120
Tabla 31	: El significado de su tarea amplía el desarrollo de sus capacidades.	121
Tabla 32	: Desempeña una actividad completamente de principio a fin y percibe sus resultados.	122
Tabla 33	: Se identifica con la tarea asignada, porque desarrolla sus capacidades contribuyendo con su Calidad de Vida Laboral.	123
Tabla 34	: Puede desempeñar funciones o actividades diferentes a las que realiza actualmente en su puesto de trabajo.	124
Tabla 35	: En la tarea que realiza se ven limitadas sus habilidades y potenciales, pues debe regirse solo al manual de funciones.	125
Tabla 36	: Tiene posibilidad de desarrollar actividades que contribuyan a su desarrollo personal que se ajuste a su horario laboral y a la realización de sus actividades laborales.	126
Tabla 37	: El puesto de trabajo que desempeña va de acuerdo con su preparación académica y/o capacitación.	127
Tabla 38	: El tipo de su contratación no le ofrece estabilidad laboral.	128
Tabla 39	: Planea trabajar en la institución hasta que me jubile, pues considera que se respeta la línea de carrera.	129
Tabla 40	: Tiene las mismas oportunidades que sus compañeros de su categoría laboral para acceder a cursos de capacitación.	130
Tabla 41	: Recibe muestras de solidaridad de sus compañeros cuando se le presenta un problema o dificultad de trabajo.	131
Tabla 42	: Las relaciones interpersonales y grupales son óptimas en la institución.	132
Tabla 43	: Los conflictos laborales son resueltos por medio del diálogo.	133

Tabla 44	: Los colaboradores cooperan para lograr el éxito de los equipos de trabajo sin discriminación alguna.	134
Tabla 45	: La institución respeta sus derechos laborales planteados en la constitución y/o legislación laboral vigente.	135
Tabla 46	: Frente a un despido intempestivo existe organizaciones que respaldan sus derechos laborales en la institución y la organización se ciñe a sus normas.	136
Tabla 47	: La institución respeta y protege su privacidad ante una carga emocional generado por el trabajo realizado.	137
Tabla 48	: La libertad de expresión es una limitación al respecto de mejoras del desempeño laboral, pues es solo potestad de las jefaturas.	138
Tabla 49	: En su institución le han facilitado el reglamento interno de trabajo y otras normativas laborales para que tenga pleno conocimiento de ellos.	139
Tabla 50	: La jefatura lo mantiene informado sobre asuntos y cambios importantes sobre normativas de trabajo.	140
Tabla 51	: Sus actividades laborales le permiten participar del cuidado de su familia (hijos, padres, hermanos u otros).	141
Tabla 52	: Su trabajo contribuye con la buena imagen de la institución ante sus usuarios.	142
Tabla 53	: Está satisfecho por trabajar en la institución comparándola con otras instituciones.	143
Tabla 54	: Su trabajo contribuye eficientemente con la prestación de servicios a los usuarios.	144
Tabla 55	: Para la institución son importantes las acciones de responsabilidad social (campañas de acercamiento a la población) y los colaboradores se involucran en ello.	145
Tabla 56	: La institución es socialmente responsable en lo referente a obligaciones legales vigentes (salario mínimo, seguridad social, legislación laboral, etc.) y ellas se respetan con total claridad y objetividad.	146
Tabla 57	: La institución realiza algún tipo de actividad deportiva, cultural, bienestar, capacitación, etc. dirigida a los colaboradores.	147

ÍNDICE DE FIGURAS

	pág.
Figura 1 : Las responsabilidades que tiene asignadas en su trabajo justifican el salario que recibe.	77
Figura 2 : Los beneficios que recibe en la institución representan una compensación justa y suficiente para el sustento de usted y su familia.	78
Figura 3 : La equidad interna de salarios es una característica dentro de la institución.	79
Figura 4 : La compensación económica de la institución es equitativa con otras instituciones públicas.	80
Figura 5 : El salario que percibe le ofrece status social, pues lo hace sentir más importante.	81
Figura 6 : La institución flexibiliza los horarios del colaborador para generar una óptima Calidad de Vida Laboral.	82
Figura 7 : El entorno físico del área donde trabaja es adecuado para su seguridad y salud en el trabajo (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.)	83
Figura 8 : Las actividades laborales realizadas se facilitan con el buen soporte técnico, mobiliario y equipos.	84
Figura 9 : Los equipos y mobiliario del área donde trabaja reúnen las condiciones para una óptima salud.	85
Figura 10 : Su salud se ha visto afectada por falta de principios ergonómicos: equipos adecuados para las características humanas, mobiliario ajustado al tamaño de los colaboradores, herramientas que reducen la necesidad de esfuerzo físico, etc.	86
Figura 11 : La institución le ofrece material de protección en cantidad y calidad adecuada para la labor que desempeña (mandilones, guantes, mascarillas, etc.).	87
Figura 12 : Recibe realimentación por parte de sus compañeros cuando hay evaluación de su trabajo.	88
Figura 13 : Recibe los resultados de la supervisión de su trabajo así como realimentación de información.	89
Figura 14 : La institución ha limitado la posibilidad de desarrollar una carrera profesional.	90
Figura 15 : Las oportunidades de cambio de categoría (escalafón) se dan en base a curriculum y no a influencias.	91
Figura 16 : Solo los colaboradores con antigüedad laboral y profesionalismo certificado tienen oportunidad de ascenso laboral.	92
Figura 17 : Las actividades personales perjudican las labores que realiza en la institución.	93
Figura 18 : Tiene libertad para expresar sus opiniones relacionadas al trabajo de acuerdo al constitucionalismo peruano.	94
Figura 19 : Las actividades laborales diarias se ven afectadas cuando se le pide incremento de jornada laboral, pues está pensando en su hogar.	95
Figura 20 : Recibe una compensación de tiempo por las horas trabajadas en lugar de una compensación económica.	113

Figura 21	: Frecuentemente prolonga la jornada laboral trabajando más tiempo del que le corresponde para no arriesgar la estabilidad laboral.	114
Figura 22	: La carga de trabajo es excesiva lo que contribuye a generar estrés.	115
Figura 23	: Las relaciones interpersonales están debilitadas generando un entorno psicológico desfavorable.	116
Figura 24	: La institución realiza programas de salud para los colaboradores.	117
Figura 25	: Tiene autonomía para resolver pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día a día de sus actividades laborales.	118
Figura 26	: Las oportunidades que tiene para aplicar su creatividad e iniciativa en el trabajo son limitadas, pues es potestad de los jefes.	119
Figura 27	: El trabajo que desempeña influye en la vida de otras personas dentro o fuera de la institución.	120
Figura 28	: El significado de su tarea amplia el desarrollo de sus capacidades.	121
Figura 29	: Desempeña una actividad completamente de principio a fin y percibe sus resultados.	122
Figura 30	: Se identifica con la tarea asignada, porque desarrolla sus capacidades contribuyendo con su Calidad de Vida Laboral.	123
Figura 31	: Puede desempeñar funciones o actividades diferentes a las que realiza actualmente en su puesto de trabajo.	124
Figura 32	: En la tarea que realiza se ven limitadas sus habilidades y potenciales, pues debe regirse solo al manual de funciones.	125
Figura 33	: Tiene posibilidad de desarrollar actividades que contribuyan a su desarrollo personal que se ajuste a su horario laboral y a la realización de sus actividades laborales.	126
Figura 34	: El puesto de trabajo que desempeña va de acuerdo con su preparación académica y/o capacitación.	127
Figura 35	: El tipo de su contratación no le ofrece estabilidad laboral.	128
Figura 36	: Planea trabajar en la institución hasta que me jubile, pues considera que se respeta la línea de carrera.	129
Figura 37	: Tiene las mismas oportunidades que sus compañeros de su categoría laboral para acceder a cursos de capacitación.	130
Figura 38	: Recibe muestras de solidaridad de sus compañeros cuando se le presenta un problema o dificultad de trabajo.	131
Figura 39	: Las relaciones interpersonales y grupales son óptimas en la institución.	132
Figura 40	: Los conflictos laborales son resueltos por medio del diálogo.	133
Figura 41	: Los colaboradores cooperan para lograr el éxito de los equipos de trabajo sin discriminación alguna.	134
Figura 42	: La institución respeta sus derechos laborales planteados en la constitución y/o legislación laboral vigente.	135
Figura 43	: Frente a un despido intempestivo existe organizaciones que respaldan sus derechos laborales en la institución y la organización se ciñe a sus normas.	136
Figura 44	: La institución respeta y protege su privacidad ante una carga emocional generado por el trabajo realizado.	137
Figura 45	: La libertad de expresión es una limitación al respecto de mejoras del desempeño laboral, pues es solo potestad de las jefaturas.	138

Figura 46	: En su institución le han facilitado el reglamento interno de trabajo y otras normativas laborales para que tenga pleno conocimiento de ellos.	139
Figura 47	: La jefatura lo mantiene informado sobre asuntos y cambios importantes sobre normativas de trabajo.	140
Figura 48	: Sus actividades laborales le permiten participar del cuidado de su familia (hijos, padres, hermanos u otros).	141
Figura 49	: Su trabajo contribuye con la buena imagen de la institución ante sus usuarios.	142
Figura 50	: Está satisfecho por trabajar en la institución comparándola con otras instituciones.	143
Figura 51	: Su trabajo contribuye eficientemente con la prestación de servicios a los usuarios.	144
Figura 52	: Para la institución son importantes las acciones de responsabilidad social (campañas de acercamiento a la población) y los colaboradores se involucran en ello.	145
Figura 53	: La institución es socialmente responsable en lo referente a obligaciones legales vigentes (salario mínimo, seguridad social, legislación laboral, etc.) y ellas se respetan con total claridad y objetividad.	146
Figura 54	: La institución realiza algún tipo de actividad deportiva, cultural, bienestar, capacitación, etc. dirigida a los colaboradores.	147
Figura 55	: Estructura Orgánica del Ministerio Público	156
Figura 56	: Estructura Orgánica del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses	157
Figura 57	: Estructura Orgánica de la División Médico Legal II Lima Este	158

RESUMEN

Calidad de Vida Laboral de los colaboradores en la División Médico Legal II Lima Este, Santa Anita – Lima 2014, tuvo como propósito identificar la Calidad de Vida Laboral de los colaboradores; de acuerdo a la revisión bibliográfica, Walton, citado por Chiavenato, expresa que en la Calidad de Vida Laboral influyen ocho factores, como son la compensación, condiciones de seguridad y salud en el trabajo, utilización y desarrollo de capacidades, oportunidad de crecimiento y seguridad, integración social en la organización, constitucionalismo, trabajo y espacio total de vida y relevancia social de la vida en el trabajo, factores que se buscaron identificar en una población conformada por 26 colaboradores y se consideró una muestra de tipo censal porque se tomó en cuenta a toda la población, siendo necesario la aplicación de una encuesta y un cuestionario tipo Likert el cual constó de 54 ítems para recopilar la información. La investigación fue de tipo descriptiva pura, porque se identificaron los factores que influyen en la Calidad de Vida Laboral de la población estudiada; fue de tipo aplicada porque confrontó la teoría con la realidad, trasladándose al contexto laboral de la institución estudiada y fue de tipo transversal porque los datos fueron recopilados en un mismo momento; además, para el análisis de los datos obtenidos se utilizó el software IBM SPSS Statistics Versión 22.0, el cual permitió presentar los resultados y analizarlos mediante tablas y gráficos expresados en forma porcentual, por ello se logró identificar un nivel adecuado medio de la Calidad de Vida Laboral.

Palabras Claves: Calidad de Vida Laboral, seguridad y salud en el trabajo, Trabajo y espacio total de vida.

ABSTRACT

Quality of Working Life of the collaborators in the Legal Medical Division II Lima Este, Santa Anita - Lima 2014, aimed to identify the quality of working life for employees; according to the literature review, Walton was quoted by Chiavenato, it says that in the Quality of Working Life influence eight factors, such as compensation, safety and health at work, and capacity utilization, growth opportunity and security, social integration in the organization, constitutionalism, labor and total space of life and social relevance of life at work, factors which sought to identify in a population consisting of 26 employees and a sample of census type was considered because it was taken into account the entire population, the implementation of a survey and a questionnaire Likert which consisted of 54 items to collect the information still needed. Pure research was descriptive, because the factors that influence the Quality of Working Life of the study population were identified; It was applied because it confronted type theory to reality, moving the labor context of the institution was studied and transversal because the data were collected at one time; also for the analysis of the data obtained the IBM SPSS version 22.0, which allowed to present the results and analysis in tables and expressed graphics on a percentage basis, software was used for that reason it was possible to identify a suitable medium level of Quality of Life labor.

Keywords: Quality of work life, safety and health at work, Work and Total living space.