



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“CALIDAD DE VIDA LABORAL Y MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL
AREA DE VENTAS DE LA EMPRESA LATINEX IMPORT EXPORT S.A.C.**

LIMA 2014”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

GISELLA EDITH ESTELA GUEVARA

ASESORA:

MG. TERESA GONZALES MONCADA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2014

PAGINA DEL JURADO

.....
MG. JOSÉ LUIS FERNÁNDEZ DAVILA VILLAFUERTE
Presidente

.....
MG. TERESA GONZALES MONCADA
Secretario

.....
LIC. MARCO CANDÍA MENOR
Vocal

Dedicatoria

A mi madre Francisca Guevara Simpertegui este sueño realizado es tuyo sé que desde el cielo nunca soltaste mi mano y me alentaste a nunca dejarme vencer.

A mi hija Margied por darme su apoyo incondicional y comprensión en los momentos difíciles y alentarme a luchar para alcanzar mis objetivos, por esos sábados sin jugar y esos domingos sin dormir por acompañarme a clases.

A mi padre Juan Estela Vázquez y hermanas por sus sabios consejos para no decaer y seguir siempre adelante en el logro de mis metas.

Agradecimiento

A Dios por ser quien me dio la vida y al Sr. De los Milagros que cuando estuve a punto de dejar este maravilloso sueño ilumino mi mente para continuar.

Al SUBE, por esta oportunidad de desarrollar un programa para adultos que nos dio la oportunidad de crecer profesionalmente

A nuestra asesora Teresa Gonzales Moncada, por tanta paciencia, dedicación y precisión en todo este proceso del desarrollo de tesis.

"Después de escalar una gran colina uno se encuentra sólo con que hay muchas más colinas por escalar "

Nelson Mandela.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Estela Guevara Gissella Edith con DNI N° 43528394, 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 la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, S.J.L. Noviembre del 2014.

.....
Gissella Edith Estela Guevara

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 y motivación de los trabajadores del área de ventas de la empresa Latinex import export 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 de empresas.

La autora.

Índice

	Página
Caratula	i
PAGINAS PRELIMINARES	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de Autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xiv
Abstract	xv
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Problema general	30
1.1.2. Problemas específicos	30
1.2. Objetivo general	31
1.2.1 Objetivos específicos	31
II. MARCO METODOLÓGICO	32
2.1. Hipótesis General	32
2.1.2. Hipótesis específicas	32
2.2. Variables	32
2.3. Operacional de las variables	32
2.4. Metodología	34
2.5. Tipo de estudio	35
2.6. Diseño de investigación	35
2.7. Población y muestra	35
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
2.9. Métodos de análisis de datos	37
2.10. Aspectos éticos	38

III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSIÓN	76
V. CONCLUSIONES	79
VI. RECOMENDACIONES	80
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	81
ANEXOS	82
MATRIZ DE CONSISTENCIA	
MODELO DE INSTRUMENTOS	
TABLAS Y GRAFICOS	
INFORME DE OPINION DE EXPERTOS	

LISTA DE TABLAS

ANALISIS DE FIABILIDAD DE LAS VARIABLES	39
Tabla 1: Análisis de fiabilidad variable 1 calidad de vida laboral	39
Tabla 2: Análisis de fiabilidad variable 2 motivación	40
Tabla 3: Análisis de fiabilidad variable 1 y variable 2	41
RESULTADO DE LAS ENCUESTAS POR VARIABLE	42
CALIDAD DE VIDA LABORAL	42
Tabla 01: La satisfacción laboral de los colaboradores es limitada por que carece de reconocimiento hacia las labores diarias.	
Tabla 02: Se siente satisfecho con las relaciones humanas que existen entre los miembros del grupo y de estos con sus jefes.	
Tabla 03: Los jefes de la empresa desarrollan programas de integración entre colaboradores para el bienestar del área y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales.	
Tabla 04: Los colaboradores desarrollan sus actividades en un ambiente hostil lo que limita su bienestar.	
Tabla 05: Se siente usted comprometido con la empresa y con sus compañeros al momento de realizar sus actividades laborales pues ejército mis funciones sin absentismo.	
Tabla 06: Considero que si me ofrecieran otra oportunidad con las mismas condiciones laborales, migraría mejores a ello porque siento que en la empresa hay un mal ambiente para trabajar.	

Tabla 07: La empresa gestiona una inducción o capacitación para desempeñar mis funciones en el área asignada y en la mejora de mis competencias.

Tabla 08: La empresa orienta en atraer y retener colaboradores con un desempeño de calidad y ganas de salir adelante junto a la empresa.

Tabla 09: Considero que mi horario de trabajo me permite manejar un tiempo adecuado para temas personales o familiares.

Tabla 10: La imagen de la empresa esta lastimada lo que genera que limite la información de que a ella pertenezco.

Tabla 11: Cree usted que el ambiente donde realiza sus funciones no es el adecuado respecto al ruido y al ambiente y esto le impulsa retrasar sus tareas diarias.

Tabla 12: Siente que existe renovación periódica del aire del local, ya sea por ventanas, ventilación mecánica o aire acondicionado.

Tabla 13: Consideras que el salario que percibes mensualmente no es lo que te mereces por el trabajo que realizas el cual no te beneficia ni a ti ni a tus compañeros.

Tabla 14: Considera usted que los empleados que cooperan entre sí para realizar el trabajo son adecuadamente reconocidos.

Tabla 15: Cree usted que el ambiente donde desarrolla sus labores carece de iluminación y genera que no se sienta con la suficiente motivación para realizar sus funciones.

Tabla 16: Cree usted que la iluminación artificial existente no es la adecuada en función al tipo de tarea que realiza en su lugar de trabajo.

Tabla 17: Considera que la ubicación y el ambiente donde se encuentra la empresa pueda causarle estrés y enfermedades psicológicas.

Tabla 18: Cree usted que el lugar donde se encuentra la empresa está en una zona de alto riesgo sísmico y se siente inseguro(a) por esta situación.

Tabla 19: Considera que la empresa le brinda tecnología que le permite tener una ventaja competitiva, esto le permite tener un trabajo de calidad.

Tabla 20: Por lo general, las herramientas o implementos que nos brindan para realizar nuestras funciones no son entregados oportunamente.

Tabla 21: Consideras que la posición que adoptas para realizar tus labores te genera alguna molestia y esto te desmotiva para realizar tus funciones.

Tabla 22: Crees que los mobiliarios utilizados para realizar tus funciones no son los adecuados para tener una buena postura, y esto puedan producirle lesiones.

Tabla 23: Cree usted que la empresa es una organización que no vela por la salud y seguridad de sus colaboradores y además la carga laboral no es razonable y eso afecta mi salud física y emocional.

Tabla 24: Considera usted que el espacio, superficies y vías de circulación están señalizadas y despejadas y con dimensiones suficientes y amplias.

Tabla 25: Cree usted que la empresa está en una posición donde pueda crecer aún más pero no lo lograra por falta de un mejor liderazgo.

Tabla 26: Considera que la empresa brinda estabilidad laboral y además impulsa a sus colaboradores para que puedan alcanzar sus objetivos personales.

Tabla 27: Considera usted que la organización destina parte de su presupuesto anual a programas de bienestar social laboral pero no lo aplica de una forma adecuada.

Tabla 28: Cree usted que su remuneración está por encima de la media en su entorno social y fuera de la empresa.

Tabla 29: Su jefe inmediato le informo sobre la misión y la visión de la empresa, y demuestran su compromiso para alcanzarlos.

Tabla 30: Su jefe o superiores escuchan las opiniones de los empleados pero no se ejercitan sus recomendaciones.

Tabla 31: Su sueldo no es depositado oportunamente y en las fechas establecidas en su contrato

Tabla 32: Cree que su sueldo está en consonancia con la situación y marcha económica de la empresa y esta alcanza a satisfacer sus necesidades.

Tabla 33: Cree usted que en ocasiones no respeta las políticas de trabajo implantadas por sus superiores dentro de la empresa.

Tabla 34: Colaboro para que las normas laborales se cumplan en mi área de trabajo y toda la organización.

MOTIVACIÓN

58

Tabla 35: Tu trabajo te da la oportunidad de experimentar una sensación de logro personal y éxito profesional dentro de la empresa.

Tabla 36: Te consideras un trabajador competitivo pero no expresas tus conocimientos con tus compañeros de trabajo.

Tabla 37: Me gusta trabajar motivado y en competencia con mis compañeros para ganar solo mi beneficio personal más no las del equipo.

- Tabla 38:** Cuando surge la oportunidad de que usted pueda innovar en algún procedimiento, su opinión es bien recibida por sus superiores.
- Tabla 39:** Tú crees que tus compañeros no están calificados para cumplir sus funciones en la empresa y aun así siguen laborando en ella.
- Tabla 40:** Cree usted que la empresa se esmera por brindar una buena calidad de vida a sus trabajadores y lucha por mantenerlos motivados día tras día.
- Tabla 41:** Te sientes con la capacidad suficiente para lograr tu éxito personal y profesional dentro de la empresa.
- Tabla 42:** Cree usted que el soporte que le brindan dentro de la empresa llevara al éxito de la organización pero no a su éxito personal.
- Tabla 43:** Siente usted la necesidad de renunciar a Latinex para seguir creciendo profesional y personalmente.
- Tabla 44:** La lucha por el éxito produce celos profesionales entre los colaboradores.
- Tabla 45:** Cree usted que trabajando eficaz y eficientemente tenga la oportunidad de ascender en la empresa.
- Tabla 46:** Se llevan a cabo evaluaciones de desempeño laboral dentro de la empresa y esto motiva a tus compañeros a seguir aprendiendo.
- Tabla 47:** Mi jefe inmediato influye constantemente en mi desempeño laboral y me apoya para lograr las metas propuestas en el mes.
- Tabla 48:** Me gusta influenciar en mis compañeros hasta lograr mis objetivos personales pero no soy consecuente con las de ellos.
- Tabla 49:** Cree usted que su jefe inmediato es considerado como un líder dentro de la organización y sabe cómo demostrarlo.
- Tabla 50:** Se encuentra usted satisfecho con la trayectoria de la empresa sin embargo no apoyaría para que mantenga su buen nivel.
- Tabla 51:** Consideras que la empresa es de alto nivel competitivo en su rubro la cual lo motiva a seguir creciendo junto a ella.
- Tabla 52:** Se siente superior a sus compañeros de trabajo y no se los hace saber por temor a las represarías.
- Tabla 53:** Cree usted que es una persona confiable y responsable para la empresa pero sus jefes no saben apreciarlo.
- Tabla 54:** Considera usted que Latinex es una empresa de prestigio y buena posición económica pero no lo saben reconocer la labor de sus colaboradores.
- Tabla 55:** Reconoce públicamente sus errores cuando se equivoca pero no sabe

afrontar las sanciones que eso implica.

Tabla 56: Frecuento a mis compañeros de trabajo en lugares ajenos a las instalaciones de Latinex, a parte de las actividades realizadas por Latinex.

Tabla 57: Cree usted que es una persona que está acostumbrado a construir relaciones cercanas con sus compañeros(as) de trabajo.

Tabla 58: Ayudo a mis compañeros a superar problemas relacionados con el trabajo.

Tabla 59: Prefiero trabajar solo antes que hacerlo en equipo con mis compañeros para no compartir opiniones constructivas.

Tabla 60: Busco ser aceptado constantemente por mi entorno laboral pero no lo demuestro.

Tabla 61: Cree que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre compañeros y jefes.

Tabla 62: Si se presenta algún problema personal tienes la confianza de comunicarlo con tu jefe inmediato.

Tabla 63: Siente que sus compañeros y usted tiene la disposición para ayudar al personal que recién se incorpora a la empresa.

Tabla 64: Se identifica con los problemas personales de sus compañeros pero no al punto de ayudar a solucionarlos.

Resumen

Calidad de vida laboral y motivación de los trabajadores del área de ventas de la empresa latinex import export s.a.c Lima – 2014, Es el título de la investigación que presento, tuvo como propósito general identificar la relación entre la calidad de vida laboral y la motivación de los trabajadores del área de ventas de la empresa Latinex Import Export S.A.C. Lima 2014. El objeto de estudio que representa la variable de calidad de vida laboral según Gadow (2010), distingue tres perspectivas generales que se vinculan y se gestionan dinámicamente, estas son: personas, organización y contexto, asimismo la variable motivación según Chiavenato (2009), es el concepto más vinculado con la perspectiva microscópica de la organización y fue evaluada con los siguientes procesos de: realización, poder y afiliación.

Los métodos usados en la investigación han sido el científico, hipotético - deductivo, es una investigación de tipo descriptiva correlacional por que las dos variables están relacionadas entre sí, siendo así que el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal. En relación a la metodología, nos encontramos frente a una investigación cuantitativa. Para las variables mencionadas se encuestó a toda la población que está constituida por 62 colaboradores a quienes se les aplicó una encuesta como instrumento en la búsqueda de la información elaborado en base a un cuestionario con respuestas cerradas y medidas en la escala de Likert para obtener sus impresiones respecto a la calidad de vida laboral y la motivación, dichos instrumentos pasaron por un proceso de validación de confiabilidad mediante el Alpha de Cronbach. Finalmente se aplicó el paquete estadístico SPSS 21, esto permitió discutir, concluir y recomendar.

Palabras clave: Calidad de vida laboral – Motivación – Personas

Abstract

Quality of work life and employee motivation sales area of Latinex company import export sac Lima - 2014, The research I present, had the overall aim to identify the relationship between quality of work life and motivation of workers in the area sales of the company Latinex Import Export SAC Lima 2014. The study object variable representing the quality of working life as Gadow (2010) distinguishes three broad perspectives that are linked and dynamically managed, these are: people, organization and context, motivation also varies according Chiavenato (2009), is more closely connected with the microscopic perspective of the organization concept and was evaluated with the following processes: production, power and affiliation.

The methods used in the investigation were the scientist, hypothetical - deductive, is a descriptive correlational research that the two variables are interrelated, so being that the research design is not experimental cross section. Regarding methodology, we face a quantitative research. For these variables to the entire population that consists of 62 employees who were applied a survey as a tool in finding the information prepared based on a questionnaire with closed answers and measures Likert scale for he surveyed his impressions about the quality of working life and motivation, these instruments passed through a validation process reliability using Cronbach Alpha. Finally SPSS 21 was applied; this allowed discussing, concluding and recommending.

Key Words: Quality of working life – Motivation – People