



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de Vida Laboral desde la Perspectiva de los Trabajadores Internos y  
Externos de la Empresa Iriarte & Asociados – Miraflores, 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA

Natividad Mercedes Celis Cueva

ASESOR

Dr. Raúl Delgado Arenas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2016

# **PÁGINA DEL JURADO**

---

**PRESIDENTE**

---

**SECRETARIO**

---

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

La suma de mi trabajo se la dedico a mi madre Mónica Cueva y hermanos, por enseñarme a dar el mayor de mis esfuerzos y perseverancia en cada objetivo que me planteo en la vida. Gracias por ser el motivo de mi entrega y labor.

## **AGRADECIMIENTO**

El más sincero agradecimiento a mis asesores y a mi familia a todos los que me brindaron su apoyo para iniciar el camino de la investigación y no rendirme en la elaboración de mi proyecto de tesis.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Celis Cueva, Natividad Mercedes, con DNI N° 47133836, 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.

San Juan de Lurigancho, 30 de Noviembre del 2016

---

Celis Cueva, Natividad Mercedes

# 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 desde la perspectiva de los trabajadores internos y externos de la empresa Iriarte & Asociados, Miraflores-2016”, 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.

Natividad Mercedes Celis Cueva

# ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT .....	xii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	1
1.2. TRABAJOS PREVIOS.....	3
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA.....	9
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	14
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....	15
1.5.1 Justificación Teórica .....	15
1.5.2 Justificación Metodológica .....	15
1.5.3 Justificación Práctica .....	15
1.5.4 Justificación social.....	16
1.6. Hipótesis.....	16
1.7. Objetivos .....	17
II. MÉTODO.....	18
2.1. Diseño de Investigación.....	20
2.2. Variables, Operacionalización .....	21
2.2.1. Variables.....	21
2.2.1. Operacionalización de variables .....	22
2.3. Población, muestra y criterios de selección .....	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
2.5. Métodos de análisis de datos .....	25
2.6. Aspectos éticos.....	26
III. RESULTADOS .....	27

ANÁLISIS DESCRIPTIVO.....	27
IV. DISCUSIÓN.....	35
V. CONCLUSIONES.....	39
VI. RECOMENDACIONES.....	40
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	42
ANEXOS .....	44



## INDICE DE TABLAS

Tabla No. 1: Operacionalización de variable Única .....	22
Tabla No. 2: Validez a Juicio de Expertos .....	24
Tabla No. 3: Alfa G1 .....	24
Tabla No. 4: Alfa G2 .....	25
Tabla No. 5: Calidad Laboral en los trabajadores de la empresa Iriarte & Asociados .....	31
Tabla No. 6: Dimensión 1 – Bienestar de las Personas .....	32
Tabla No. 7: Dimensión 2 - Bienestar de la organización .....	33
Tabla No. 8: Dimensión 3: Bienestar del contexto de la empresa .....	34

## INDICE DE FIGURAS

Figura No. 1: ÚNICA VARIABLE – CLIDAD DE VIDA LABORAL.....	27
Figura No. 2: Comparación de la dimensión Bienestar de las personas interno y externo.....	28
Figura No. 3: Comparación de la dimensión bienestar de la organización del personal interno y externo.....	29
Figura No. 4: Comparación de la dimensión bienestar del contexto de la empresa del personal interno y externo.....	30

## RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación fue determinar si existe diferencias respecto a la calidad de vida laboral desde la perspectiva de los trabajadores internos y externos de la empresa Iriarte, Miraflores – 2016. El estudio se realizó utilizando el enfoque cuantitativo tipo aplicada, de corte transversal y de nivel descriptiva - comparativo. La muestra estudiada fue de 30 trabajadores internos y 30 trabajadores externos. La técnica de recolección de los datos fue el censo utilizando el cuestionario como instrumento, el mismo que consta de 34 preguntas. El muestreo utilizado fue no probabilístico a criterio de la investigadora. Los resultados de la prueba estadística de chi cuadrado permite afirmar que no existe diferencia entre la calidad laboral de los trabajadores internos y externos de la empresa Iriarte & Asociados con una  $X^2 = 0.749$  y un nivel de Sig. Asintótica (2 caras) = 0.688. Motivo por el cual se recomienda tomar acciones necesarias que permitan que los grupos puedan equipararse con la mejora de condiciones laborales de manera equilibrada a fin de mejorar la calidad laboral que es sinónimo de satisfacción y sentido de pertenencia del trabajador con la empresa.

**Palabras Clave:** Calidad de vida laboral, trabajadores internos y externos, condiciones de trabajo.

## ABSTRACT

The general objective of the present investigation was to determine if there are differences regarding the quality of working life from the perspective of the internal and external workers of the company Iriarte & Asociados, Miraflores - 2016. The study was carried out using the applied quantitative approach, cross-sectional and descriptive comparative level. The sample studied was 30 internal workers and 30 external workers. The technique of data collection was the census using the questionnaire as an instrument, the same consisting which consisted of 34 questions. The sampling used was non-probabilistic at the discretion of the researcher. The results of the chi-square statistic test show that there is no difference between the labor quality of the internal and external workers of the company Iriarte & Asociados with an  $X^2 = 0.749$  and an Asymptotic Sig level ( 2 faces) = 0.688. For that reason why it is recommended to take necessary actions that allow the groups can be equated with the improvement of working conditions in a balanced way in order to improve the work quality that is synonymous with satisfaction and sense of belonging of the worker with the company.

**Keywords:** work environment, work performance, employees, relationship, reality, current situation, company.