

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“CALIDAD DE VIDA LABORAL Y CONDICIONES LABORALES
DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA COURIER
SERVICE EL MENSAJERO DE DIOS S.A.C., LIMA, 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Janet Patricia Estrada Ramos

Christian José Poémape Rios

Asesor:

Mg. Raúl Santiago Bacigalupo Lago

Lima - Perú

2020



DEDICATORIA

A mis queridos hijos Alissa y Bardo.
A mi madre querida, mis hermanas y sobrinos.

Janet

Este trabajo lo dedico principalmente a Dios porque Él me dio la vida y me permitió llegar a este momento tan importante en mi formación profesional.

A mis Padres, ellos han estado conmigo a lo largo de mi viaje como estudiante y mi vida,
A mi Familia, quienes con sus consejos me animaron a seguir adelante y compartir momentos tan significativos conmigo.

A mi Novia, que me ha brindado su apoyo emocional e incondicional, por compartir conmigo buenos y malos momentos.

A mis maestros, muchas gracias por su tiempo, por su apoyo, así mismo por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

Christian

AGRADECIMIENTO

A Dios que me fortalece para lograr mis proyectos de vida.
A mi hija Alissa por su apoyo incondicional al estar siempre al cuidado de su hermano mientras
yo no estoy en casa, a mi hijo Bardo por su paciencia y amor al esperar a mamá.
A mi familia querida por su apoyo incondicional.
A David Quispe por motivarme a dar este gran paso en mi vida profesional.
A Leoncio Castro por el apoyo con su digna empresa.

Janet

Doy gracias a Dios porque me protegió durante todo este viaje y me dio fuerzas para superar
obstáculos y dificultades en mi vida.
También agradezco la confianza y el apoyo de mis Padres Raquel, José, por su ayuda, amor y
comprensión, que han sido parte fundamental e integral de mi vida.
Agradezco a mi Novia Joani, que me acompañó en este arduo viaje y compartió conmigo
alegrías y tensiones, por siempre estar dispuesta a escucharme, ayudar e impulsar a convertir en
un profesional en este camino.
Al Mg. Raúl Santiago Bacigalupo Lago, asesor de tesis, por su guía y Asesoramiento a la
realización de esta.
Gracias a Janet mi amiga y compañera de tesis, a todos los que han ayudado, aportado directa e
indirectamente en la elaboración de este trabajo.

Christian

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	26
CAPÍTULO III. RESULTADOS	32
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	47
REFERENCIAS	53
ANEXOS	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cantidad de colaboradores según puesto de trabajo	27
Tabla 2. Parámetros de coeficiente Alfa de Cronbach.....	30
Tabla 3. Resumen de procesamiento de casos	32
Tabla 4. Estadística descriptiva por rangos de la Variable Calidad de vida	33
Tabla 5. Estadística descriptiva por rangos de la Dimensión Factores individuales	34
Tabla 6. Estadística descriptiva por rangos de la Dimensión Factores de trabajo y organización	35
Tabla 7. Estadística descriptiva por rangos de la Dimensión Factores del entorno sociolaboral .	36
Tabla 8. Estadística descriptiva por rangos de la Variable Condiciones Laborales	37
Tabla 9. Estadística descriptiva por rangos de la Dimensión Condiciones ambientales de trabajo	38
Tabla 10. Estadística descriptiva por rangos de la Dimensión Condiciones de tiempo	39
Tabla 11. Estadística descriptiva por rangos de la Dimensión Condiciones sociales.....	40
Tabla 12. Prueba de normalidad	42
Tabla 13. Correlación de hipótesis general.....	43
Tabla 14. Correlación de hipótesis específica 1.....	44
Tabla 15. Correlación de hipótesis específica 2.....	45
Tabla 16. Correlación de hipótesis específica 3.....	46
Tabla 17. ¿Mi organización me permite tener un equilibrio entre mi familia y mi trabajo?	69
Tabla 18. ¿Me siento satisfecho con el trabajo que realizo?.....	70
Tabla 19. ¿Siento que tengo oportunidad para desarrollar mis habilidades y capacidades en mi organización?	71
Tabla 20. ¿En la organización en la que trabajo me motivan?	72
Tabla 21. ¿Es placentero el trabajo que realizo?.....	73
Tabla 22. ¿Las actividades que realizo en mi trabajo requieren de mis capacidades y habilidades?	74
Tabla 23. ¿Considero que el trabajo que realizo está bien remunerado?.....	75
Tabla 24. ¿Tengo la libertad para decidir cómo realizar mi trabajo?	76
Tabla 25. ¿Tengo la seguridad de que no seré despedido injustificadamente?	77
Tabla 26. ¿Me toman en cuenta para la toma de decisiones de mi organización?	78
Tabla 27. ¿Me siento satisfecho con la comunicación que establezco con la organización?	79
Tabla 28. ¿Mi jefe me guía y orienta en el trabajo que realizo?.....	80
Tabla 29. ¿Cuándo tengo mucho trabajo siento el apoyo de mis compañeros?	81
Tabla 30. ¿Siento que en esta organización se me reconoce el esfuerzo que realizo en mi trabajo?	82
Tabla 31. ¿La iluminación en mi centro de labores es la adecuada?	83
Tabla 32. ¿La temperatura dentro de mi centro de labores es la adecuada?.....	84
Tabla 33. ¿El ruido no me incomoda para desarrollar mis actividades en mi centro laboral?	85
Tabla 34. ¿En mi organización se cumple de manera constante la jornada laboral de 8 horas? ..	86
Tabla 35. ¿No me siento presionado por mi jefe para realizar horas extras?	87
Tabla 36. ¿Se respetan los periodos de descanso en la organización donde laboro?.....	88

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Lima Metropolitana: Evolución de la Población ocupada, según trimestres móviles....	11
Figura 2. Seguridad y Salud en el trabajo en el marco del Covid 19.....	12
Figura 3. Gráfico por rangos de la Variable Calidad de Vida Laboral	33
Figura 4. Gráfico por rangos de la Dimensión Factores individuales.....	34
Figura 5. Gráfico por rangos de la Dimensión Factores de trabajo y organización	35
Figura 6. Gráfico por rangos de la Dimensión Factores del entorno sociolaboral	36
Figura 7. Gráfico por rangos de la Variable Condiciones Laborales.....	37
Figura 8. Gráfico por rangos de la Dimensión Condiciones ambientales de trabajo.....	38
Figura 9. Gráfico por rangos de la Dimensión Condiciones de tiempo.....	39
Figura 10. Gráfico por rangos de la Dimensión Condiciones sociales.....	40
Figura 11. ¿Mi organización me permite tener un equilibrio entre mi familia y mi trabajo?.....	69
Figura 12. ¿Me siento satisfecho con el trabajo que realizo?	70
Figura 13. ¿Siento que tengo oportunidad para desarrollar mis habilidades y capacidades en mi organización?	71
Figura 14. ¿En la organización en la trabajo me motivan?.....	72
Figura 15. ¿Es placentero el trabajo que realizo?	73
Figura 16. ¿Las actividades que realizo en mi trabajo requieren de mis capacidades y habilidades?.....	74
Figura 17. ¿Considero que el trabajo que realizo está bien remunerado?	75
Figura 18. ¿Tengo la libertad para decidir cómo realizar mi trabajo?	76
Figura 19. ¿Tengo la seguridad de que no seré despedido injustificadamente?	77
Figura 20. ¿Me toman en cuenta para la toma de decisiones de mi organización?	78
Figura 21. ¿Me siento satisfecho con la comunicación que establezco con la organización?	79
Figura 22. ¿Mi jefe me guía y orienta en el trabajo que realizo?.....	80
Figura 23. ¿Cuándo tengo mucho trabajo siento el apoyo de mis compañeros?	81
Figura 24. ¿Siento que en esta organización se me reconoce el esfuerzo que realizo en mi trabajo?.....	82
Figura 25. ¿La iluminación en mi centro de labores es la adecuada?.....	83
Figura 26. ¿La temperatura dentro de mi centro de labores es la adecuada?.....	84
Figura 27. ¿El ruido no me incomoda para desarrollar mis actividades en mi centro laboral?	85
Figura 28. ¿En mi organización se cumple de manera constante la jornada la jornada laboral de 8 horas?	86
Figura 29. ¿No me siento presionado por mi jefe para realizar horas extras?	87
Figura 30. ¿Se respetan los periodos de descanso en la organización donde laboro?	88
Figura 31. ¿Tengo una relación amigable con mi jefe?	89

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la calidad de vida laboral y las condiciones laborales en la empresa Courier Service el Mensajero de Dios S.A.C., Lima, año 2020. Para ello, se consideró una metodología de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de nivel correlacional y de corte transversal. En relación con la muestra, esta fue hallada a partir de un muestreo censal, la cual estuvo conformada por 25 colaboradores de la organización. Como instrumento de la recolección de datos, se utilizó un cuestionario compuesto por 22 ítems a través de una escala ordinal de Likert, siendo validado por 3 docentes expertos. Los datos obtenidos se procesaron con el programa estadístico IBM SPSS 25. La etapa de resultados estuvo dividida en 3 partes, las cuales fueron el análisis de confiabilidad, análisis descriptivo y análisis inferencial. A partir de una prueba de normalidad se aplicó la prueba no paramétrica Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,727 con un valor de significancia de 0,000, por lo que se puede afirmar que la calidad de vida laboral se relaciona directamente con las condiciones laborales en la empresa Courier Service el Mensajero de Dios SAC.

Palabras clave: Calidad de vida laboral, condiciones laborales.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine if there is a relationship between the quality of working life and the working conditions in the company Courier Service el Mensajero de Dios SAC, Lima, year 2020. For this, a methodology of quantitative approach, of non-design, was considered. experimental correlational level and cross-sectional. Regarding the sample, it was found from a census sample, which was made up of 25 employees of the organization. As an instrument for data collection, a questionnaire composed of 22 items was used through an ordinal Likert scale, being validated by 3 expert teachers. The data obtained were processed with the statistical program IBM SPSS 25. The results stage was divided into 3 parts, which were the reliability analysis, descriptive analysis and inferential analysis. From a normality test, the non-parametric Spearman Rho test was applied, a correlation coefficient of 0.727 was obtained with a significance value of 0.000, so it can be stated that the quality of work life is directly related to the working conditions in the company Courier Service el Mensajero de Dios SAC.

Keywords: Quality of working life, working conditions.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad problemática

De acuerdo con Cruz (2018), los antecedentes de la Calidad de vida laboral (CVL) se remontan desde principios del siglo XX, momento en el cual existía un predominio de las economías capitalistas industrializadas. En tal sentido, la calidad de vida laboral no era nada relevante en temas de gestión, al menos no en proporción de la productividad, eficiencia y optimización de recursos.

A su vez, Estrada, González y Núñez (2016) sostienen que la calidad de vida en el trabajo es una consecuencia de las condiciones laborales que se presenten. La CVL es considerada como una filosofía de gestión que facilita la mejora de la dignidad del empleado, realizando cambios culturales y brindando oportunidades de promoción, desarrollo personal, y finalmente eliminando aspectos disfuncionales de la jerarquía dentro de una organización.

Analizando el plano mundial de la problemática relacionada a la calidad de vida laboral, de acuerdo con un informe realizado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Fundación Europea (Eurofound), el cual consistió en un análisis comparativo de los distintos escenarios de la calidad de vida laboral en distintos países, siendo alrededor de 1 200 millones de trabajadores en el mundo. Fue posible concluir que hay marcadas diferencias respecto a las horas de trabajo, permisos laborales, exposición a riesgos físicos, diferenciación en la remuneración a partir del género, inseguridad laboral y la gestión personal (Organización Internacional del Trabajo, [OIT] 2019).

De acuerdo con el informe del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el cual recorrió los mejores trabajos en las regiones de Latinoamérica evaluando 17 naciones, en donde destacan Uruguay, Chile y Panamá; midiendo la cantidad y la calidad de los empleos para poder determinar las mejores condiciones del sector laboral evaluando puntos como la formalidad y retribución de los empleos, siendo Uruguay el país que supera ampliamente el promedio en América Latina. (BBC, 2017).

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) abordó distintas variables para hacer un balance entre la calidad de vida y el trabajo, sostuvo que es importante encontrar un equilibrio entre ambas variables, siendo las familias las más afectadas, debido a la incapacidad de combinar el éxito de trabajo con la vida personal. De acuerdo con este informe realizado en 40 países, las naciones que obtuvieron mejores puestos en este ranking fueron Italia Dinamarca y las peores fueron Colombia y México, analizando puntos como el número promedio de horas de trabajo, vivienda, seguridad, tiempo de ocio, entre otros factores. Es importante señalar que los gobiernos tienen la posibilidad de ayudar a resolver este asunto a través de la estimulación de prácticas laborales flexibles y solidarias, que permiten a los colaboradores contar con un mejor equilibrio entre su vida personal y el trabajo. (El Observador, 2019).

Hoy en día, se atraviesa por una situación atípica a nivel mundial a causa de la pandemia, resulta sumamente importante tocar puntos relacionados con la prevención y cumplimiento de las condiciones adecuadas para que los colaboradores cumplan con sus funciones sin exponer su salud. De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2020), las naciones han adoptado medidas para la prevención y contrarrestar el nivel de contagio del Covid 19 dentro de los centros laborales, teniendo en cuenta la participación y diálogo activo de las organizaciones empleadoras y de empleados.

Es preciso señalar que, dentro del plano nacional, se ha suscitado una crisis sin precedentes a causa de este virus, lo cual ha originado niveles de desempleo alarmantes e inestabilidad laboral afectando así la calidad de vida de los peruanos.

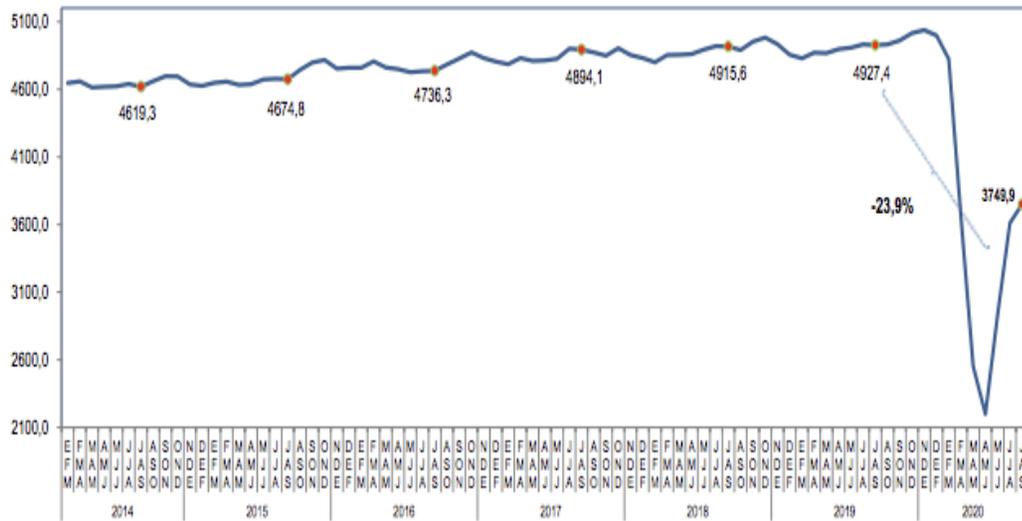


Figura 1. Lima Metropolitana: Evolución de la Población ocupada, según trimestres móviles.

Fuente: INEI (2020)

Es así que, el trabajo ha sufrido importantes variaciones en su propia naturaleza, adecuándose al trabajo remoto de manera totalitaria, para ello la Sociedad Peruana de Ergonomía (2020) estableció una guía para el trabajo remoto, en donde se presentan distintas recomendaciones a tener en cuenta para un buen éxito en el trabajo, como por ejemplo: contar con mobiliario diseñado o adaptado para una postura adecuada, el tiempo efectivo dentro de los equipos electrónicos no deben exceder las cinco horas, buena iluminación, ventilación y temperatura, fijar horarios de descanso, entre otros puntos.

Asimismo, el Ministerio de Salud (MINSA) proclamó su nueva normativa para exponer los nuevos lineamientos que los centros laborales deberán acatar para la protección de sus

colaboradores frente al nuevo coronavirus. Mediante la Resolución Ministerial N.º 448-2020-MINSA se logró la aprobación del documento técnico “Lineamiento para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19, el cual hace referencia que todo centro de labores deberá realizar y presentar un plan con dichos objetivos (Diario Gestión, 2020).



Figura 2. Seguridad y Salud en el trabajo en el marco del Covid 19

Fuente: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2020)

Ahora bien, el presente estudio se enfoca en la empresa Courier Service el Mensajero de Dios S.A.C., la cual tiene como objeto social la entrega de encomiendas. Esta organización ha sido golpeada por la coyuntura actual a causa de la pandemia por lo que se ha visto obligada de prescindir de los servicios de cierto personal. Actualmente, la empresa tiene 25 colaboradores, entre personal administrativo y operativo. Hoy en día la empresa analizada ha vivido escenarios de incertidumbre por la crisis sanitaria que se ha suscitado, observándose un recorte de personal y

una elevada rotación, causando así una inestabilidad laboral importante, afectando de manera significativa su calidad de vida laboral.

Con todo lo anterior expuesto, la presente investigación se enfoca en determinar la relación que existe entre la calidad de vida laboral y las condiciones laborales en los colaboradores de la empresa Courier Service el Mensajero de Dios S.A.C.

Antecedentes

Internacionales

Según Villar (2015) en una tesis para optar el grado de doctor, sustento el tema: “Condiciones de trabajo y calidad de vida laboral en profesionales de la salud: el papel modulador de la resiliencia y la autoeficacia, sobre el Síndrome de Burnout y el Engagement”. tiene como objetivo en su investigación empírica, analizar el efecto que podría servir como moderador de la resiliencia y la autoeficacia sobre el Burnout y el Engagement, como puntos que anteceden la calidad de vida laboral. La población estuvo conformada por todo el personal sanitario que trabajan en los hospitales Virgen del Rocío en Sevilla. Para dicha investigación se elaboró un muestreo aleatorio, por sexo y profesión. A su vez, presentó una metodología de enfoque cuantitativo y alcance correlacional. Obteniéndose finalmente una muestra de 374 personas, con un error de muestreo del 4.86%, con un intervalo de confianza de 95% y una probabilidad del 50%. El autor menciona que solamente la antigüedad en el puesto de trabajo produce un nivel de correlación con el Engagement, siendo esta correlación negativa y de baja intensidad (-0.140), por lo que a medida que el tiempo transcurre, el sentimiento de entusiasmo va disminuyendo de manera progresiva. Finalmente se concluye que no se encontraron diferencias significativas entre sexos para las variables que se estudiaron. Con respecto a los grupos profesionales, se encontró que los auxiliares

son los que tienen mayor calidad de vida laboral, seguido de los enfermeros y, en tercer lugar, los médicos.

Chávez, Grijalba, Bárcenas, Matabanchoy y Zambrano (2017) en su estudio científico “Actitudes hacia la calidad de vida laboral en trabajadores control de vía de transporte urbano”. tuvo como objetivo principal conocer las características de la calidad de vida en 94 personas que trabajan en el área de control de vía en la Unión temporal ciudad Sorpresa de Pasto en Colombia. Dicho estudio tuvo un alcance descriptivo de tipo cuantitativo. La información fue recolectada a través de la escala tipo Likert, teniendo como categorías: Bienestar laboral, salud laboral y percepción del trabajo. Se logró obtener una actitud favorable de la población hacia la mayor parte de las categorías estudiadas. Sin embargo, se pudieron observar cifras a las cuales se les debe prestar atención como el auto reporte de morbilidad sentida, del mismo modo la categoría que refiere a la salud laboral, identificando específicamente una actitud desfavorable en la categoría que está dentro de ella denominadas condiciones de trabajo. A su vez, se evidenció que el 57% de encuestados mantuvieron una actitud favorable respecto a la calidad de vida laboral; mientras que el 50% de elementos de la muestra adoptaron una postura indiferente respecto a las relaciones laborales con sus compañeros y jefes.

Rebolledo (2015) en su investigación para optar el título de Psicología, en su tesis “Calidad de vida y satisfacción laboral en trabajadores y trabajadoras del sector comercial de la ciudad de Chillán.” planteó como objetivo relacionar el nivel de calidad de vida con el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de locales comerciales en sectores de barrio entre las cuatro avenidas principales de la ciudad de Chillán, para lo cual utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance correlacional o bivariado. Esta investigación utilizó como instrumentos al cuestionario WHOQOL-BREF, desarrollado por la OMS para evaluar la calidad

de vida en cuatro áreas específicas (psicológica, física, ambiental y social). El autor pudo concluir que existe una relación significativa entre ambas variables a través del estadístico Pearson, obteniendo un coeficiente $r=0.21$, lo que refiere a una correlación leve.

Nacionales

Alkon (2018) en su tesis para optar el grado de maestro, sustentó el tema: “Condiciones de trabajo y calidad de vida relacionada con la salud en trabajadores de educación escolar. Lima 2016”. Refiere al trabajo como una fuente de crecimiento económico y social, el cual puede impactar en la salud de los trabajadores. El principal objetivo fue conocer la relación de las condiciones de trabajo y percepción de la calidad de vida sobre la salud de los trabajadores de educación escolar en establecimientos educativos de Lima metropolitana en el año 2016. Con respecto a la metodología se utilizó el método descriptivo observacional transversal, en el estudio se obtuvo un marco muestral de 326 trabajadores, de tipo probabilístico, aleatorio, en el cual se obtuvo una muestra de 177 trabajadores. Como resultados se obtuvo que la mayoría de las personas de la muestra fueron mujeres de 41 a 60 años, casados con título profesional. Los factores de riesgo con más porcentaje eran las posturas incómodas, el ruido y la exposición solar, pudiendo percibir que su estado de salud era regular. Por otro lado, con respecto a la calidad de vida relacionada con la salud, la pregunta transición fue la que representó un mayor porcentaje mostrando que los trabajadores se encuentran en un buen estado de salud y también que las condiciones ergonómicas y psicosociales son las que conllevan mayor riesgo para la muestra.

Cruz (2018) realizó una investigación para obtener el grado de Licenciado en Administración, en su tesis “Calidad de vida en el trabajo y el estrés de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017.” Tiene como objetivo determinar la influencia de la

calidad de vida laboral en el estrés de los colaboradores de la municipalidad de Huaura. La metodología fue de naturaleza aplicada, diseño no experimental transaccional, alcance correlacional y enfoque cuantitativo. A su vez, consideró como muestra a 141 colaboradores y utilizó el estadístico Rho de Spearman para verificar la posible influencia entre las variables estudiadas. El autor pudo concluir que existe una relación positiva significativa entre la calidad de vida laboral y el estrés, obteniendo un valor de significancia menor al margen de error, por lo que fue posible aceptar la hipótesis formulada. A su vez, se obtuvo como coeficiente de correlación igual a 0,802, lo que refirió a un nivel de relación fuerte.

Reaño (2019) en su investigación para optar el grado de maestro, sustentó el tema “Relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la administración central de la universidad nacional de san Agustín de Arequipa 2018”, consideró como objetivo general determinar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. En la metodología consideró un diseño de tipo no experimental y alcance correlacional. Como técnica para la recolección de datos, se empleó la encuesta. Para determinar la correlación entre variables se utilizó el estadístico Pearson, por lo que fue posible demostrar que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables condiciones laborales y satisfacción, representado por un valor $r=0.465$, lo que refiere a una correlación positiva moderada.

Bases Teóricas

Calidad de vida laboral

De acuerdo con Castro, Cruz, Hernández y Vargas (2018), las definiciones relacionadas con la calidad de vida laboral identificadas se desarrollan en 3 grupos distintos. La primera de ellas refiere

a las definiciones clásicas que tienen como foco al colaborador, basándose en la valoración del mismo respecto a su entorno laboral, en donde destaca la satisfacción laboral, experiencias dentro de la empresa, motivación por el trabajo y el proceso de humanización de necesidades propias. El segundo grupo de definiciones está relacionado con una serie de factores afines a procesos y cambios en la dinámica dentro de la organización, nivel de participación en la resolución de problemas, toma de decisiones, medidas para el incremento de la productividad, relaciones dentro del centro de labores, entre otros puntos. Como último grupo de definiciones, siendo estas las más actuales, las cuales se basan en la satisfacción que el empleo genera en el colaborador y que, a causa de las nuevas formas de gestionar el capital humano, otorga un rol importante dentro de las empresas.

Es importante señalar que “el concepto de calidad de vida laboral no finaliza en las buenas o malas condiciones físicas de las oficinas. Es mucho más complejo” (Alles, 2008, p. 334). Es así como entre otras aristas que guardan relación con establecer una adecuada calidad de vida laboral, es posible mencionar a la solidez de la empresa, comunicación abierta, posibilidad de realizar líneas de carrera, sistemas de trabajo adecuado y relaciones cooperativas.

La calidad de vida en el trabajo (CVT) representa el grado en que los miembros de la organización pueden satisfacer sus necesidades personales con su actividad en la organización. La calidad de vida en el trabajo implica una constelación de factores, por ejemplo: la satisfacción con el trabajo desempeñado, las posibilidades de futuro en la organización, el reconocimiento por los resultados alcanzados, el salario percibido, las prestaciones ofrecidas, las relaciones humanas dentro del grupo y de la organización, el ambiente psicológico y físico del trabajo, la libertad para decidir, las posibilidades de participar y otros puntos similares. (Chiavenato, 2007, pág. 351).

Patlán (2016), clasifica a la calidad de vida en el trabajo a través de factores individuales, de ambiente de trabajo, organizacionales y sociolaborales.

Los Factores individuales

Es necesario ser eficaz para proporcionarle resultados a la organización y eficiente para progresar. Ser sólo eficiente no sirve de nada, el individuo que sólo es eficaz produce resultados para la organización a costa de sus intereses personales, sacrificando familia y compromisos sociales. (Chiavenato, 2007, pág. 79).

Equilibrio trabajo – familia: refiere al rol desempeñado dentro del trabajo y las presiones y demandas que están involucradas con el mismo, puedan ser compatibles con los roles y demandas de carácter personal y familiar, generando de tal manera un equilibrio entre colaborador y vida personal.

Satisfacción en el trabajo: refiere a un estado emocional positivo que se genera a partir de percepciones favorables del colaborador frente a su puesto laboral y las tareas que se les asigna en la organización.

Desarrollo laboral y profesional: Este factor hace referencia a la presencia de oportunidades que otorga la organización para aplicar y desarrollar su potencial dentro del trabajo, facilitándole conocimientos y desarrollo de nuevas habilidades para mejorar su desempeño.

Motivación en el trabajo: La motivación dentro del trabajo consiste en un grupo de deseos, expectativas e impulsos que presentan los colaboradores de una organización para lograr satisfacer sus necesidades personales, laborales y profesionales.

Bienestar en el trabajo: Este factor hace referencia al estado activo de un colaborador frente a su entorno laboral, relacionándolo con el grado de placer a partir de sus experiencias laborales.

Los factores del trabajo y organización

La organización es responsable de la administración y desarrollo de la organización y de sus procedimientos en la toma de decisiones. Trata de optimizar las relaciones entre los sistemas social y técnico, en la medida en que trabajan orientados hacia metas y objetivos organizacionales. (Chiavenato, 2007, pág. 17).

Contenido y significado del trabajo: Consiste en la percepción que posee el trabajador al desempeñar un trabajo que lo catalogue como interesante, contando con significado y con posibilidades de tener cierta injerencia en la toma de decisiones.

Retribución económica adecuada: Es la percepción respecto a recibir, de parte de la organización, una retribución económica acorde a sus conocimientos y destrezas, así como por su contribución personal y el desempeño dado en sus tareas de trabajo.

Autonomía y control en el trabajo: Este punto refiere al grado de libertad, independencia y autonomía que mantiene el colaborador para realizar su trabajo, permitiéndole así tomar decisiones en relación con el contenido de sus actividades.

Estabilidad laboral: Este factor se asocia con el nivel de certidumbre que posee el colaborador en relación con conservar y permanecer en su puesto laboral a partir de lo señalado en su contrato.

Participación en la toma de decisiones: Consiste en las oportunidades del colaborador para participar de manera activa en la toma de decisiones en su centro de labores.

Los factores del ambiente sociolaboral

Sistema social o humano, que se relaciona con la cultura organizacional, con los valores y las normas, y con la satisfacción de las necesidades personales; en el sistema social se encuentran también la organización informal, el nivel de motivación de los empleados y sus actitudes individuales. (Chiavenato, 2007, pág. 17).

Relaciones interpersonales: Este tipo de relaciones consiste en la posibilidad que posee el colaborador para comunicarse de manera libre y abierta con sus jefes, compañeros de trabajo e individuos vinculados con la organización.

Retroalimentación: Consiste en el nivel que posee cada trabajador recibiendo información respecto a su desempeño laboral, ya sea por parte de sus superiores o compañeros de trabajo.

Apoyo organizacional: Este tipo de apoyo consiste en una percepción del colaborador de sentirse respaldado por la organización.

Reconocimiento: Este punto refiere a las acciones efectuadas por los jefes y la organización frente al colaborador distinguiendo, felicitando, estimando y agradeciendo el trabajo desempeñado por cada colaborador.

Condiciones Laborales

Las condiciones de trabajo representan todo aquello que existe y gira en relación con el trabajo teniendo en perspectiva a la incidencia en los individuos. Si bien es cierto, dicha definición presenta un trasfondo restrictivo si es que se evalúa todo aquello que existe y que gira en relación con el trabajo, también posee una interpretación más profunda si se incluye la situación del empleo, así como otras aristas externas de carácter social y cultural. Asimismo, las condiciones de trabajo

no refieren exclusivamente al empleo formal, ya que los inconvenientes no se limitan al interior de las empresas, por el contrario, abarcan toda la sociedad (Martínez y Reyes, 2005).

Según la OIT (2014), el trabajo decente se refiere a un conjunto de aspiraciones dentro de la vida laboral, lo que se traduce en contar con oportunidades de trabajo que genere remuneraciones dignas, seguridad y protección, mejores medidas de desarrollo personal y profesional, integridad en la sociedad, libertad de opinión, participación e igualdad entre hombres y mujeres. La condición de trabajo se encuentra asociada con el entorno laboral, en donde los daños a la salud a causa de accidentes dentro del centro de labores y enfermedades profesionales son el resultado de la presencia de condiciones laborales con un gran número de factores de riesgo y de una ineficiente organización, en donde el medioambiente de trabajo es considerado como una parte indivisible del entorno total que vive el individuo, viéndose la salud influenciada por dichas condiciones. Es posible afirmar que estas condiciones poseen varias aristas, como las condiciones físicas del entorno (iluminación, ventilación, tipo de maquinaria, etc.), las condiciones medioambientales (contaminación) y las condiciones organizativas (jornada laboral, descansos, etc.).

Por otro lado, González y Estrada (2016) postulan que las características que posee el trabajo y las condiciones ambientales influyen en la calidad de vida laboral. A su vez, para muchos expertos la preocupación sobre las condiciones laborales siempre ha sido abordada en las ciencias sociales, debido a que el deterioro de estas ha sido catalogado como una problemática de índole social. Los cuestionamientos respecto a este objeto de estudio se han visto enmarcados dentro de investigaciones sobre la dominación y explotación de la clase proletaria de parte de los capitalistas. Es importante señalar que, al estudiar las condiciones laborales, no solo implica analizar condiciones particulares de un trabajador, sino que es pertinente enmarcar este análisis desde una perspectiva macrosocial y económica.

Chiavenato (2019) sostiene que existen “tres grupos de condiciones influyen en gran medida en el trabajo: 1. Condiciones ambientales: iluminación, temperatura, ruido, etc. 2. Condiciones de tiempo: duración de la jornada laboral, horas extra, periodos de descanso, etc. 3. Condiciones sociales: organización informal, relaciones, estatus, etc.” (p. 285).

Condiciones ambientales de trabajo

El ambiente de trabajo es el ambiente más cercano y más inmediato a la organización. Por lo tanto, es el ambiente específico de cada organización. Cada organización tiene su propio ambiente de trabajo, del cual obtiene sus entradas y en el que coloca sus salidas o resultados. (Chiavenato, 2007, pág. 28).

Iluminación: La iluminación es un factor fundamental para que cualquier individuo pueda desarrollar sus actividades; no obstante, dicha condición no sólo hace referencia a la iluminación en términos generales, sino a la cantidad de iluminación existente en un área, debido a que de presentarse una iluminación inapropiada podría desencadenar distintos inconvenientes en la salud de la fuerza laboral como la fatiga en los ojos, problemas en el sistema nervioso.

Temperatura: Chiavenato (2019) señala que uno de los factores ambientales más relevantes es atribuido a la temperatura, por lo que se debe considerar puntos como la vestimenta ya sea el caso de temperaturas altas o bajas. A su vez, señala los efectos sobre la exposición de colaboradores a condiciones de temperatura alta y baja, en donde en condiciones de temperatura alta se pueden producir desmayos, deshidratación, quemaduras y golpes de calor; mientras que en el caso de temperaturas bajas se podrían producir enfermedades respiratorias, somnolencia, problemas oculares o de oído, estrés, entre otros.

Ruido: Chiavenato (2019) califica al ruido como un sonido o barullo indeseable, el cual posee dos características a resaltar: la frecuencia e intensidad. El ruido influye de manera significativa en la salud del colaborador, sobre todo en su sistema auditivo, en donde a mayor exposición a ruido, se traducirá en una mayor probabilidad de problemas o pérdida de la capacidad auditiva. Siguiendo con la línea de lo expuesto, la frecuencia de sonido hace referencia a la cantidad de vibraciones por segundo que origina la fuente de dicho ruido, midiéndose a través de ciclos por segundo.

Condiciones de tiempo

Son las condiciones contractuales del trabajo, como la jornada semanal, los horarios de trabajo, los intervalos de descanso y para comer, el descanso semanal remunerado los domingos y días feriados), las condiciones de trabajo de la mujer y del menor, el contrato a prueba, las condiciones de despido y del aviso previo, etcétera. (Chiavenato, 2007, pág. 365).

Jornada de trabajo: Chiavenato (2019) menciona que la jornada laboral refiere a la cantidad de horas al día, a la semana o al mes, las cuales deben cubrir cada colaborador en favor del cumplimiento de los términos contractuales como individuo y colectivamente.

Horas extras: Las horas extras son catalogadas como el sobretiempo de horas que exceden a una jornada laboral ordinaria dentro del centro de laboral. Existen diversas ventajas y desventajas que se suscitan respecto al análisis de este punto. Entre los beneficios figura el aumento de ganancias, reconocimientos de parte del jefe o supervisor, capacidad de desempeñarse sin presión del tiempo. En relación a las desventajas, el autor señala que las horas extras pueden ser vistas como la traducción de la falta de capacidad para distribuir tiempo y organizar el trabajo de manera efectiva.

Periodo de descanso: Este punto refiere a los tiempos retribuidos, en los que el colaborador no desempeña ningún tipo de actividad laboral y a su vez, no se encuentra a disposición de sus jefes. Entre los periodos de descanso más abordados se encuentra: el descanso semanal obligatorio, en días feriados y en vacaciones.

Condiciones sociales

De acuerdo con Chiavenato (2019) las condiciones sociales están constituidas por la política de relación que se maneja dentro de una organización con sus propios elementos, preocupándose por el bienestar general y la salud de los colaboradores en el desempeño de sus tareas. Estas condiciones refieren a la relación que existe con el jefe, ya sea vertical u horizontal; y la relación con los compañeros., las cuales se circunscriben al empleo.

I.2. Formulación del problema

Problema General

¿Existe relación entre la calidad de vida laboral con las condiciones laborales en la empresa Courier Service el Mensajero de Dios S.A.C., Lima, 2020?

I.3. Objetivos

I.3.1. Objetivo general

Determinar si existe relación entre la calidad de vida laboral con las condiciones laborales en la empresa Courier Service el Mensajero de Dios S.A.C., Lima, 2020.

I.3.2. Objetivos específicos

Establecer si existe relación entre los factores individuales con las condiciones laborales en la empresa Courier Service el Mensajero de Dios S.A.C., Lima, 2020.

Establecer si existe relación entre los factores de trabajo y organización con las condiciones laborales en la empresa Courier Service el Mensajero de Dios S.A.C., Lima, 2020.

Establecer si existe relación entre los factores del entorno sociolaboral con las condiciones laborales en la empresa Courier Service el Mensajero de Dios S.A.C., Lima, 2020.

I.4. Hipótesis

I.4.1. Hipótesis general

Existe relación entre la calidad de vida laboral con las condiciones laborales en la empresa Courier Service el Mensajero de Dios S.A.C., Lima, 2020.

I.4.2. Hipótesis específicas

Existe relación entre los factores individuales con las condiciones laborales en la empresa Courier Service el Mensajero de Dios S.A.C., Lima, 2020.

Existe relación entre los factores de trabajo y organización con las condiciones laborales en la empresa Courier Service el Mensajero de Dios S.A.C., Lima, 2020.

Existe relación entre los factores del entorno sociolaboral con las condiciones laborales en la empresa Courier Service el Mensajero de Dios S.A.C., Lima, 2020.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La presente tesis es de diseño no experimental ya que el estudio no se enfoca en alterar o manipular las variables de investigación, solo serán observadas sin influir en ellas. Es de corte transversal debido a que el proceso de recolección de datos se realizará en un único momento. (Hernández y Mendoza, 2018).

Es de enfoque cuantitativo porque tiene como propósito analizar los datos recolectados para dar respuesta a la investigación. Según Hernández y Mendoza (2018), consideran que este enfoque refiere a un estudio empírico secuencial y de naturaleza probatoria, debido a que emplea procesos definidos y ordenados para la recolección de datos con la finalidad de aceptar o rechazar las hipótesis postuladas en una primera instancia.

Así mismo, respecto al alcance o profundidad del estudio, es correlacional, debido a que se busca identificar o establecer una relación entre las dos variables de estudio. Es importante indicar que, de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) este tipo de investigaciones solo se enfocan en determinar una relación, mas no en explicar la causalidad de una variable sobre otra.

Martínez, Tuya, Martínez, Pérez & Cánovas (2009) establecen los siguientes rangos para interpretar los niveles de correlación entre variables:

- 0 – 0,25: Escasa o nula
- 0,26-0,50: Débil
- 0,51- 0,75: Entre moderada y fuerte
- 0,76- 1,00: Entre fuerte y perfecta

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Según Hernández y Mendoza (2018) la “población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.195).

La población está comprendida por 25 colaboradores de la empresa Courier Service el Mensajero de Dios S.A.C., 2020.

Tabla 1. *Cantidad de colaboradores según puesto de trabajo*

Puesto de trabajo	Cantidad de colaboradores
Gerente general	1
Contadora	1
Ejecutiva de ventas	1
Ejecutivo de cuentas	2
Jefe de operaciones	1
Personal de mantenimiento	1
Motorizados	3
Conductores	5
Mensajeros	10
Total	25

Fuente: Courier Service el Mensajero de Dios S.A.C. Elaboración propia.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Batista (2014), la muestra es un “subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta” (p.173).

Con lo anterior expuesto, se optó por utilizar un muestreo de tipo censal, debido al número reducido de la población, siendo posible la aplicación del instrumento seleccionado a la totalidad de colaboradores. Con lo anterior señalado, la muestra estará compuesta de 25 elementos.

De acuerdo con Hernández, et al. (2014) “Sólo cuando queremos efectuar un censo debemos incluir todos los casos (personas, animales, plantas, objetos) del universo o la población” (p.172).

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

A partir del enfoque de la investigación (cuantitativo), existen técnicas predeterminadas que se ajustan a este tipo de estudio; para lo cual se seleccionó como técnica para la extracción de datos a la encuesta, la cual de acuerdo con Carrasco (2005), la técnica de investigación de carácter social por excelencia, a causa de su versatilidad, sencillez y objetividad para la recolección de información.

A su vez, el instrumento seleccionado para la extracción de datos es el cuestionario, catalogado como el instrumento más utilizado en fenómenos sociales para recolectar información. Este instrumento está compuesto por un grupo de preguntas o enunciados en relación con una o más variables, siendo congruentes con el planteamiento del problema e hipótesis (Hernández et al., 2014).

El cuestionario se codificó mediante una Escala de Likert, las preguntas están formuladas con un lenguaje apropiado.

Instrumento

A partir de las bases teóricas se tomaron en cuenta las dimensiones, y en base a ello los indicadores para realizar el instrumento, que es el cuestionario, el cual estuvo formulado mediante una Escala de Likert, teniendo como respuesta nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre,

contando con preguntas basadas en las dimensiones e indicadores de las variables de estudio. Consta de 14 ítems, para la variable calidad de vida y 8 ítems para la variable condiciones laborales.

Procedimiento

En primer lugar, se tomó como problema qué relación existe entre la calidad de vida laboral y las condiciones laborales en la empresa Courier Service el Mensajero de Dios S.A.C., luego se tomó conocimiento de cuáles son las principales características de cada una de las variables, se investigó en el plano internacional, nacional y local, a la vez se indagó acerca de las teorías de las variables, para luego determinar los problemas específicos y plantear los objetivos de la investigación. Seguidamente se realizó la Matriz de operacionalización de las variables definiéndose la población y la muestra a quienes iba a ser aplicado el cuestionario.

De acuerdo con Hernández et Al. (2014), establece etapas para la construcción de un instrumento, las cuales fueron consideradas en el procedimiento de la presente investigación. En una primera instancia se analizó las variables de estudio a partir de su naturaleza. Luego se realizó una revisión y consulta de la literatura existente para establecer las herramientas más adecuadas. Posterior a ello, se identificaron los componentes de la variable, estableciendo así sus dimensiones e indicadores. A su vez, se realizó un instrumento desde cero a partir de la operacionalización obtenida, luego se consideró la opinión de expertos que verifiquen su formulación y finalmente se solicitó la autorización de parte de la organización analizada para que este sea aplicado a sus colaboradores.

Este instrumento contiene 22 ítems, los cuales están representados mediante una escala de Likert, el cual es el cuestionario, teniendo como respuesta nunca, casi nunca, a veces, casi siempre

y siempre, contando con preguntas basadas en las variables de estudio, consta de 14 ítems, para la variable calidad de vida y 8 ítems para la variable condiciones laborales.

Asimismo, se procedió a obtener la confiabilidad del instrumento usando el indicador estadístico Alfa de Cronbach.

De acuerdo con Frías (2020) establece los siguientes parámetros de acuerdo con la interpretación del coeficiente Alfa de Cronbach.

Tabla 2. *Parámetros de coeficiente Alfa de Cronbach*

Coeficiente Alfa de Cronbach	>.9 a .95 es excelente
	>.8 es bueno
	>.7 es aceptable
	>.6 es cuestionable
	>.5 es pobre
	<.5 es inaceptable

Fuente: Frías (2020).

Finalmente, el instrumento fue aplicado a los colaboradores de la empresa analizada a través de Google Forms. Las respuestas se tabularon según la escala de Likert.

2.4. Aspectos éticos

En primer lugar, la presente investigación fue redactada bajo los lineamientos APA, respetando así, la autoría y autenticidad de los recursos académicos que alimentan la investigación.

Asimismo, el estudio ofrece resultados fidedignos obtenidos a través del cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa analizada. Es importante señalar que se respetó la anonimidad de los participantes del instrumento de recolección de datos. A la vez el trabajo de investigación fue validado por expertos de la especialidad. Por último se revisó el informe con el

programa Plagscan para garantizar la autenticidad y el respeto a los derechos de autor, usando citas y referencias en concordancia con las normas APA como estilo de redacción.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Lo primero que se hace referencia es la validez del contenido del instrumento de recolección de datos. Para ello se solicitó el juicio de tres expertos para asegurarse de que el instrumento recoge información distintiva de la población o dominio de las dimensiones de las variables de estudio. (Hernández Sampieri, 2014, p. 298).

Los docentes universitarios de la carrera de administración expertos de la Universidad Privada del Norte fueron quienes determinaron que la elaboración del instrumento de recolección de datos es lógico y correcto para evaluar la relación entre las variables. Ellos fueron: Mg. Luis Tarmeño Bernuy, Dr. Mauricio Acevedo Carrillo y Mg. Lupe Gallardo Pastor.

Resultado de Confiabilidad con Alfa de Cronbach

Se tomaron en cuenta a 25 colaboradores de Courier Service El Mensajero de Dios que respondieron a 22 preguntas formuladas en el cuestionario.

Tabla 3. *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	25	100,0
Alfa de Cronbach		N de elementos	
0,947		22	

Fuente: IBM SPSS 25. Elaboración propia.

En la tabla 3 se exhibe el resultado de confiabilidad del instrumento de recolección de datos que contiene 22 reactivos. De acuerdo con los parámetros para interpretar el resultado del coeficiente del alfa de Cronbach presentados en la tabla 2, es posible determinar que el instrumento para la recolección de datos tiene un nivel alto de confianza, siendo el valor de 0,947.

Análisis Descriptivo de las Variables

En las siguientes tablas y figuras se muestra el análisis de las dimensiones de la variable uso la banca electrónica.

Tabla 4. *Estadística descriptiva por rangos de la Variable Calidad de vida*

Rango	Cantidad	%
Alto	17	68%
Medio	6	24%
Bajo	2	8%
Total	25	100%

Fuente: Base de datos de encuestas. Elaboración propia.

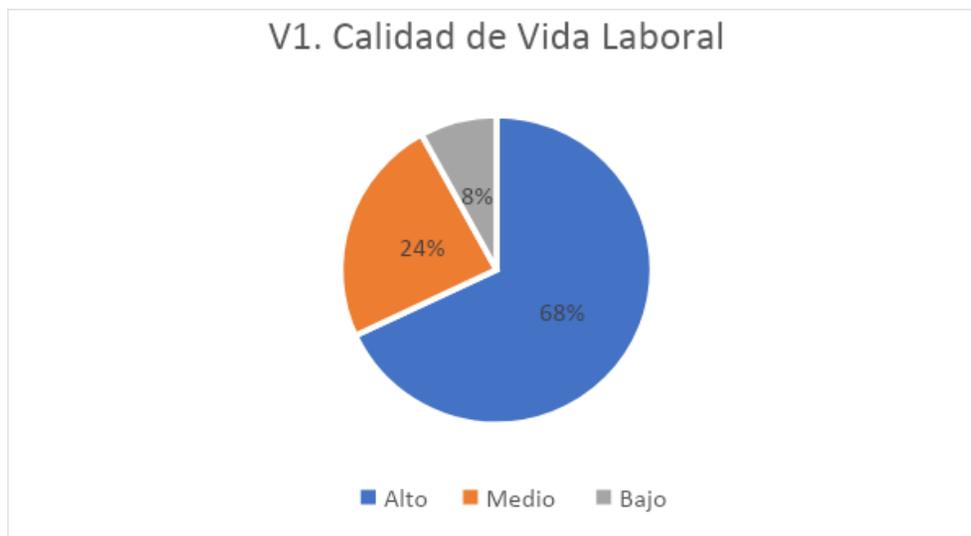


Figura 3. Gráfico por rangos de la Variable Calidad de Vida Laboral

En la tabla 4 y en la figura 3 se puede observar que el 68% de colaboradores encuestados de la empresa analizada califica a la calidad de vida laboral dentro de un nivel alto, evaluando factores individuales, factores de trabajo y la organización y factores sociolaborales. A su vez, el 24% sostuvo que la CVL se encuentra en un nivel medio; mientras que solo el 8% la considera como baja.

Tabla 5. Estadística descriptiva por rangos de la Dimensión Factores individuales

Rango	Cantidad	%
Alto	12	48%
Medio	11	44%
Bajo	2	8%
Total	25	100%

Fuente: Base de datos de encuestas. Elaboración propia.

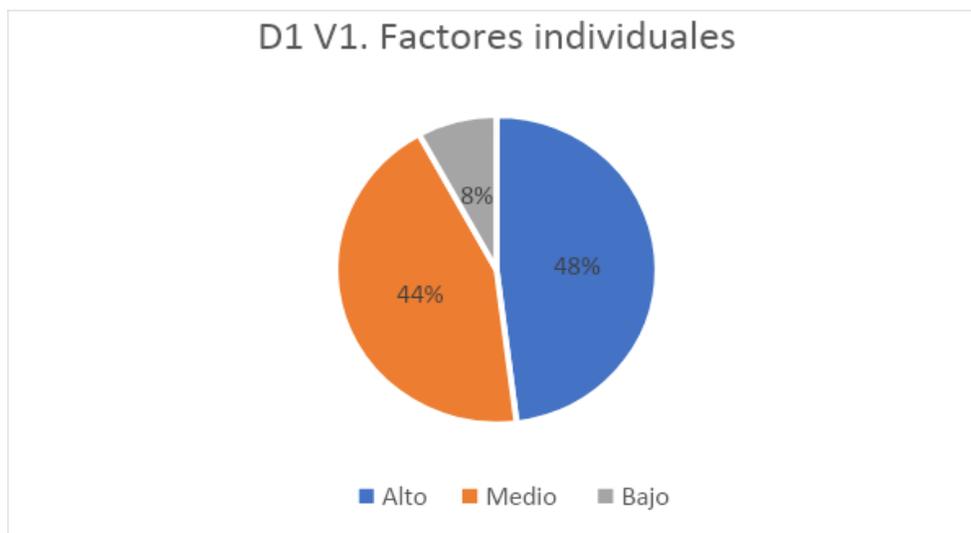


Figura 4. Gráfico por rangos de la Dimensión Factores individuales

En la tabla 5 y en la figura 4 se exhibe que el 48% de colaboradores encuestados de la empresa analizada califica a los factores individuales dentro de un nivel alto, evaluando el equilibrio en el trabajo y familia, la satisfacción en el trabajo, desarrollo laboral y profesional, motivación en el trabajo y el bienestar en el trabajo. A su vez, el 44% sostuvo que estos factores se encuentran en un nivel medio; mientras que solo el 8% la considera como baja.

Tabla 6. Estadística descriptiva por rangos de la Dimensión Factores de trabajo y organización

Rango	Cantidad	%
Alto	9	36%
Medio	13	52%
Bajo	3	12%
Total	25	100%

Fuente: Base de datos de encuestas. Elaboración propia.

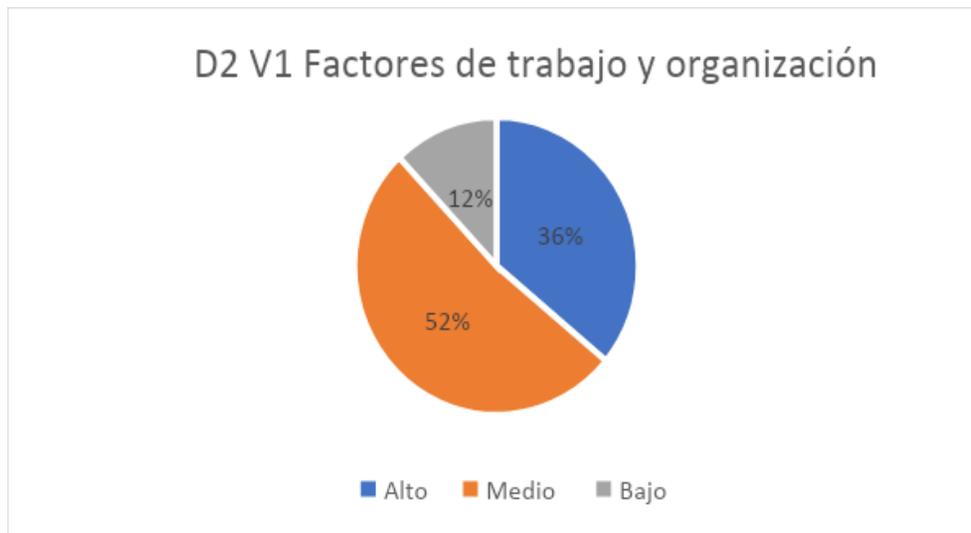


Figura 5. Gráfico por rangos de la Dimensión Factores de trabajo y organización

En la tabla 6 y en la figura 5 se muestra que el 36% de colaboradores encuestados de la empresa analizada califica a los factores de trabajo y organización dentro de un nivel alto, evaluando el contenido y significado del trabajo, retribución económica adecuada, autonomía y control en el trabajo, estabilidad laboral y participación en la toma de decisiones. A su vez, el 52% sostuvo que estos factores se encuentran en un nivel medio; mientras que el 12% la considera baja.

Tabla 7. Estadística descriptiva por rangos de la Dimensión Factores del entorno sociolaboral

Rango	Cantidad	%
Alto	18	72%
Medio	5	20%
Bajo	2	8%
Total	25	100%

Fuente: Base de datos de encuestas. Elaboración propia.

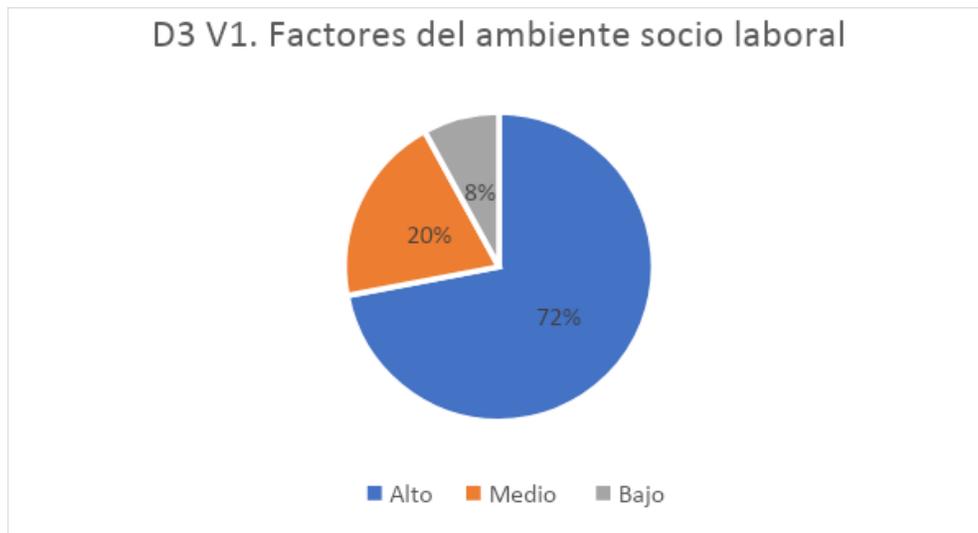


Figura 6. Gráfico por rangos de la Dimensión Factores del entorno sociolaboral

En la tabla 7 y en la figura 6 se indica que el 72% de colaboradores encuestados de la empresa analizada califica a los factores socio laborales dentro de un nivel alto, evaluando las relaciones interpersonales, retroalimentación, apoyo organizacional y reconocimiento. A su vez, el 20% sostuvo que estos factores se encuentran en un nivel medio; mientras que el 8% la considera como baja.

Tabla 8. Estadística descriptiva por rangos de la Variable Condiciones Laborales

Rango	Cantidad	%
Alto	13	52%
Medio	11	44%
Bajo	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Base de datos de encuestas. Elaboración propia.

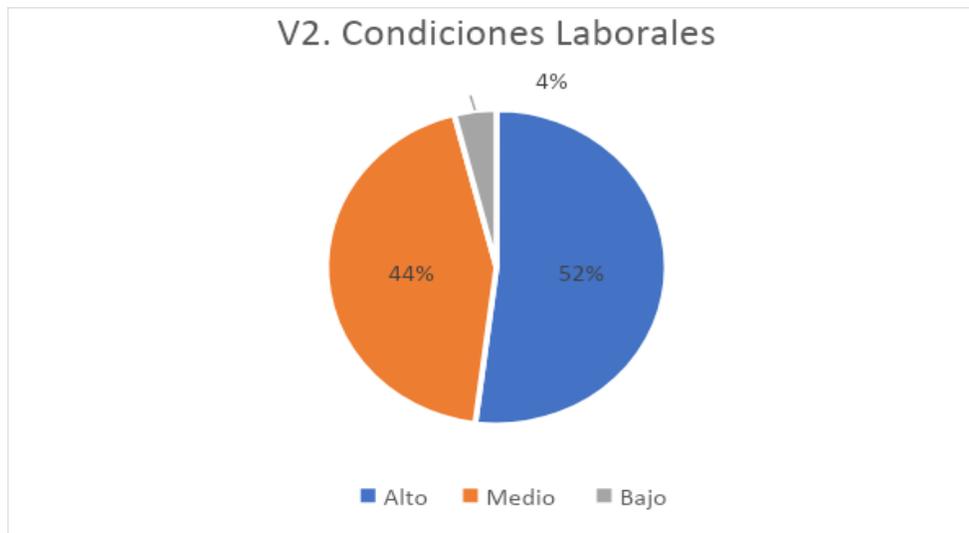


Figura 7. Gráfico por rangos de la Variable Condiciones Laborales

En la tabla 8 y en la figura 7 se muestra que el 52% de colaboradores encuestados de la empresa analizada califica a las condiciones laborales dentro de un nivel alto, evaluando condiciones ambientales de trabajo, condiciones de tiempo y condiciones sociales. Asimismo, el 44% sostuvo que las condiciones laborales se encuentran en un nivel medio; mientras que solo el 4% la califica como baja.

Tabla 9. Estadística descriptiva por rangos de la Dimensión Condiciones ambientales de trabajo

Rango	Cantidad	%
Alto	8	32%
Medio	15	60%
Bajo	2	8%
Total	25	100%

Fuente: Base de datos de encuestas. Elaboración propia.

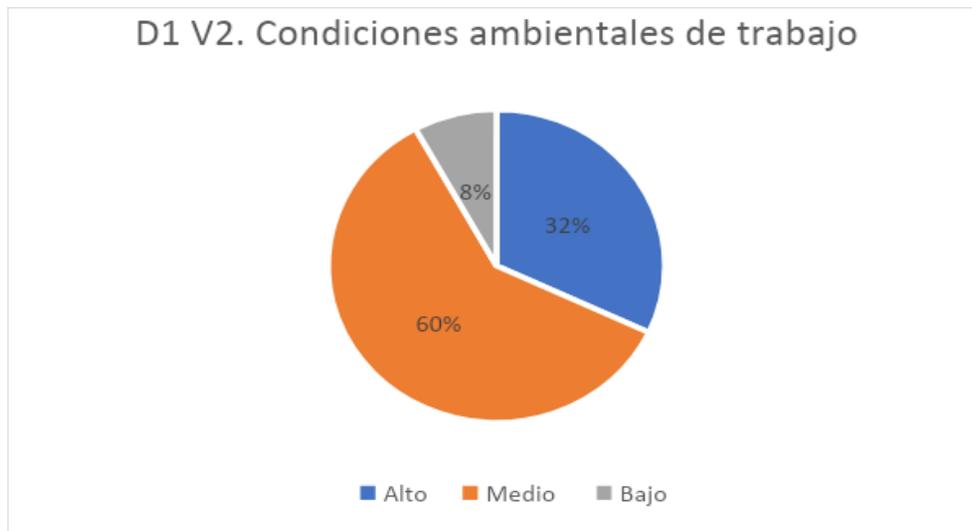


Figura 8. Gráfico por rangos de la Dimensión Condiciones ambientales de trabajo.

En la tabla 9 y en la figura 8 se presenta que el 32% de colaboradores encuestados de la empresa analizada califica a las condiciones ambientales dentro de un nivel alto, evaluando factores como la iluminación, temperatura y ruido. A su vez, el 60% sostuvo que estas condiciones se encuentran en un nivel medio; mientras que el 8% la considera como baja.

Tabla 10. Estadística descriptiva por rangos de la Dimensión Condiciones de tiempo

Rango	Cantidad	%
Alto	14	56%
Medio	10	40%
Bajo	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Base de datos de encuestas. Elaboración propia.

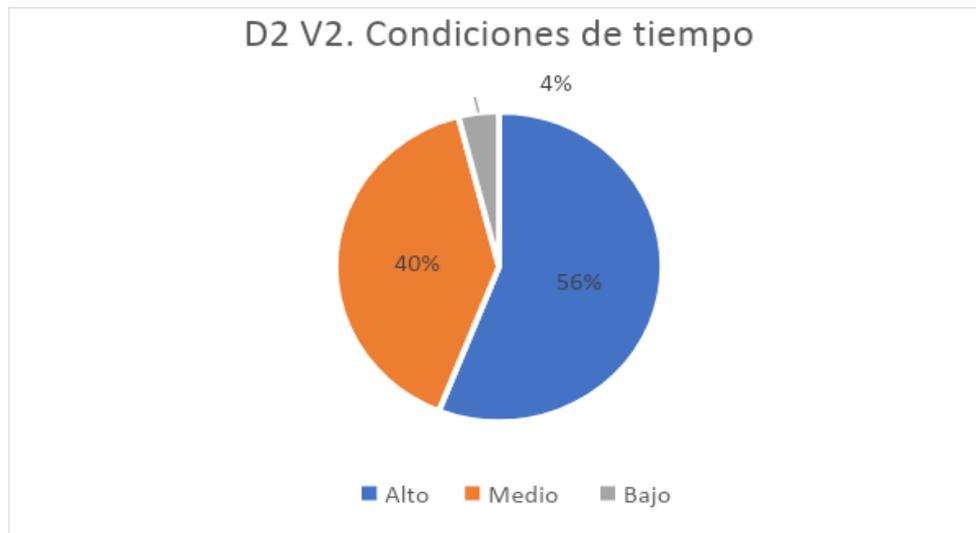


Figura 9. Gráfico por rangos de la Dimensión Condiciones de tiempo.

En la tabla 10 y en la figura 9 se muestra que el 56% de colaboradores encuestados de la empresa analizada califica a las condiciones de tiempo dentro de un nivel alto, evaluando puntos como la jornada de trabajo, horas extras y periodo de descanso. A su vez, el 40% sostuvo que estas condiciones se encuentran en un nivel medio; mientras que solo el 4% la considera como baja.

Tabla 11. Estadística descriptiva por rangos de la Dimensión Condiciones sociales

Rango	Cantidad	%
Alto	13	52%
Medio	10	40%
Bajo	2	8%
Total	25	100%

Fuente: Base de datos de encuestas. Elaboración propia.

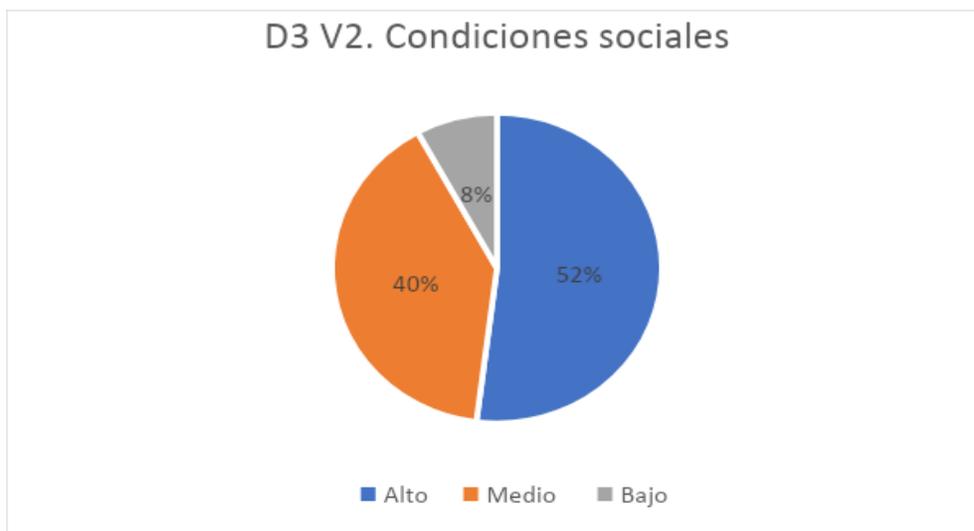


Figura 10. Gráfico por rangos de la Dimensión Condiciones sociales.

En la tabla 11 y en la figura 10 se muestra que el 52% de colaboradores encuestados de la empresa analizada califica a las condiciones sociales dentro de un nivel alto, evaluando factores como la relación con el jefe y compañeros. A su vez, el 40% sostuvo que estas condiciones se encuentran en un nivel medio; mientras que el 8% la considera baja.

Prueba de normalidad

El análisis de la hipótesis general se basa en que la calidad de vida laboral se relaciona con las condiciones laborales en la empresa Courier Service Mensajero de Dios S.A.C. Para establecer si la distribución de los datos de la muestra es normal o no, se consideró la prueba Shapiro-Wilk, ya que la muestra del presente estudio considera 25 elementos, cantidad que es menor de 50 elementos con el fin de realizar la contrastación de la hipótesis general.

Arévalo & Padilla (2016) afirman que la prueba de Shapiro-Wilk es un método de estudio no paramétrico, que permite calcular el nivel de congruencia que existe entre la colocación de la data y la data teórica.

H_0 , la distribución de la muestra ES NORMAL

H_a , la distribución de la muestra NO ES NORMAL

Nivel de significancia = 0.05; nivel de aceptación :95%;

Regla de decisión:

Sig. < 0.05 se rechaza la hipótesis H_0

Sig. > 0.05 entonces acepta la H_a

Tabla 12. *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE VIDA LABORAL	0,134	25	0,200*	0,899	25	0,018
CONDICIONES LABORALES	0,170	25	0,062	0,854	25	0,002

Fuente: IBM SPSS 25. Elaboración propia.

La distribución de la muestra corresponde a una de tipo no normal, ya que los valores Sig. son menores al margen de error (0,05), siendo para la variable calidad de vida 0,018 y condiciones laborales 0,002. Finalmente corresponde aplicar el estadístico no paramétrico Rho de Spearman en razón de que la muestra es no paramétrica.

Análisis correlacional

Tabla 13. *Correlación de hipótesis general*

			CALIDAD DE VIDA LABORAL	CONDICIONES LABORALES
Rho de Spearman	CALIDAD DE VIDA LABORAL	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	1,000	0,727**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	25	25
	CONDICIONES LABORALES	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	0,727**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	25	25

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,000 (bilateral).

Fuente: IBM SPSS 25.

A partir de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, fue posible aceptar la hipótesis general, la cual refiere la existencia de una relación directa en la calidad de vida laboral y las condiciones laborales de la empresa Courier Service el mensajero de Dios S.A.C., ya que se obtuvo un valor Sig. 0,000 menor al margen de error (0,05). A su vez, se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0,727, lo que se traduce en una relación positiva fuerte.

Tabla 14. *Correlación de hipótesis específica 1*

			FACTORES INDIVIDUAL ES	CONDICIONES LABORALES
Rho de Spearman	FACTORES INDIVIDUAL ES	Coeficiente de correlación	1,000	0,639**
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	25	25
	CONDICIONE S LABORALES	Coeficiente de correlación	0,639**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	25	25

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,001 (bilateral).

Fuente IBM SPSS 25.

De acuerdo con la prueba no paramétrica Rho de Spearman, fue posible aceptar la hipótesis específica 1, la cual refiere a la existencia de una relación entre los factores individuales y las condiciones laborales de la empresa Courier Service el mensajero de Dios S.A.C., ya que se obtuvo un valor Sig. 0,001 menor al margen de error (0,05). A su vez, se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0,639, lo que se traduce en una relación positiva moderada.

Tabla 15. *Correlación de hipótesis específica 2*

			FACTORES DE TRABAJO Y ORGANIZACIÓN	CONDICIONES LABORALES
Rho de Spearman	FACTORES DE TRABAJO Y ORGANIZACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	0,705**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	25	25
	CONDICIONES LABORALES	Coefficiente de correlación	0,705**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	25	25

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,000 (bilateral). Fuente IBM SPSS 25.

De acuerdo con la prueba no paramétrica Rho de Spearman, fue posible aceptar la hipótesis específica 2, la cual refiere a la existencia de una relación en los factores de trabajo y organización y las condiciones laborales en la empresa Courier Service el mensajero de Dios S.A.C., ya que se obtuvo un valor Sig. 0,000 menor al margen de error (0,05). A su vez, se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0,705, lo que se traduce en una relación positiva fuerte.

Tabla 16. *Correlación de hipótesis específica 3*

		FACTORES DEL ENTORNO SOCIOLABOR AL			CONDICIONE S LABORALES
Rho de Spearman	FACTORES DEL ENTORNO SOCIOLABOR AL	Coeficiente de correlación	1,000	0,698**	
		Sig. (bilateral)	.	0,000	
		N	25	25	
	CONDICIONES LABORALES	Coeficiente de correlación	0,698**	1,000	
		Sig. (bilateral)	0,000	.	
		N	25	25	

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral). Fuente IBM SPSS 25.

De acuerdo con la prueba no paramétrica Rho de Spearman, fue posible aceptar la hipótesis específica 3, la cual refiere a la existencia de una relación en los factores del entorno sociolaboral y las condiciones laborales en la empresa Courier Service el mensajero de Dios S.A.C., ya que se obtuvo un valor Sig. 0,000 menor al margen de error (0,05). A su vez, se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0,698, lo que se traduce en una relación positiva fuerte.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

En todas las investigaciones se presentan una serie de limitaciones asociadas al objeto que se persigue en cada indagación. La primera de ellas relacionada a estudios que asociarán las variables de estudio, calidad de vida laboral y condiciones laborales, encontrando en el ámbito nacional e internacional solamente estudios relacionados con la calidad de vida laboral y las condiciones laborales.

Una segunda limitación fue ocasionada por la emergencia sanitaria decretada por el gobierno, situación que debido al distanciamiento social, motivó la aplicación de las encuestas al personal de la empresa con Formularios de Google. Para lograr la totalidad de las encuestas, se obtuvo el apoyo de la gerencia general de Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C..

La presente investigación titulada “Calidad de vida laboral y condiciones laborales de la empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C.”, tiene como hipótesis general encontrar la relación que existe entre la calidad de vida laboral y las condiciones laborales. A partir de los hallazgos del presente estudio, fue posible aceptar la hipótesis general planteada mediante la Prueba Rho de Spearman, obteniendo un coeficiente de correlación $Rho = 0,727$;, permitiendo de esta manera afirmar que la calidad de vida laboral se relaciona significativamente con las condiciones laborales en la empresa Courier Service el Mensajero de Dios SAC.

En relación con la estadística descriptiva, la calidad de vida laboral percibida se encuentra, en líneas generales, en un nivel alto, representado por el 68% de colaboradores encuestados, evaluando factores individuales, organizacionales y sociolaborales. Esto quiere decir que la calidad de vida laboral es bastante buena., mientras que las condiciones laborales se encuentran en un nivel

alto, a partir de la percepción del 52% de colaboradores en donde se abordaron puntos como condiciones ambientales de trabajo, condiciones de tiempo y condiciones sociales, es decir son muy buenas.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la prueba inferencial de la primera hipótesis específica, a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, fue posible aceptar la hipótesis general, por lo que se pudo afirmar que existe una relación directa y significativa entre los factores individuales y las condiciones laborales en la empresa Courier Service el Mensajero de Dios SAC, contando con un coeficiente de correlación $Rho=0,639$, siendo $p=0,001 < 0.01$.

Por otro lado, en el plano descriptivo, los factores individuales se encuentran en un nivel alto, representado por el 48% de colaboradores encuestados, analizando puntos como el equilibrio en el trabajo y familia, satisfacción, desarrollo laboral, motivación y bienestar en el trabajo. Al realizar el contraste de la prueba de hipótesis específica 1, en donde uno de los componentes individuales refiere a la satisfacción en el trabajo, a pesar de que el sentido común genera el establecer cierta relación entre la calidad de vida laboral y la satisfacción laboral, se encontró una contradicción con lo señalado por Rebolledo (2015), el cual detalla que no necesariamente ello se da en ciertas organizaciones de manera muy estrecha. El autor pudo concluir que quienes tienen un puesto de trabajo más alto, no necesariamente tiene una mejor calidad de vida laboral. A su vez, Cruz (2018) relaciona a los factores individuales de la calidad de vida laboral frente al estrés en el trabajo, concluyendo que existe una correlación significativa moderada, representada por un coeficiente de Pearson igual a 0.478, lo que refiere a un nivel de afinidad mucho más bajo en comparación a la obtenida en el presente estudio.

Basándose en los resultados de la segunda hipótesis específica, a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, se obtuvo un valor de significancia menor al margen de error permitido (0.05), fue posible aceptar la hipótesis, por lo que se pudo afirmar que existe una relación significativa entre los factores organizacionales y las condiciones laborales en la empresa Courier Service el Mensajero de Dios SAC, contando con un coeficiente de correlación $Rho=0,705$. Ahora bien, en el plano descriptivo, los factores organizacionales y de trabajo se encuentran en un nivel medio, representado por el 52% de colaboradores encuestados, analizando puntos como el contenido y significado del trabajo, retribución económica adecuada, autonomía y control en el trabajo, estabilidad laboral y participación en la toma de decisiones.

En relación con el contraste de resultados de la prueba inferencial de la segunda hipótesis específica, Cruz (2018) coincide en la importancia del soporte institucional respecto a la calidad de vida laboral, ya que en relación con que las empresas provean a sus colaboradores lo que necesitan en términos organizacionales, la calidad de vida laboral percibida será más satisfactoria. Asimismo, Cruz (2018) establece la correlación entre este tipo de factores con el estrés en el trabajo, en donde, a través de la prueba Chi cuadrado de Pearson, pudo determinar que existe relación estadísticamente significativa, contando con un coeficiente de correlación igual a 0,541, traduciéndose en un nivel de afinidad positiva moderada, a diferencia del presente estudio que cuenta con una de nivel fuerte.

De acuerdo con los resultados de la hipótesis específica 3, mediante la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman, se obtuvo un valor de significancia menor al margen de error permitido (0.05), fue posible aceptar la hipótesis, por lo que se pudo afirmar que existe una relación significativa entre los factores del entorno sociolaboral y las condiciones laborales en la empresa Courier Service el Mensajero de Dios SAC, contando con un coeficiente de correlación

$Rho=0.698$. Ahora bien, en el plano descriptivo, los factores del ambiente sociolaboral se encuentran en un nivel alto, representado por el 72% de colaboradores encuestados, analizando puntos como las relaciones interpersonales, retroalimentación, apoyo organizacional y reconocimiento.

Al comparar dichos resultados inferenciales con lo establecido por Reaño (2019), a través de la prueba Chi cuadrado de Pearson, se evidenció una similitud con la presente investigación, pudiéndose establecer que las relaciones sociales guardan una estrecha relación con las condiciones laborales. El coeficiente de correlación obtenido (0,718) es muy parecido al de la presente investigación (0,698), denotando una correlación positiva moderada-fuerte. A su vez, Cruz (2018) asocia a este tipo de factores con el estrés en el trabajo, señalando que los componentes sociolaborales de la calidad de vida laboral son los puntos que menos se relacionan con el estrés percibido, contando con un coeficiente de correlación de 0,388, lo que hace referencia a un nivel de relación positivo muy débil.

Finalmente, en relación con las limitaciones que suscitaron en la presente investigación, éstas se asocian principalmente a los inconvenientes causados por la coyuntura generada a partir de la crisis sanitaria actual, dificultando el proceso de recolección de datos al contar con una limitada disposición de los colaboradores analizados. A su vez, el reducido número de antecedentes que aborden las variables de estudio en conjunto y desde una perspectiva cuantitativa correlacional, hace más complejo el análisis al contrastar las hipótesis formuladas inicialmente. A partir de los hallazgos del presente estudio, fue posible aceptar la hipótesis general planteada mediante la Prueba Rho de Spearman, obteniendo un coeficiente de correlación $Rho = 0,727$; permitiendo de esta manera afirmar que la calidad de vida laboral se relaciona con las condiciones laborales en la empresa Courier Service el Mensajero de Dios SAC.

Conclusiones

Considerando los resultados de nuestra investigación, podemos presentar las siguientes conclusiones:

Primero, se evidencia que nuestro objetivo general “Determinar si existe relación entre la calidad de vida laboral y las condiciones laborales en la empresa Courier Service el Mensajero de Dios S.A.C., Lima, 2020.”, concuerda con los resultados estadísticos entre las variables calidad de vida laboral y las condiciones laborales ($Rho=0,727$). Por consiguiente, se remarca que entre las variables de estudio existe una relación moderada fuerte.

Segundo, se muestra que el objetivo específico 1 “Establecer si existe relación entre los factores individuales y las condiciones laborales en la empresa Courier Service el Mensajero de Dios S.A.C., Lima, 2020.”, concuerda con los resultados estadísticos entre la dimensión factores individuales y la variable condiciones laborales, su grado de correlación es moderado fuerte ($Rho=0,639$), por este resultado, se acepta la hipótesis específica 1 afianzando el primer objetivo específico.

Tercero, se evidencia que el objetivo específico 2 “Establecer si existe relación entre los factores de trabajo y organización y las condiciones laborales en la empresa Courier Service el Mensajero de Dios S.A.C., Lima, 2020.”, concuerda con nuestros resultados estadísticos entre la dimensión factores de trabajo y organización y la variable condiciones laborales, su grado de correlación es moderada fuerte ($Rho=0,705$), por este motivo, se acepta la hipótesis específica 2 validando el segundo objetivo específico.

Finalmente, se prueba que el objetivo específico 3 “Establecer si existe relación entre los factores del entorno sociolaboral y las condiciones laborales en la empresa Courier Service el

Mensajero de Dios S.A.C., Lima, 2020.”, concuerda con nuestros resultados estadísticos entre la dimensión factores del entorno sociolaboral y la variable condiciones laborales, su grado de correlación es moderado fuerte ($Rho=0,698$). Por esta razón, se acepta la hipótesis específica 3 y se valida el tercer objetivo específico.

REFERENCIAS

- Alkon, K. (2018). *Condiciones De Trabajo Y Calidad De Vida Relacionada Con La Salud En Trabajadores De Educacion Escolar. Lima -2016*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. Obtenido de http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3763/Condiciones_AlkonPozo_Karim.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alles, M. (2008). *Comportamiento Organizacional*. Buenos Aires: Granica. Obtenido de https://www.academia.edu/36640906/comportamiento_organizacional_martha_alles_pdf
- BBC. (09 de 11 de 2017). *¿Qué países de América Latina ofrecen los empleos de mejor calidad?* Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-41922546>
- Castro, P., Cruz, E., Hernández, J., & Vargas, R. (2018). Una Perspectiva de la Calidad de Vida Laboral. *Revista Iberoamericana de Ciencias*, 118-128.
- Chávez, L., Grijalba, M., Bárcenas, D., Matabanchoy, S., & Zambrano, C. (2017). Actitudes hacia la calidad de vida laboral en trabajadores de control de vía de transporte urbano. *Revista Tendencias*, 69-85. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/tend/v18n2/v18n2a05.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de Recursos Humanos Décima Edición*. Ciudad de México: McGrawHill.
- Cruz, J. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento y Gestión*, 58-81. Obtenido de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/10617/214421443127>
- Cruz, O. (2018). *Calidad de vida en el trabajo y el estrés de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1922/TFCE-04-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Diario Gestión. (09 de 07 de 2020). *Coronavirus en Perú: estas son las nuevas medidas sanitarias para el retorno a centros de trabajo*. Obtenido de <https://gestion.pe/peru/coronavirus-peru-cuales-son-las-nuevas-medidas-sanitarias-para-el-retorno-a-centros-de-trabajo-cuarentena-estado-de-emergencia-covid-19-nndc-noticia/?ref=gesr>

- El Observador. (30 de 09 de 2019). *Este artículo lo puede ver en este link:*
<https://www.elobservador.com.uy/nota/holanda-italia-y-dinamarca-los-mejores-paises-para-el-balance-vida-trabajo--2019930151043>. Obtenido de
<https://www.elobservador.com.uy/nota/holanda-italia-y-dinamarca-los-mejores-paises-para-el-balance-vida-trabajo--2019930151043>
- Estrada, A., Gallo, M., & Nuñez, E. (2016). Contaminación ambiental, su influencia en el ser humano, en especial: el sistema reproductor femenino. *Universidad y Sociedad*, 80-86. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n3/rus10316.pdf>
- Frías, D. (2020). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida*. España: Universidad de Valencia. Obtenido de <https://www.uv.es/~friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGrawHill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación 6ta Edición*. México DF: McGrawHill. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). *Informe Técnico de Mercado Laboral. Trimestre Julio, Agosto y Septiembre*. Lima: INEI. Obtenido de <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/10-informe-tecnico-mercado-laboral-jul-ago-set-2020.pdf>
- Martínez, M., & Reyes, M. (2005). *Salud y Seguridad en el Trabajo*. La Habana: Editorial Ciencias Médicas. Obtenido de <https://qualitasbiblo.files.wordpress.com/2013/01/libro-salud-y-seguridad-en-el-trabajo.pdf>
- Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A., & Cánovas, A. (2009). EL COEFICIENTE DE CORRELACION DE LOS RANGOS DE SPEARMAN CARACTERIZACION. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*.
- Organización de las Naciones Unidas. (27 de 04 de 2020). *Las empresas deben minimizar el riesgo de los trabajadores frente al coronavirus*. Obtenido de <https://news.un.org/es/story/2020/04/1473472>

- Organización Internacional del Trabajo. (2014). *Educación obrera para el trabajo decente*. Buenos Aires: OIT. Obtenido de https://www.ilo.org/buenosaires/publicaciones/WCMS_249892/lang--es/index.htm
- Organización Internacional del trabajo. (06 de 05 de 2019). *La calidad del empleo interesa a todos los trabajadores*. Obtenido de <https://www.ilo.org/>: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_696157/lang--es/index.htm
- Patlán, J. (2016). Construcción y Propiedades Psicométricas de la Escala de Calidad de Vida en el Trabajo. *Ciencia y Trabajo*, 94-105. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492016000200004
- Peña, R., Viamonte, V., & Zegarra, S. (2017). *Calidad de vida en el trabajo del profesional de enfermería que labora en el servicio de Emergencia en un hospital nacional de Lima Metropolitana, 2017*. Lima: Universidad Peruana Unión.
- Pozo, K. A. (2016). *CONDICIONES DE TRABAJO Y calidad de vida relacionada con la salud en trabajadores de educación escolar Lima-2016*. Lima: Universidad Cayetano Heredia.
- Reaño, R. (2019). *Relación Entre Las Condiciones Laborales Y La Satisfacción Laboral Del Personal Administrativo De La Administración Central De La Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa 2018*. Arequipa: Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa. Obtenido de <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9358/RIMreccrv.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rebolledo, B. (2015). *Calidad De Vida Y Satisfacción Laboral En Trabajadores Y Trabajadoras Del Sector Comercial De La Ciudad De Chillán*. Chillán: Universidad del Bio Bio. Obtenido de <http://repopib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1420/1/Rebolledo%20Ceballos%20%20Beatriz.pdf>
- Segurado, A., & Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 828-836.
- Sociedad Peruana de Ergonomía. (2020). *Guía de Ergonomía para el trabajo remoto*. Lima: SOPERGO. Obtenido de <https://www.sopergo.com/archivos/sopergo-guia-de-ergonomia-para-el-trabajo-remoto-2020.pdf>

Villar, J. (2015). *Condiciones de trabajo y calidad de vida laboral en profesionales de la salud: el papel modulador de la resiliencia y la autoeficacia, sobre el síndrome de burnout y el engagement*. Sevilla: Universidad de Sevilla. Obtenido de <https://idus.us.es/handle/11441/31776>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		DISEÑO METODOLÓGICO												
	Problema Principal	Objetivos Principal	Hipótesis Principal	Variable 1	Variable 2	Método												
"CALIDAD DE VIDA LABORAL Y CONDICIONES LABORALES DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA COURIER SERVICE EL MENSAJERO DE DIOS S.A.C., LIMA, 2020"	¿Existe relación entre la calidad de vida laboral con las condiciones laborales en la empresa Courier Service el Mensajero de Dios S.A.C., Lima, 2020?	Determinar si existe relación entre la calidad de vida laboral con las condiciones laborales en la empresa Courier Service el Mensajero de Dios S.A.C., Lima, 2020.	Existe relación entre la calidad de vida laboral con las condiciones laborales en la empresa Courier Service el Mensajero de Dios S.A.C., Lima, 2020.	CALIDAD DE VIDA LABORAL	CONDICIONES LABORALES	Tipo: Básica. Enfoque: Cuantitativo. Nivel: Descriptivo correlacional. Diseño de investigación: No experimental de corte transversal. Técnica de recolección de datos: Encuesta. Instrumento de recolección de datos: Cuestionario. Población: 25 colaboradores de la empresa Courier Service El Mensajero de Dios SAC. Muestra: 25 Colaboradores de la empresa Courier Service El Mensajero de Dios SAC.												
	Problema Específico 1	Objetivo Específico 1	Hipótesis Especifica 1	Operacionalización <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>V1</th> <th>V2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D1</td> <td>Factores individuales</td> <td>Condiciones ambientales de trabajo</td> </tr> <tr> <td>D2</td> <td>Factores de trabajo y organización</td> <td>Condiciones de tiempo</td> </tr> <tr> <td>D3</td> <td>Factores del entorno sociolaboral</td> <td>Condiciones sociales</td> </tr> </tbody> </table>				V1	V2	D1	Factores individuales	Condiciones ambientales de trabajo	D2	Factores de trabajo y organización	Condiciones de tiempo	D3	Factores del entorno sociolaboral	Condiciones sociales
		V1	V2															
	D1	Factores individuales	Condiciones ambientales de trabajo															
D2	Factores de trabajo y organización	Condiciones de tiempo																
D3	Factores del entorno sociolaboral	Condiciones sociales																
¿Existe relación entre los factores individuales con las condiciones laborales en la empresa Courier Service el Mensajero de Dios S.A.C., Lima, 2020?	Establecer si existe relación entre los factores individuales con las condiciones laborales en la empresa Courier Service el Mensajero de Dios S.A.C., Lima, 2020.	Existe relación entre los factores individuales con las condiciones laborales en la empresa Courier Service el Mensajero de Dios S.A.C., Lima, 2020.																
Problema Específico 2	Objetivo Específico 2	Hipótesis Especifica 2																
¿Existe relación entre los factores de trabajo y organización con las condiciones laborales en la empresa Courier Service el Mensajero de Dios S.A.C., Lima, 2020?	Establecer si existe relación entre los factores de trabajo y organización con las condiciones laborales en la empresa Courier Service el Mensajero de Dios S.A.C., 2020.	Existe relación entre los factores de trabajo y organización con las condiciones laborales en la empresa Courier Service el Mensajero de Dios S.A.C., Lima, 2020.																
Problema Específico 3	Objetivo Específico 3	Hipótesis Especifica 3																
¿Existe relación entre los factores del entorno sociolaboral con las condiciones laborales en la empresa Courier Service el Mensajero de Dios S.A.C., Lima, 2020?	Establecer si existe relación entre los factores del entorno sociolaboral con las condiciones laborales en la empresa Courier Service el Mensajero de Dios S.A.C., 2020.	Existe relación entre los factores del entorno sociolaboral con las condiciones laborales en la empresa Courier Service el Mensajero de Dios S.A.C., Lima, 2020.																

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTAS)	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA
CALIDAD DE VIDA LABORAL	La calidad de vida en el trabajo (CVT) representa el grado en que los miembros de la organización pueden satisfacer sus necesidades personales con su actividad en la organización. La calidad de vida en el trabajo implica una constelación de factores, por ejemplo: la satisfacción con el trabajo desempeñado, las posibilidades de futuro en la organización, el reconocimiento por los resultados alcanzados, el salario percibido, las prestaciones ofrecidas, las relaciones humanas dentro del grupo y de la organización, el ambiente psicológico y físico del trabajo, la libertad para decidir, las posibilidades de participar y otros puntos similares. (Chiavenato, 2007, pág. 351).	FACTORES INDIVIDUALES Es necesario ser eficaz para proporcionarle resultados a la organización y eficiente para progresar. Ser sólo eficiente no sirve de nada, el individuo que sólo es eficaz produce resultados para la organización a costa de sus intereses personales, sacrificando familia y compromisos sociales. (Chiavenato, 2007, pág. 79).	Equilibrio trabajo – familia	1. ¿Mi organización me permite tener un equilibrio entre mi familia y mi trabajo?	Escala Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Satisfacción en el trabajo	2. ¿Me siento satisfecho con el trabajo que realizo?	
			Desarrollo laboral y profesional	3. ¿Siento que tengo oportunidad para desarrollar mis habilidades y capacidades en mi organización?	
			Motivación en el trabajo	4. ¿En la organización en la que trabajo me motivan?	
			Bienestar en el trabajo	5. ¿Es placentero el trabajo que realizo?	
		FACTORES DEL TRABAJO Y ORGANIZACION La organización es responsable de la administración y desarrollo de la organización y de sus procedimientos en la toma de decisiones. Trata de optimizar las relaciones entre los sistemas social y técnico, en la medida en que trabajan orientados hacia metas y objetivos organizacionales. (Chiavenato, 2007, pág. 17).	Contenido y significado del trabajo	6. ¿Las actividades que realizo en mi trabajo requieren de mis capacidades y habilidades?	
			Retribución económica adecuada	7. ¿Considero que el trabajo que realizo está bien remunerado?	
			Autonomía y control en el trabajo	8. ¿Tengo la libertad para decidir cómo realizar mi trabajo?	
			Estabilidad laboral	9. ¿Tengo la seguridad de que no seré despedido injustificadamente?	
			Participación en la toma de decisiones	10. ¿Me toman en cuenta para la toma de decisiones de mi organización?	

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTAS)	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA
		FACTORES DEL AMBIENTE SOCIOLABORAL Sistema social o humano, que se relaciona con la cultura organizacional, con los valores y las normas, y con la satisfacción de las necesidades personales; en el sistema social se encuentran también la organización informal, el nivel de motivación de los empleados y sus actitudes individuales. (Chiavenato, 2007, pág. 17).	Relaciones interpersonales	11. ¿Me siento satisfecho con la comunicación que establezco con la organización?	
			Retroalimentación	12. ¿Mi jefe me guía y orienta en el trabajo que realizo?	
			Apoyo organizacional	13. ¿Cuándo tengo mucho trabajo siento el apoyo de mis compañeros?	
			Reconocimiento	14. ¿Siento que en esta organización se me reconoce el esfuerzo que realizo en mi trabajo?	
CONDICIONES LABORALES	Existen “tres grupos de condiciones influyen en gran medida en el trabajo: 1. Condiciones ambientales: iluminación, temperatura, ruido, etc. 2. Condiciones de tiempo: duración de la jornada laboral, horas extra, periodos de descanso, etc. 3. Condiciones sociales: organización informal, relaciones, estatus. (Chiavenato, 2019, pág. 285).	CONDICIONES AMBIENTALES DE TRABAJO El ambiente de trabajo es el ambiente más cercano y más inmediato a la organización. Por lo tanto, es el ambiente específico de cada organización. Cada organización tiene su propio ambiente de trabajo, del cual obtiene sus entradas y en el que coloca sus salidas o resultados.	Iluminación	15. ¿La iluminación en mi centro de labores es la adecuada?	
			Temperatura	16. ¿La temperatura dentro de mi centro de labores es la adecuada?	
			Ruido	17. ¿El ruido no me incomoda para desarrollar mis actividades en mi centro laboral?	

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTAS)	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA
		(Chiavenato, 2007, pág. 28).			
		CONDICIONES DE TIEMPO Son las condiciones contractuales del trabajo, como la jornada semanal, los horarios de trabajo, los intervalos de descanso y para comer, el descanso semanal remunerado los domingos y días feriados), las condiciones de trabajo de la mujer y del menor, el contrato a prueba, las condiciones de despido y del aviso previo, etcétera. (Chiavenato, 2007, pág. 365).	Jornada de trabajo	18. ¿En mi organización se cumple de manera constante la jornada laboral de 8 horas?	
			Horas extras	19. ¿No me siento presionado por mi jefe para realizar horas extras?	
			Periodo de descanso	20. ¿Se respetan los periodos de descanso en la organización donde laboro?	
		CONDICIONES SOCIALES las condiciones sociales están constituidas por la política de relación que se maneja dentro de una organización con sus propios elementos, preocupándose por el bienestar general y la salud de los colaboradores en el desempeño de sus	Relación con el jefe	21. ¿Tengo una relación amigable con mi jefe?	
			Relación con los compañeros	22. ¿Me siento satisfecho con la relación que establezco con mis compañeros de trabajo?	

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTAS)	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA
		<p>tareas. Estas condiciones refieren a la relación que existe con el jefe, ya sea vertical u horizontal; y la relación con los compañeros., las cuales se circunscriben al empleo. (Chiavenato, 2007, pág. 334).</p>			

ANEXO 3:MATRIZ DE OPERATIVIZACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTAS)	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE VIDA LABORAL	FACTORES INDIVIDUALES	Equilibrio trabajo – familia	1. ¿Mi organización me permite tener un equilibrio entre mi familia y mi trabajo?	Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario	Likert Escala: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Alguna vez 4. Casi siempre 5. Siempre
		Satisfacción en el trabajo	2. ¿Me siento satisfecho con el trabajo que realizo?		
		Desarrollo laboral y profesional	3. ¿Siento que tengo oportunidad para desarrollar mis habilidades y capacidades en mi organización?		
		Motivación en el trabajo	4. ¿En la organización en la que trabajo me motivan?		
		Bienestar en el trabajo	5. ¿Es placentero el trabajo que realizo?		
	FACTORES DEL TRABAJO Y ORGANIZACION	Contenido y significado del trabajo	6. ¿Las actividades que realizo en mi trabajo requieren de mis capacidades y habilidades?		
		Retribución económica adecuada	7. ¿Considero que el trabajo que realizo está bien remunerado?		
		Autonomía y control en el trabajo	8. ¿Tengo la libertad para decidir cómo realizar mi trabajo?		
		Estabilidad laboral	9. ¿Tengo la seguridad de que no seré despedido injustificadamente?		
		Participación en la toma de decisiones	10. ¿Me toman en cuenta para la toma de decisiones de mi organización?		
	FACTORES DEL AMBIENTE SOCIOLABORAL	Relaciones interpersonales	11. ¿Me siento satisfecho con la comunicación que establezco con la organización?		
		Retroalimentación	12. ¿Mi jefe me guía y orienta en el trabajo que realizo?		
		Apoyo organizacional	13. ¿Cuándo tengo mucho trabajo siento el apoyo de mis compañeros?		
		Reconocimiento	14. ¿Siento que en esta organización se me reconoce el esfuerzo que realizo en mi trabajo?		
	CONDICIONES LABORALES		Iluminación		



	CONDICIONES AMBIENTALES DE TRABAJO	Temperatura	16. ¿La temperatura dentro de mi centro de labores es la adecuada?		
		Ruido	17. ¿El ruido no me incomoda para desarrollar mis actividades en mi centro laboral?		
	CONDICIONES DE TIEMPO	Jornada de trabajo	18. ¿En mi organización se cumple de manera constante la jornada laboral de 8 horas?		
		Horas extras	19. ¿No me siento presionado por mi jefe para realizar horas extras?		
		Periodo de descanso	20. ¿Se respetan los periodos de descanso en la organización donde laboro?		
	CONDICIONES SOCIALES	Relación con el jefe	21. ¿Tengo una relación amigable con mi jefe?		
		Relación con los compañeros	22. ¿Me siento satisfecho con la relación que establezco con mis compañeros de trabajo?		

ANEXO 4: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS CUESTIONARIO

(Noviembre, Lima - 2020)

Instrucciones:

La presente encuesta pretende determinar de qué manera se relaciona la calidad de vida con las condiciones laborales en la empresa Courier Service el Mensajero de Dios S.A.C. Por favor responder el siguiente cuestionario con la mayor sinceridad. Las respuestas con anónimas por lo que se mantendrá la confidencialidad de los participantes de la encuesta.

A continuación, por favor responder las siguientes preguntas marcando la opción que mejor se ajuste a su experiencia y consideración según las siguientes alternativas de respuesta.

VALORES DE ALTERNATIVAS				
Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)

VARIABLE 1: CALIDAD DE VIDA LABORAL	1	2	3	4	5
Dimensión: Factores individuales					
1. ¿Mi organización me permite tener un equilibrio entre mi familia y mi trabajo?					
2. ¿Me siento satisfecho con el trabajo que realizo?					
3. ¿Siento que tengo oportunidad para desarrollar mis habilidades y capacidades en mi organización?					
4. ¿En la organización en la que trabajo me motivan?					
5. ¿Es placentero el trabajo que realizo?					
Dimensión: Factores trabajo y organización					
6. ¿Las actividades que realizo en mi trabajo requieren de mis capacidades y habilidades?					
7. ¿Considero que el trabajo que realizo está bien remunerado?					
8. ¿Tengo la libertad para decidir cómo realizar mi trabajo?					



9. ¿Tengo la seguridad de que no seré despedido injustificadamente?					
10. ¿Me toman en cuenta para la toma de decisiones de mi organización?					
Dimensión: Factores del ambiente sociolaboral					
11. ¿Me siento satisfecho con la comunicación que establezco con la organización?					
12. ¿Mi jefe me guía y orienta en el trabajo que realizo?					
13. ¿Cuándo tengo mucho trabajo siento el apoyo de mis compañeros?					
14. ¿Siento que en esta organización se me reconoce el esfuerzo que realizo en mi trabajo?					
VARIABLE 2: CONDICIONES LABORALES	1	2	3	4	5
Dimensión: Condiciones ambientales de trabajo					
15. ¿La iluminación en mi centro de labores es la adecuada?					
16. ¿La temperatura dentro de mi centro de labores es la adecuada?					
17. ¿El ruido no me incomoda para desarrollar mis actividades en mi centro laboral?					
Dimensión: Condiciones de tiempo					
18. ¿En mi organización se cumple de manera constante la jornada laboral de 8 horas?					
19. ¿No me siento presionado por mi jefe para realizar horas extras?					
20. ¿Se respetan los periodos de descanso en la organización donde laboro?					
Dimensión: Condiciones sociales					
21. ¿Tengo una relación amigable con mi jefe?					
22. ¿Me siento satisfecho con la relación que establezco con mis compañeros de trabajo?					

ANEXO 5

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Luis Edgar Tarmeño Bernuy
- 1.2. Grado académico y/o título: Magister - Licenciado
- 1.3. Cargo e institución donde labora: UPN
- 1.4. Título de la investigación: Calidad de vida laboral y condiciones laborales de los colaboradores de la empresa Courier Service el Mensajero de Dios S.A.C., Lima, 2020
- 1.5. Nombre del instrumento: Cuestionario
- 1.6. Autores del instrumento: Janet Patricia Estrada Ramos y Christian José Poémape Ríos
- 1.7. Para obtener el título de: Licenciado en Administración

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	X				
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.		X			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.		X			
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	X				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.		X			
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.	X				
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
TOTAL - PARCIAL		35	12			

PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

OBSERVACIONES: _____

Lugar y fecha: Lima, 5 de Noviembre del 2020



Firma

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES

- 3.1. Apellidos y nombres del experto: **Dr. Mauricio Acevedo Carrillo**
- 3.2. Grado académico y/o título: **Doctor en Ciencias de la Educación**
- 3.3. Cargo e institución donde labora: Universidad Privada del Norte
- 3.4. Título de la investigación: **Calidad de vida laboral y condiciones laborales de los colaboradores de la empresa Courier Service el Mensajero de Dios S.A.C., 2020**
- 3.5. Nombre del instrumento: Cuestionario
- 3.6. Autores del instrumento: Janet Patricia Estrada Ramos y Christian José Poémape Ríos
- 3.7. Para obtener el título de: Licenciados en Administración

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	✓				
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	✓				
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	✓				
14. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.	✓				
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	✓				
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	✓				
17. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	✓				
18. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	✓				
19. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.	✓				
20. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	✓				
TOTAL - PARCIAL		50				

PUNTUACIÓN

OBSERVACIONES:

De 10 a 20:

De 21 a 30:

De 31 a 40:

De 41 a 50:

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>

No válido, reformular

No válido, modificar

Validar, mejorar

Válido, aplicar

Observaciones: Aplicación inmediata _____

Lima, 13 de Noviembre del 2020



Dr. Mauricio Acevedo Carrillo

DNI N° 07121077



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Lupe Gallardo Pastor.
- 1.2. Grado académico y/o título: Maestría.
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Universidad Privada del Norte.
- 1.4. Título de la investigación: CALIDAD DE VIDA LABORAL Y CONDICIONES LABORALES DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA COURIER SERVICE EL MENSAJERO DE DIOS S.A.C., LIMA, 2020.
- 1.5. Nombre del instrumento: Cuestionario.
- 1.6. Autores del instrumento: Janet Patricia Estrada Ramos y Christian José Poémape Ríos.
- 1.7. Para obtener el título de: Licenciado en Administración.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología		X			
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	X				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.		X			
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.		X			
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.	X				
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.		X			
TOTAL - PARCIAL		25	16	3		

PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
OBSERVACIONES: De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

Lima, 26 de noviembre del

2020

Mg. Lupe Y. Gallardo Pastor

ANEXO 6: ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA DE LAS PREGUNTAS DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Tabla 17. *¿Mi organización me permite tener un equilibrio entre mi familia y mi trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4,0	4,0	4,0
	A veces	5	20,0	20,0	24,0
	Casi siempre	6	24,0	24,0	48,0
	Siempre	13	52,0	52,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25. Elaboración propia.

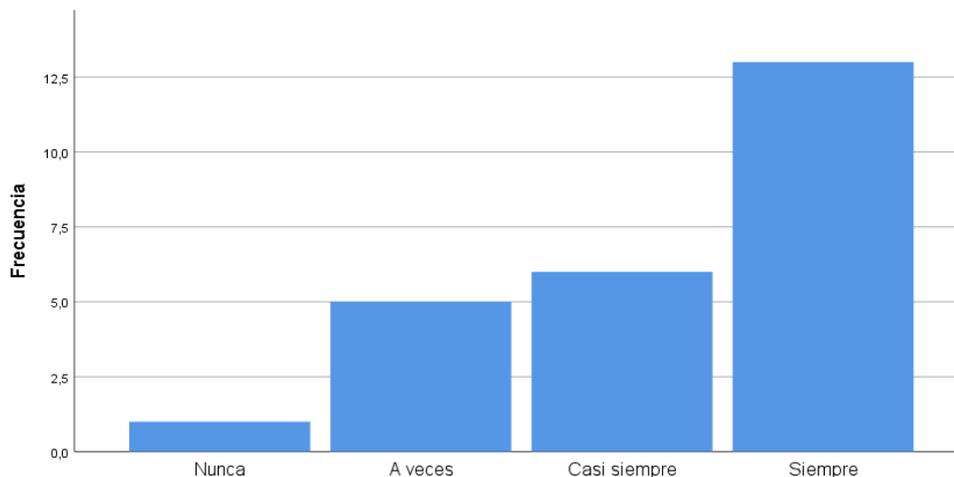


Figura 11. *¿Mi organización me permite tener un equilibrio entre mi familia y mi trabajo?*

En la tabla 17 y en la figura 11 se muestran los resultados de la pregunta formulada a los colaboradores de la empresa analizada, la cual refiere a que si la organización les permite tener un equilibrio entre la familia y el trabajo. Las respuestas obtenidas frente a la mencionada interrogante fueron que el 52% consideran que siempre se cumple dicha premisa; mientras que el 24% casi siempre. Por otro lado, el 20% indica que a veces se dan dichas condiciones; mientras que solo el 4% señaló que nunca.

Tabla 18. *¿Me siento satisfecho con el trabajo que realizo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	4,0	4,0	4,0
	A veces	3	12,0	12,0	16,0
	Casi siempre	5	20,0	20,0	36,0
	Siempre	16	64,0	64,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25. Elaboración propia.

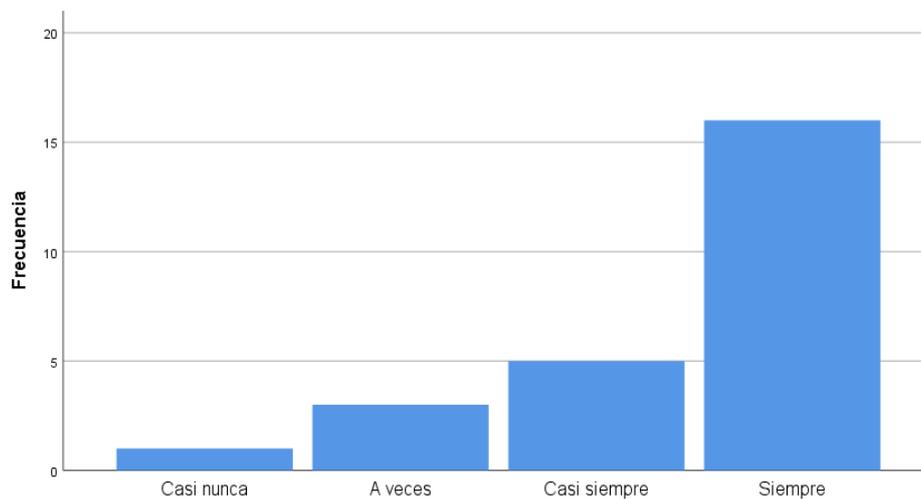


Figura 12. *¿Me siento satisfecho con el trabajo que realizo?*

En la tabla 18 y en la figura 12 se muestran los resultados de la pregunta formulada a los colaboradores de la empresa analizada, la cual refiere si en la organización se sienten satisfechos con el trabajo que realizan. Las respuestas obtenidas frente a la mencionada interrogante fueron que el 64% consideran que siempre se cumple dicha premisa; mientras que el 20% casi siempre. Por otro lado, el 12% indica que a veces se dan dichas condiciones; mientras que solo el 4% señaló que casi nunca.

Tabla 19. ¿Siento que tengo oportunidad para desarrollar mis habilidades y capacidades en mi organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	4,0	4,0	4,0
	A veces	5	20,0	20,0	24,0
	Casi siempre	11	44,0	44,0	68,0
	Siempre	8	32,0	32,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25. Elaboración propia.

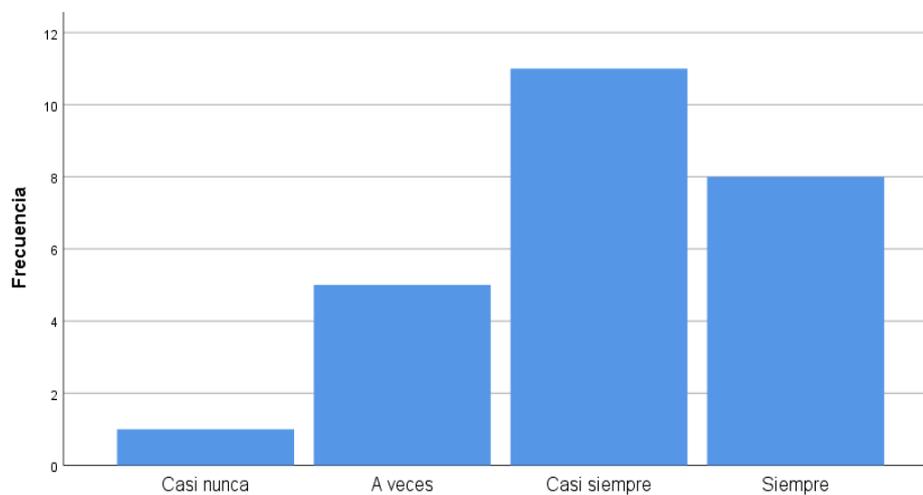


Figura 13. ¿Siento que tengo oportunidad para desarrollar mis habilidades y capacidades en mi organización?

En la tabla 19 y en la figura 13 se muestran los resultados de la pregunta formulada a los colaboradores de la empresa analizada, la cual refiere a la existencia de oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades en la dicha organización. Los resultados obtenidos frente a la interrogante fueron que el 32% consideran que siempre se cumple lo antes mencionado; mientras que el 44% casi siempre. Por otro lado, el 20% indica que a veces se dan dichas condiciones; mientras que solo el 4% señaló que casi nunca.

Tabla 20. *¿En la organización en la que trabajo me motivan?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	4,0	4,0	4,0
	A veces	9	36,0	36,0	40,0
	Casi siempre	10	40,0	40,0	80,0
	Siempre	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25. Elaboración propia.

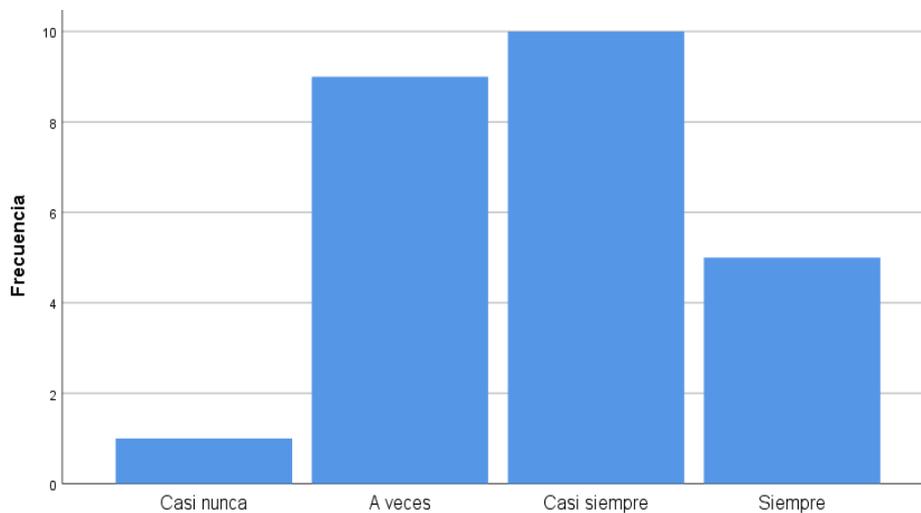


Figura 14. *¿En la organización en la que trabajo me motivan?*

En la tabla 20 y en la figura 14 se pueden observar los resultados obtenidos de la pregunta formulada a los colaboradores de la empresa objeto de estudio, la cual refiere a la motivación percibida por los trabajadores de dicha empresa. Los resultados obtenidos frente a la interrogante fueron que el 20% consideran que siempre se cumple lo antes mencionado; mientras que el 40% casi siempre. Por otro lado, el 36% indica que a veces se dan dichas condiciones; mientras que solo el 4% señaló que casi nunca.

Tabla 21. *¿Es placentero el trabajo que realizo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	8,0	8,0	8,0
	A veces	3	12,0	12,0	20,0
	Casi siempre	9	36,0	36,0	56,0
	Siempre	11	44,0	44,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25. Elaboración propia.

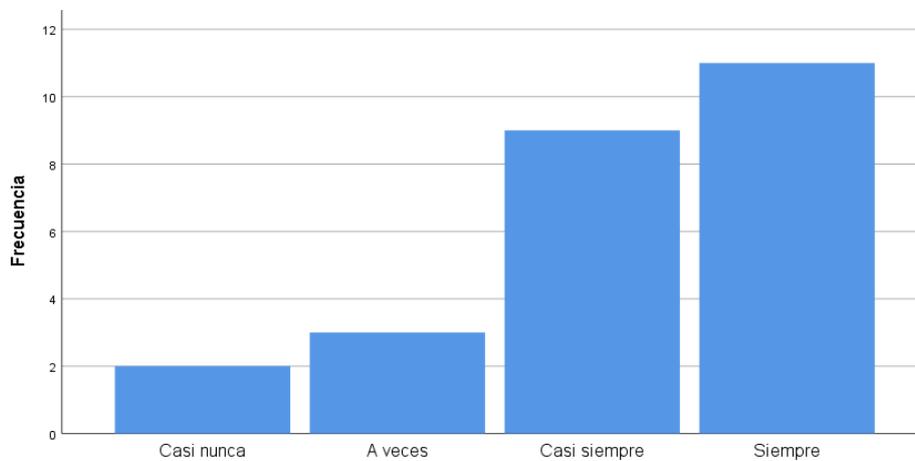


Figura 15. *¿Es placentero el trabajo que realizo?*

En la tabla 21 y en la figura 15 muestran los resultados obtenidos de la pregunta realizada a los colaboradores de la empresa objeto de estudio, la cual refiere al placer percibido por los trabajadores de dicha empresa. Los resultados obtenidos frente a la dicha premisa fueron que el 44% consideran que siempre se cumple lo antes mencionado; mientras que el 36% casi siempre. Por otro lado, el 12% indica que a veces se dan dichas condiciones; mientras que solo el 8% señaló que casi nunca.

Tabla 22. *¿Las actividades que realizo en mi trabajo requieren de mis capacidades y habilidades?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	8,0	8,0	8,0
	Casi siempre	5	20,0	20,0	28,0
	Siempre	18	72,0	72,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25. Elaboración propia.

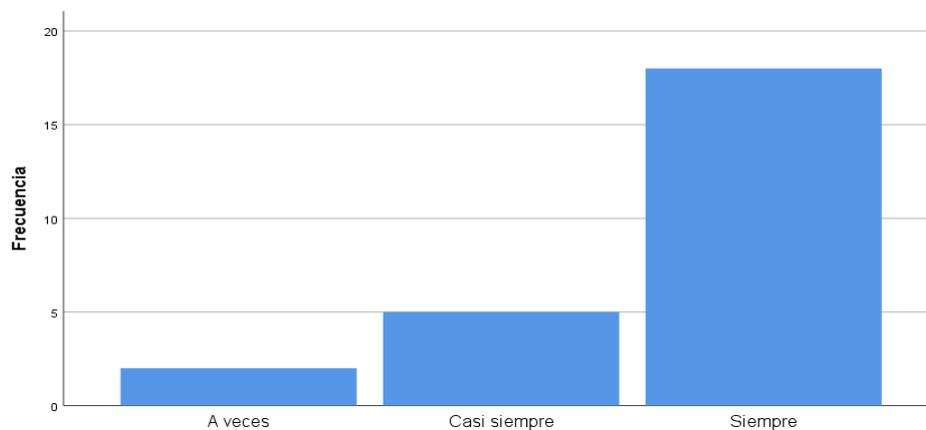


Figura 16. *¿Las actividades que realizo en mi trabajo requieren de mis capacidades y habilidades?*

En la tabla 22 y en la figura 16 se pueden evidenciar las respuestas obtenidas de la pregunta realizada a los colaboradores de la empresa estudiada, la cual analiza la frecuencia de utilización de las capacidades y habilidades al realizar actividades dentro del centro de labores por parte de los trabajadores. Los resultados obtenidos frente a la dicha premisa fueron que el 72% consideran que siempre se cumple lo antes mencionado; mientras que el 20% casi siempre. Por otro lado, el 8% indica que a veces se dan dichas condiciones.

Tabla 23. ¿Considero que el trabajo que realizo está bien remunerado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	8,0	8,0	8,0
	A veces	9	36,0	36,0	44,0
	Casi siempre	7	28,0	28,0	72,0
	Siempre	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25. Elaboración propia.

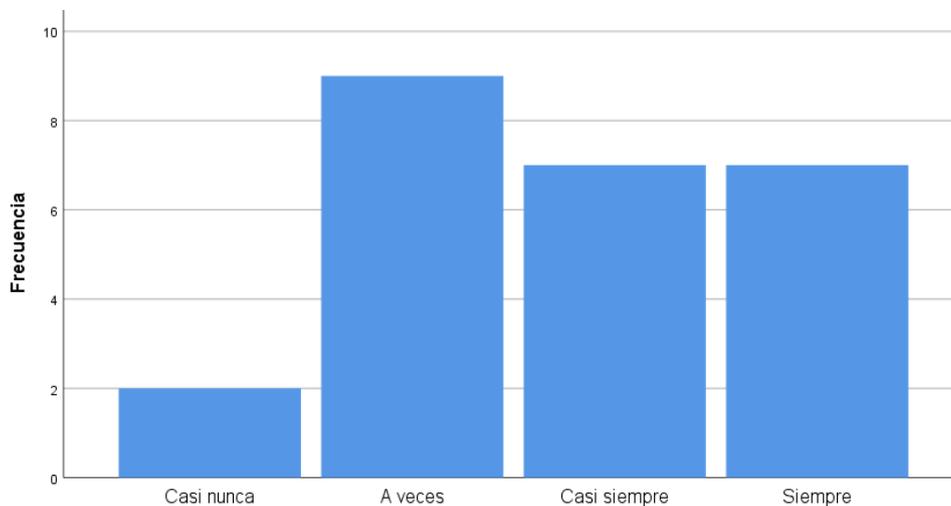


Figura 17. ¿Considero que el trabajo que realizo está bien remunerado?

En la tabla 23 y en la figura 17 muestran las respuestas obtenidas de la pregunta realizada a los colaboradores de la empresa objeto de estudio, la cual refiere al grado de satisfacción con respecto a la remuneración, por parte de los mencionados trabajadores. Los resultados obtenidos frente a la dicha interrogante fueron que el 28% consideran que siempre se cumple lo antes mencionado; mientras que el 28% casi siempre. Por otro lado, el 36% indica que a veces se dan dichas condiciones; mientras que solo el 8% señaló que casi nunca.

Tabla 24. *¿Tengo la libertad para decidir cómo realizar mi trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	4,0	4,0	4,0
	A veces	3	12,0	12,0	16,0
	Casi siempre	13	52,0	52,0	68,0
	Siempre	8	32,0	32,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25. Elaboración propia.

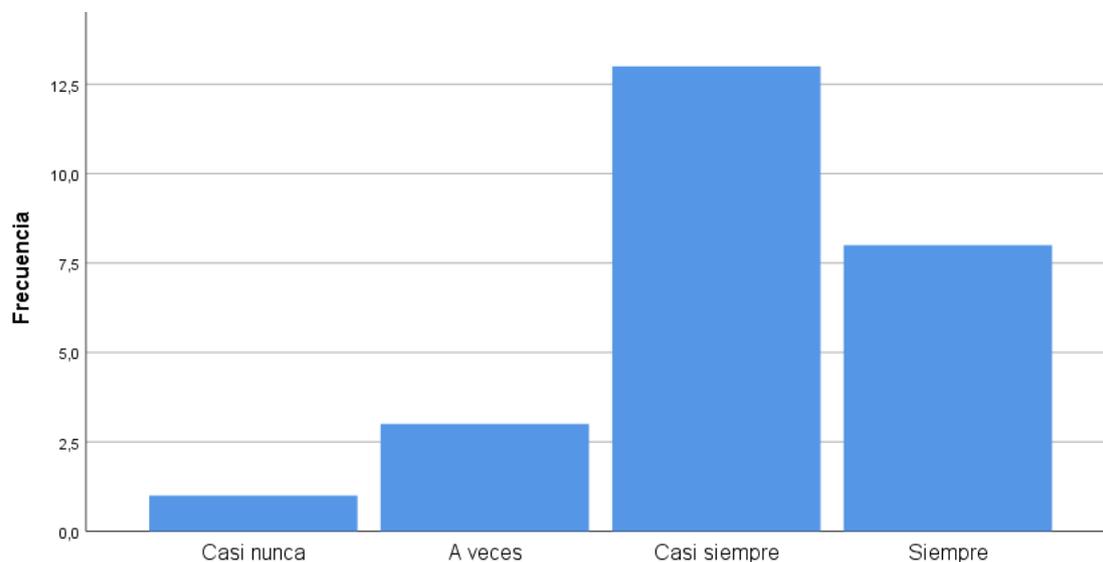


Figura 18. *¿Tengo la libertad para decidir cómo realizar mi trabajo?*

En la tabla 24 y en la figura 18 se pueden evidenciar los resultados obtenidos de la pregunta realizada a los trabajadores de la empresa analizada, la cual refiere a la percepción de libertad para decidir la manera de trabajar. Los resultados obtenidos referentes al anterior enunciado fueron que el 32% consideran que siempre se cumple lo antes mencionado; mientras que el 52% casi siempre. Por otro lado, el 12% indica que a veces se dan dichas condiciones; mientras que solo el 4% señaló que casi nunca.

Tabla 25. *¿Tengo la seguridad de que no seré despedido injustificadamente?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	8,0	8,0	8,0
	A veces	4	16,0	16,0	24,0
	Casi siempre	5	20,0	20,0	44,0
	Siempre	14	56,0	56,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25. Elaboración propia.

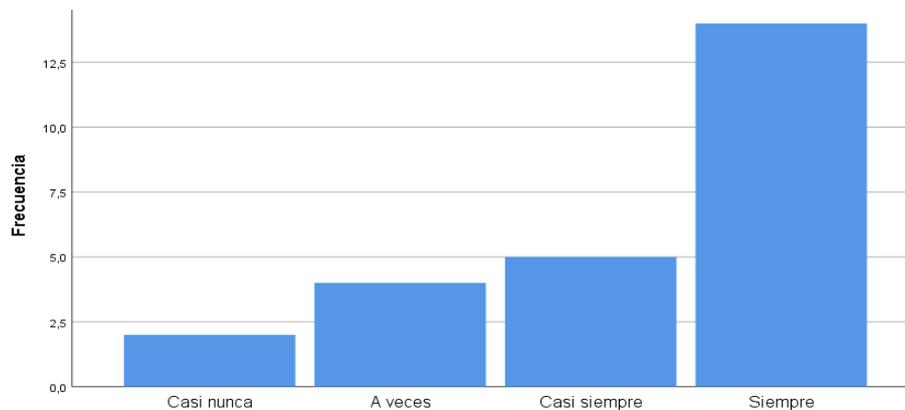


Figura 19. *¿Tengo la seguridad de que no seré despedido injustificadamente?*

En la tabla 25 y en la figura 19 muestran las respuestas obtenidas de la pregunta realizada a los trabajadores de la empresa analizada, la cual evidencia la seguridad del personal trabajador de no ser despedido injustificadamente. Los resultados obtenidos con respecto a lo mencionado fueron que el 56% consideran que siempre se cumple lo antes mencionado; mientras que el 20% casi siempre. Por otro lado, el 16% indica que a veces se dan dichas condiciones; mientras que solo el 8% señaló que casi nunca.

Tabla 26. *¿Me toman en cuenta para la toma de decisiones de mi organización?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	8,0	8,0	8,0
	A veces	5	20,0	20,0	28,0
	Casi siempre	10	40,0	40,0	68,0
	Siempre	8	32,0	32,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25. Elaboración propia.

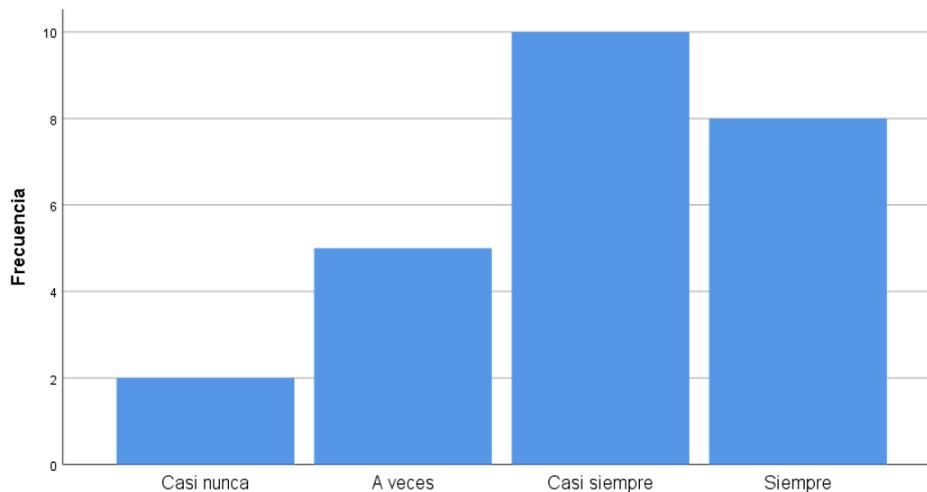


Figura 20. *¿Me toman en cuenta para la toma de decisiones de mi organización?*

En la tabla 26 y en la figura 20 muestran las respuestas de la pregunta realizada a los trabajadores de la empresa encuestada, la cual refiere al rol del trabajador en la toma de decisiones de la organización. Las respuestas de los sujetos con respecto a dicha interrogante fue que el 32% consideran que siempre se cumple la premisa ; mientras que el 40% casi siempre. Por otro lado, el 20% indica que a veces se dan dichas condiciones; mientras que solo el 8% señaló que casi nunca.

Tabla 27. *¿Me siento satisfecho con la comunicación que establezco con la organización?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	4,0	4,0	4,0
	A veces	2	8,0	8,0	12,0
	Casi siempre	6	24,0	24,0	36,0
	Siempre	16	64,0	64,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25. Elaboración propia.

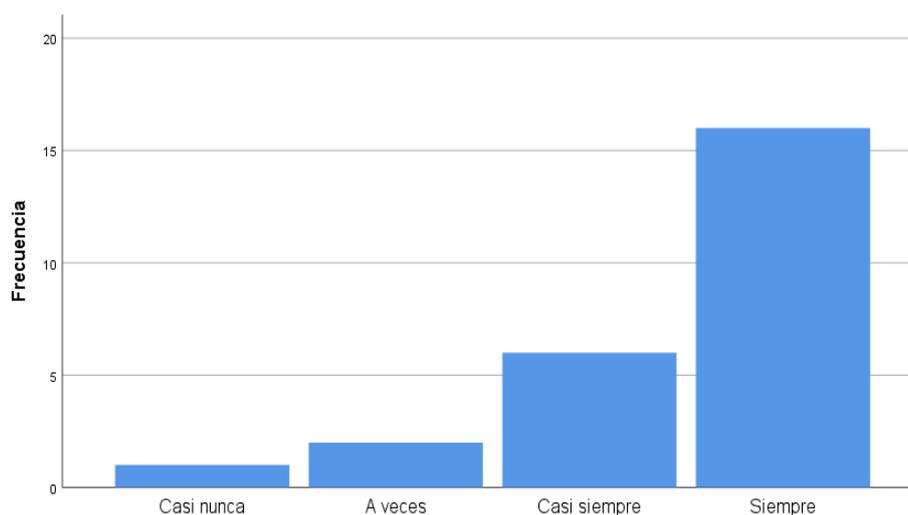


Figura 21. *¿Me siento satisfecho con la comunicación que establezco con la organización?*

En la tabla 27 y en la figura 21 muestran las respuestas de la pregunta realizada a los trabajadores de la empresa encuestada, la cual refiere si se sienten satisfechos con la comunicación que establecen con la organización. Las respuestas de los sujetos con respecto a dicha interrogante fueron que el 64% consideran que siempre se cumple la premisa ; mientras que el 24% casi siempre. Por otro lado, el 8% indica que a veces se dan dichas condiciones; mientras que solo el 4% señaló que casi nunca.

Tabla 28. *¿Mi jefe me guía y orienta en el trabajo que realizo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4,0	4,0	4,0
	A veces	6	24,0	24,0	28,0
	Casi siempre	5	20,0	20,0	48,0
	Siempre	13	52,0	52,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25. Elaboración propia.

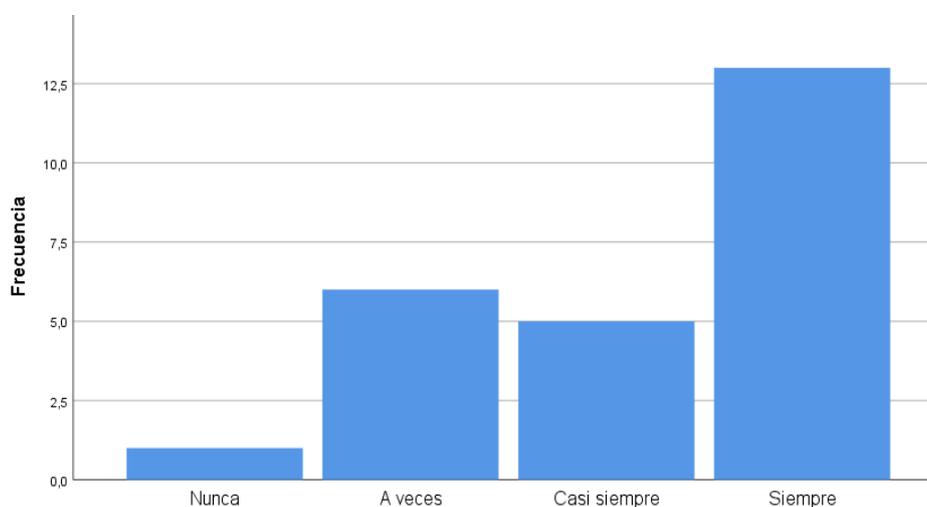


Figura 22. *¿Mi jefe me guía y orienta en el trabajo que realizo?*

En la tabla 28 y en la figura 22 muestran las respuestas de la pregunta realizada a los trabajadores de la empresa encuestada, la cual refiere a la percepción de guía y orientación de los jefes hacia los trabajadores de la empresa. Las respuestas de los individuos con respecto a la mencionada interrogante fueron que el 52% consideran que siempre se cumple la premisa ; mientras que el 20% casi siempre. Por otro lado, el 24% indica que a veces se dan dichas condiciones; mientras que solo el 4% señaló que nunca.

Tabla 29. ¿Cuándo tengo mucho trabajo siento el apoyo de mis compañeros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	2	8,0	8,0	12,0
	A veces	6	24,0	24,0	36,0
	Casi siempre	3	12,0	12,0	48,0
	Siempre	13	52,0	52,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25. Elaboración propia.

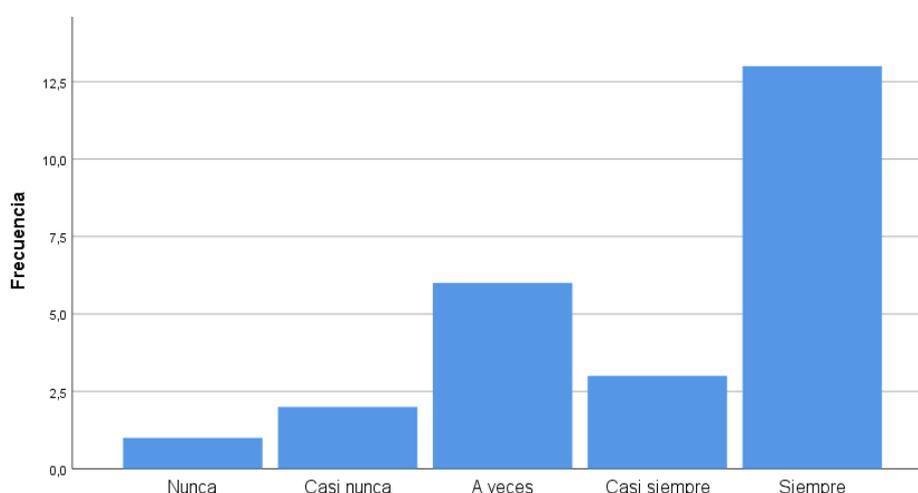


Figura 23. ¿Cuándo tengo mucho trabajo siento el apoyo de mis compañeros?

En la tabla 29 y en la figura 23 se evidencian las respuestas de la pregunta realizada a los trabajadores de la empresa objeto de estudio, la cual refiere al apoyo que perciben los trabajadores, por parte de sus compañeros al tener una carga grande de trabajo. Las respuestas de los trabajadores con respecto a la anterior premisa, fueron que el 52% consideran que siempre se cumple; mientras que el 12% casi siempre. Por otro lado, el 24% indica que a veces se dan dichas condiciones; el 8% refiere casi nunca ocurre, mientras que solo el 4% señaló que nunca.

Tabla 30. ¿Siento que en esta organización se me reconoce el esfuerzo que realizo en mi trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	8,0	8,0	8,0
	A veces	5	20,0	20,0	28,0
	Casi siempre	9	36,0	36,0	64,0
	Siempre	9	36,0	36,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25. Elaboración propia.

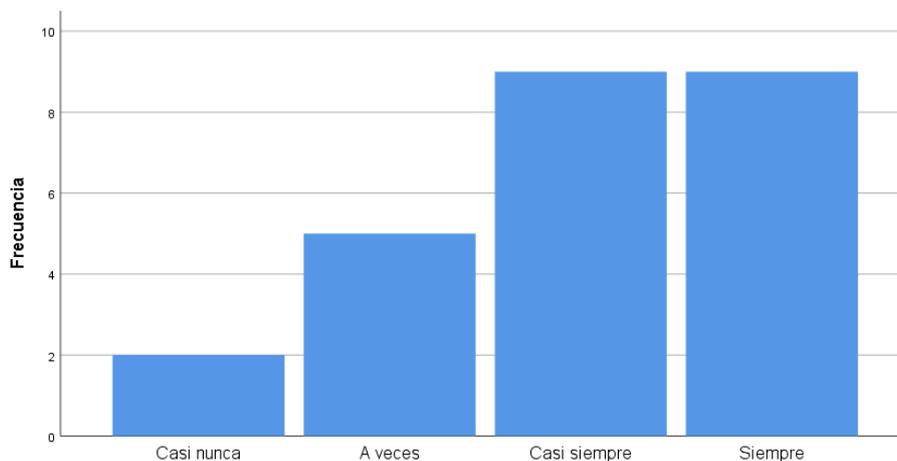


Figura 24. ¿Siento que en esta organización se me reconoce el esfuerzo que realizo en mi trabajo?

En la tabla 30 y en la figura 24 muestran los resultados obtenidos de la pregunta realizada a los trabajadores de la empresa encuestada, la cual refiere al reconocimiento del esfuerzo del trabajador por parte de la empresa. Las respuestas de los trabajadores con respecto a la mencionada interrogante fueron que el 36% consideran que siempre se cumple; otro 36% mencionó que casi siempre. Por otro lado, el 20% indica que a veces se dan dichas condiciones; mientras que solo el 8% señaló que casi nunca.

Tabla 31. *¿La iluminación en mi centro de labores es la adecuada?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	8,0	8,0	8,0
	A veces	2	8,0	8,0	16,0
	Casi siempre	8	32,0	32,0	48,0
	Siempre	13	52,0	52,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25. Elaboración propia.

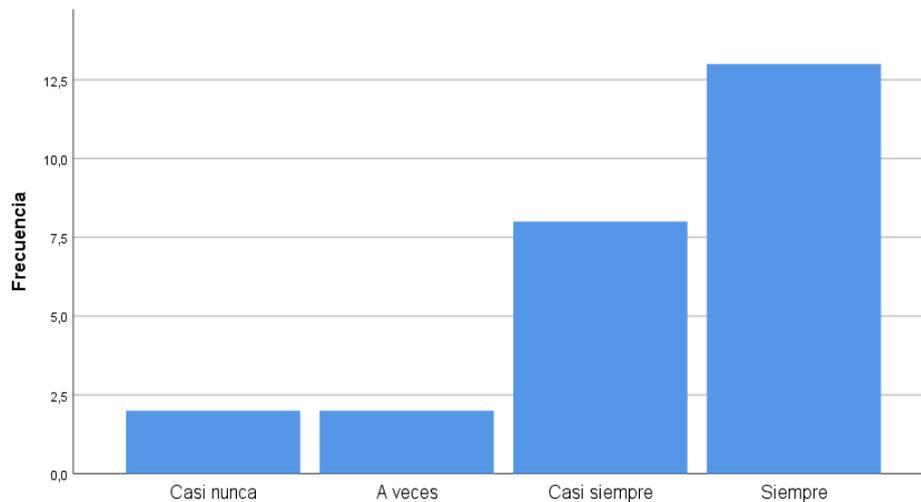


Figura 25. *¿La iluminación en mi centro de labores es la adecuada?*

En la tabla 31 y en la figura 25 se evidencian los resultados de la pregunta realizada a los colaboradores de la empresa estudiada, la cual refiere a la percepción de iluminación adecuada en el centro de labores. Las respuestas de los trabajadores con respecto a la interrogante fueron que el 52% consideran que siempre se cumple la premisa; mientras que el 32% casi siempre. Por otro lado, el 8% indica que a veces se dan dichas condiciones; al mismo tiempo que el 8% señaló que casi nunca ocurre.

Tabla 32. *¿La temperatura dentro de mi centro de labores es la adecuada?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4,0	4,0	4,0
	A veces	4	16,0	16,0	20,0
	Casi siempre	10	40,0	40,0	60,0
	Siempre	10	40,0	40,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25. Elaboración propia.

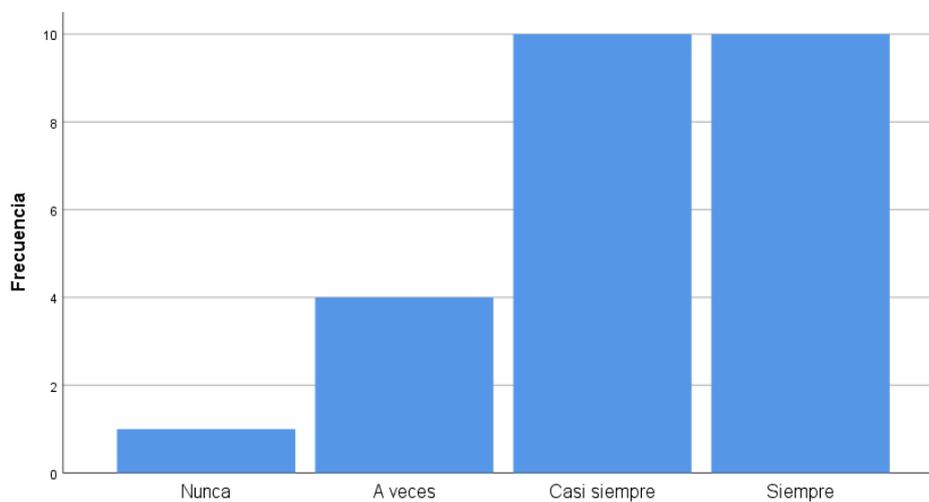


Figura 26. *¿La temperatura dentro de mi centro de labores es la adecuada?*

En la tabla 32 y en la figura 26 muestran los resultados de la pregunta formulada a los colaboradores de la empresa encuestada, la cual refiere a la percepción de temperatura adecuada en su centro de labores. Las respuestas de los colaboradores referente a la interrogante fueron que el 40% consideran que siempre se cumple la premisa ; de igual manera el 40% casi siempre. Por otro lado, el 16% indica que a veces se dan dichas condiciones; al mismo tiempo el 4% señaló que nunca ocurre.

Tabla 33. *¿El ruido no me incomoda para desarrollar mis actividades en mi centro laboral?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	5	20,0	20,0	24,0
	A veces	6	24,0	24,0	48,0
	Casi siempre	8	32,0	32,0	80,0
	Siempre	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25. Elaboración propia.

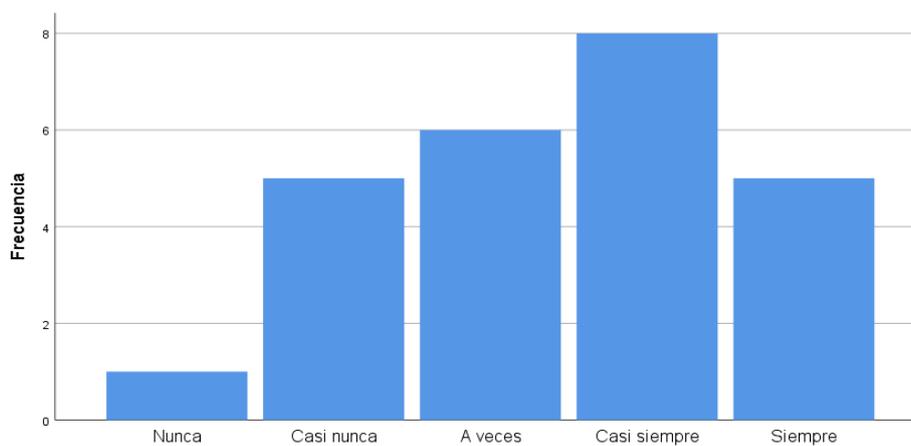


Figura 27. *¿El ruido no me incomoda para desarrollar mis actividades en mi centro laboral?*

En la tabla 33 y en la figura 27 muestran las respuestas de la pregunta realizada a los trabajadores de la empresa encuestada, la cual refiere a la comodidad de los trabajadores cuando perciben el ruido dentro de las instalaciones. Las respuestas de los colaboradores con respecto a la anterior interrogante fueron que el 20% consideran que siempre se cumple la premisa ; mientras que el 32% casi siempre. Por otro lado, el 24% indica que a veces se dan dichas condiciones; el 20% refiere casi nunca ocurre ,mientras que solo el 4% señaló que nunca.

Tabla 34. *¿En mi organización se cumple de manera constante la jornada laboral de 8 horas?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	3	12,0	12,0	16,0
	A veces	1	4,0	4,0	20,0
	Casi siempre	8	32,0	32,0	52,0
	Siempre	12	48,0	48,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25. Elaboración propia.

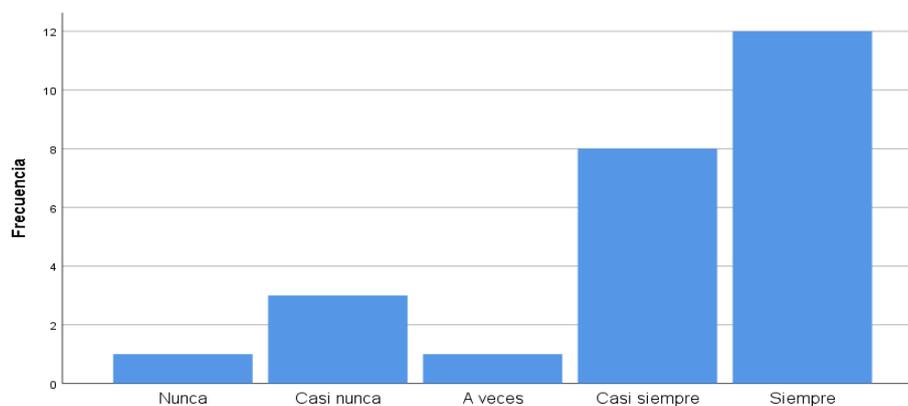


Figura 28. *¿En mi organización se cumple de manera constante la jornada la jornada laboral de 8 horas?*

En la tabla 34 y en la figura 28 se evidencian las respuestas de la pregunta formulada a los trabajadores de la empresa analizada, la cual refiere a la percepción de cumplimiento de la jornada laboral de 8 horas de los trabajadores por parte de la empresa. Las respuestas de los trabajadores con respecto a la anterior premisa fueron que el 48% consideran que siempre se cumple la premisa ; mientras que el 32% casi siempre. Por otro lado, el 4% indica que a veces se dan dichas condiciones; el 12% refiere casi nunca ocurre ,mientras que solo el 4% señaló que nunca.

Tabla 35. *¿No me siento presionado por mi jefe para realizar horas extras?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	12,0	12,0	12,0
	Casi nunca	7	28,0	28,0	40,0
	A veces	4	16,0	16,0	56,0
	Casi siempre	5	20,0	20,0	76,0
	Siempre	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25. Elaboración propia.

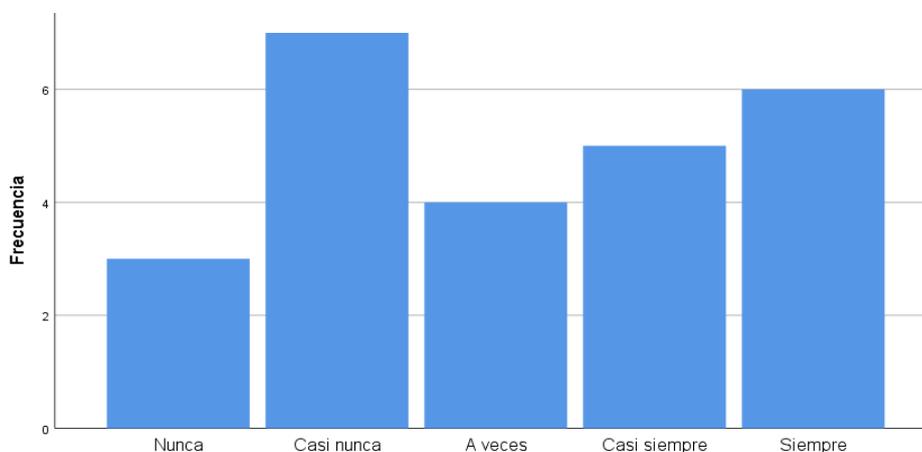


Figura 29. *¿No me siento presionado por mi jefe para realizar horas extras?*

En la tabla 35 y en la figura 29 reflejan las respuestas de la pregunta formulada a los trabajadores de la empresa analizada, la cual refiere a la presión que perciben los trabajadores para realizar jornadas extras por parte de dicha empresa. Las respuestas de los sujetos con respecto a la anterior interrogante fueron que el 24% consideran que siempre se cumple la premisa ; mientras que el 20% casi siempre. Por otro lado, el 16% indica que a veces se dan dichas condiciones; el 28% refiere casi nunca ocurre ,mientras que el 12% señaló que nunca.

Tabla 36. *¿Se respetan los periodos de descanso en la organización donde laboro?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	12,0	12,0	12,0
	Casi siempre	5	20,0	20,0	32,0
	Siempre	17	68,0	68,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25. Elaboración propia.

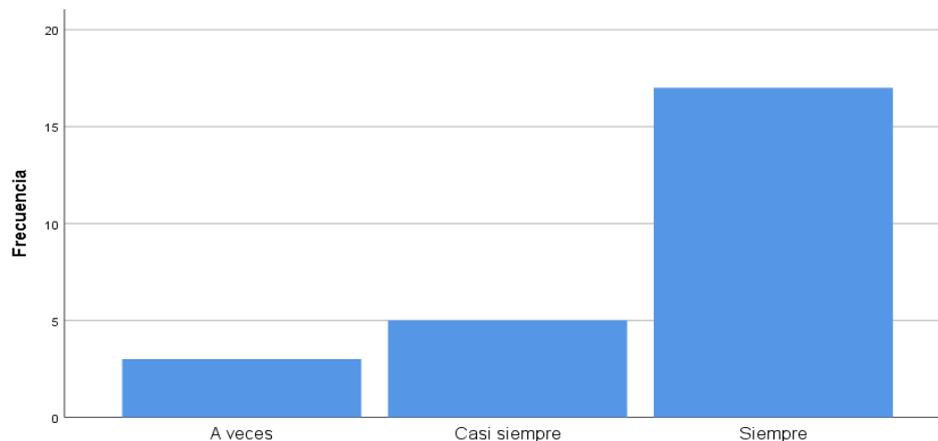


Figura 30. *¿Se respetan los periodos de descanso en la organización donde laboro?*

En la tabla 36 y en la figura 30 muestran los resultados de la pregunta realizada a los trabajadores de la empresa analizada, la cual refiere al respeto de los periodos de descanso en la organización de los trabajadores, por parte de la empresa. Las respuestas de los sujetos con respecto a la interrogante fueron que el 68% consideran que siempre se cumple la premisa; mientras que el 20% casi siempre. Por otro lado, solo el 12% señaló que a veces.

Tabla 37. *¿Tengo una relación amigable con mi jefe?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	12,0	12,0	12,0
	Casi siempre	6	24,0	24,0	36,0
	Siempre	16	64,0	64,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25. Elaboración propia.

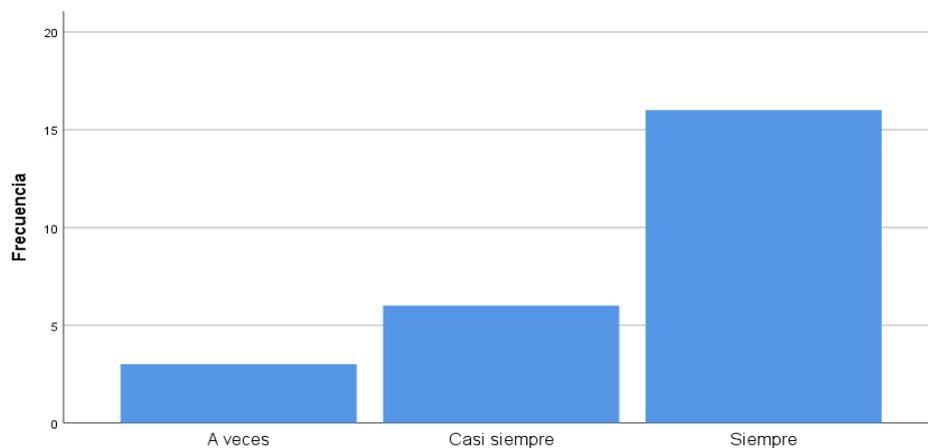


Figura 31. *¿Tengo una relación amigable con mi jefe?*

En la tabla 37 y en la figura 31 se evidencian las respuestas de la pregunta formulada a los trabajadores de la empresa analizada, la cual refiere a la percepción sobre la relación que se tiene con el jefe. Las respuestas de los trabajadores con respecto a la pregunta fueron que el 64% consideran que siempre se cumple la premisa; mientras que el 24% casi siempre. Por otro lado, solo el 12 % señaló que a veces se dan estas condiciones.

ANEXO 6: CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA



Yo Manuel Abelardo Castro Sanchez, identificado con DNI N° 74227378 en mi calidad de gerente general del área de Gerencia de la empresa Courier Service el Mensajero de Dios S.A.C. con R.U.C N° 20554013903, ubicada en la ciudad de Lima.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la Srta. Janet Patricia Estrada Ramos identificado con DNI N° 40112715; y al Sr. Christian José Poémape Rios identificado con DNI N° 44259898; egresado de la (X) Carrera profesional o () Programa de Postgrado de Administración para que utilice la siguiente información de la empresa:

Razón social de la empresa, N° de trabajadores, cantidad de trabajadores por puesto y encuestar a los trabajadores.

Con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, (X) Tesis o () Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de () Bachiller, () Maestro, () Doctor o (X) Título Profesional.

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

(X) Ficha RUC

() *Vigencia de Poder (Para informes de suficiencia profesional)

() Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, Trabajo de Investigación o Trabajo de Suficiencia Profesional).

* Nota: En el caso este formato se use como regularización o continuidad del trámite durante la coyuntura de emergencia – Covid19, se debe de omitir la “Vigencia de Poder” requerido para los informes de Suficiencia Profesional.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una “X” la opción seleccionada.

() Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

(X) Mencionar el nombre de la empresa.



MANUELA CASTRO SANCHEZ
GERENTE GENERAL

Firma y sello del Representante Legal
DNI: 74227378

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del Egresado
DNI: 40112715



Firma del Egresado
DNI: 44259898

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	05	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	20/05/2020				