

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN



Bienestar laboral en el recurso humano del COER-Huaraz, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN

Autor:

Salvador Calvo, Liliam Xiomara

Asesor:

Daniel Pérez, Jorge Augusto

Caraz – Perú

2018

1. Palabras clave

Tema	Bienestar Laboral
Especialidad	Administración

Keywords

Theme	
Specialty	Administration

Línea de Investigación:

Según OCDE

Área: Ciencias Sociales

Sub Área: Economía y Negocios

Disciplina: Negocios y Management

2. Título

Bienestar laboral en el recurso humano del COER – Huaraz, 2018.

Labor well-being in the human resources of the COER - Huaraz, 2018.

3. Resumen

El siguiente trabajo de investigación sostuvo como objetivo identificar los factores incidentes en el Bienestar Laboral del recurso humano del personal que labora dentro del COER – Huaraz, y así mismo dar a conocer la importancia que tiene este tema.

La metodología que se empleará, será de tipo descriptiva, usando un diseño no experimental de corte transversal porque se observa algunos fenómenos y/o acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

La población considerada en el presente estudio consta de 35 colaboradores que laboran en el COER Ancash, Huaraz así mismo la técnica que se utilizará como instrumento el cuestionario será de la encuesta. Logrando los siguientes resultados: En la relación con la dirección, el 65.7% de los trabajadores manifiesta que nunca cuentan el apoyo por parte del jefe cuando se presentan problemas de trabajo, En la participación de las decisiones, el 71.5% de trabajadores manifiesta que siempre tienen la liberación para realizar las cosas a su modo concediéndole incumbencia en las de decisiones adoptadas, Sobre posibilidad de promoción, el 74.3% de trabajadores manifiesta que siempre le brindan la oportunidad de obtener ciertas responsabilidades que le permiten extender sus conocimientos y desarrollar sus capacidades , En el ambiente físico, el 60.0% manifiesta que Nunca existen agradables condiciones físicas y expertas que accedan a un desarrollo de trabajo adecuado, Dentro de la satisfacción con el trabajo, El 65.7% de trabajadores manifiesta que Nunca los integrantes del personal suelen recibir reconocimientos del jefe, En la compensación y beneficios, el 65.7% de trabajadores manifiesta que Nunca cuando realiza el trabajo, de un modo eficaz y eficiente, su esfuerzo es incentivado por el jefe, como conclusión final el bienestar de los que laboran se encuentra en un resultado promedio. Donde la dirección tiene que promover una sabiduría fundamentada con ejemplos y acuerdos donde se planteen y tomen en cuenta los temas humanos desde ellos se incite las buenas labores de sus trabajadores.

4. Abstract

The following research work aimed to identify the factors affecting the Labor Welfare of the human resources of the personnel working within the COER - Huaraz, and also to make known the importance of this topic.

The methodology to be used will be descriptive, using a non-experimental cross-sectional design because some phenomena and / or events are observed as they occur in their natural context, and then analyzed.

The population considered in the present study consists of 35 collaborators working in the COER Ancash, Huaraz, as well as the technique that will be used as an instrument, the questionnaire will be from the survey. Achieving the following results: In relation to management, 65.7% of workers state that they never count on support from the boss when work problems arise, In the participation of decisions, 71.5% of workers state that they always they have the freedom to do things in their own way by granting them incumbency in the decisions taken, On the possibility of promotion, 74.3% of workers state that they always give them the opportunity to obtain certain responsibilities that allow them to extend their knowledge and develop their abilities In the physical environment, 60.0% state that there are never pleasant physical and expert conditions that access an adequate work development, Within the satisfaction with the work, 65.7% of workers state that Never the staff members usually receive recognition of the boss, In compensation and benefits, 65.7% of workers If you never do the work, in an effective and efficient way, your effort is encouraged by the boss, as a final conclusion the welfare of those who work is in an average result. Where management has to promote a wisdom based on examples and agreements where human issues are raised and taken into account since they incite the good work of their workers.

INDICE

	Pág.
Caratula	
1. Palabras clave.....	II
2. Título.....	III
3. Resumen.....	IV
4. Abstract.....	V
5. Introducción.....	1
5.1. Antecedentes y fundamentación científica.....	3
5.2. Justificación de la Investigación.....	11
5.3. Problema.....	12
5.4. Conceptuación y operacionalización de las variables.....	12
5.5. Hipótesis.....	22
5.6. Objetivos.....	22
5.6.1. Objetivo general.....	22
5.6.2. Objetivos específicos.....	23
6. Metodología.....	23
6.1. Tipo y diseño de investigación.....	23
6.1.1. Tipo de investigación.....	23
6.1.2. Diseño de la investigación.....	24
6.2. Población y Muestra.....	25
6.3. Técnicas e instrumentos de investigación.....	25
6.4. Procesamiento y análisis de la información.....	26
7. Resultados.....	26
8. Análisis y discusión.....	44
9. Conclusiones y recomendaciones.....	50
9.1. Conclusiones.....	50
9.2. Recomendaciones.....	51
10. Referencias bibliográficas.....	53
11. Anexos y apéndices.....	56

5. Introducción

Desde hace varias décadas se ha reconocido, como una alternativa teórica, la organización como un sistema que integra lo técnico y lo psicosocial (Kast y Rosenzweig, 1988), el subsistema técnico, entre otras cosas, y que permite establecer las condiciones de especialización provenientes de la tecnología, las tareas, los productos o los servicios; mientras que la esencia del subsistema psicosocial radica en el comportamiento del individuo como tal y de los grupos que conforma. Entender el elemento sociocultural de las organizaciones es una responsabilidad de las personas encargadas de gestionarlas (Dávila, 2000), pues implica comprender la relación de la persona con la organización, su actitudes, expectativas y aspiraciones.

Un aspecto motivo de interés tanto de académicos como de expertos es el bienestar laboral, por cuanto se ha establecido una relación directa entre la satisfacción de la gente con su trabajo, los resultados económicos de la empresa, la satisfacción de los clientes y las condiciones internas para la dirección empresarial. Las prácticas alrededor del bienestar laboral, inicialmente, se centraron en programas sociales tendientes a mejorar las condiciones morales y mentales del trabajador; posteriormente, en proyectos orientados a modificar las condiciones de trabajo o a ofrecimientos de prestaciones especiales que complementarían los ingresos y condiciones sociales del trabajador; después, al logro de estrategias para el incremento de la lealtad, la motivación, y, por último, a la búsqueda de condiciones que mejoraran de manejar integral la calidad de vida laboral (Barley y Kunda, 1992).

El estudio aborda los agentes que incurren en el Bienestar de las labores de los trabajadores en el centro de operaciones y emergencias regional – Huaraz. y de esta manera brindar recomendaciones a la dirección, del COER. a fin de poder alcanzar sus objetivos, crecer organizacionalmente. contribuyendo a obtener la comodidad laboral del personal.

En la primera parte del trabajo se desarrolla los antecedentes de estudio en los que se ha apoyado la investigación, posteriormente se desarrolla el marco teórico, se plantea el problema, los objetivos generales y específicos.

En la segunda parte se desarrolla la metodología del estudio, que contiene el plan metodológico en el cual la muestra indica la población a estudiar y señala la técnica de acopio de antecedentes y el instrumento a ser empleado, mostrando la manera como se procesó la información.

En la tercera parte se muestran los productos obtenidos y el debate de los resultados, en principio a los objetivos sugeridos.

En la parte Final se exhiben los resultados presentados en relación a los objetivos propuestos, planteando así recomendaciones, fruto de la labor de investigación.

Como parte final, surgen las referencias bibliográficas, que indican las fuentes empleadas del marco teórico en el que se apoyó la investigación y que ayudo de argumentación en el progreso del trabajo. Los instrumentos utilizados, además de los anexos se utilizó como sostén de la investigación a la matriz de coherencia desarrollada en el apéndice.

5.1. Antecedentes y fundamentación científica.

En la presente investigación se observó diferentes tesis de autores y países que se relacionan con las variables de la investigación obteniendo las que pudieron añadir una considerable conciencia para desarrollar mejor la presente investigación.

Gonzales (2013). Tesis doctoral: Factores de bienestar laboral y percepción de los trabajadores de mayor edad. Universidad Autónoma de Barcelona. Investigación tipo básico cuyo objetivo determinar la percepción de los factores de bienestar en los trabajadores de mayor edad, descriptiva, correlacional, no experimental, cuantitativa. La muestra fueron 210 trabajadores de más de 50 años de la universidad, el instrumento fue diseñado para tal fin. El autor concluye que: Se concluye que un factor de importancia para estos trabajadores fue la brecha generacional, experiencia, trámites anticipados al retiro. Se concluye que la mejor propuesta de bienestar demora la etapa de jubilación anticipada. Al retrasarse la jubilación se requiere mejorar la salud de los que laboran, el desarrollar competencia y afrontamiento de la posible jubilación. De acuerdo con lo descrito en la investigación es importante que los trabajadores de mayor edad conserven su capacidad de trabajo para ello es importante que los trabajadores evidencien bienestar laboral en la institución.

Libreros (2011); en su tesis doctoral Incidencia de la cultura organizacional sobre el bienestar laboral de los servidores públicos de una institución educativa del valle Cauca. Universidad Nacional de Colombia; objetivo mostrar la relación que existe entre Cultura Organizacional y Bienestar laboral. Investigación de Enfoque cuantitativo; diseño no experimental de nivel descriptivo, correlacional, muestra el 50% de los servidores públicos, quienes contestaron la encuesta. El autor concluye que: Los cambios continuos en la institución afectan al personal que labora en ella de forma continua. Ambas variables de estudio tienen influencia en las percepciones del personal lo que promueve reacciones diferentes en ellos. A veces el

bienestar de los que laboran está condicionado por los incentivos que ofrece la institución, si estos no se dan no hay satisfacción del trabajador. Se debe mejorar la comunicación interna para impulsar los procedimientos de bienestar.

González (2015) en su tesis doctoral: Bienestar laboral y personal en los trabajadores de universidad, Universidad de Extremadura, España. Cuyo objetivo fue influir el bienestar en el trabajo sobre el bienestar fuera del contexto laboral. Es una investigación descriptiva y tuvo como muestra representativa de toda la Universidad de Extremadura (N = 585). Concluye con el establecimiento de un perfil sociodemográfico y laboral de los trabajadores. Entre sus principales conclusiones se tiene que: se considera un factor importante de todo trabajador es el tener un bienestar laboral no solo dentro de la institución sino también fuera de ella.

Gutiérrez (2013), en su tesis de maestría: Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: bases para futuras investigaciones. PUCP. Objetivo, determinar la relación entre la Motivación y Satisfacción Laboral. Descriptiva, correlacional, cuantitativa, no experimental. Muestra 120 obreros, los instrumentos fueron preparados para tal fin. El autor concluye que: Se demuestran diversos factores en el entorno de trabajo que afecta las condiciones del mismo. El único factor que los motiva es la calidad de la interacción con sus colegas de trabajo, manifestando además que las recompensas o premios son muy necesarios y relevantes. Se sienten satisfechos con los retos laborales que suponen el cumplimiento de la tarea. No se encontraron trabajos de investigación sobre bienestar laboral y Conflictos laborales en el Perú.

Espinoza (2012) en su tesis titulada La calidad de vida en el trabajo y el desempeño laboral, realizada para la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; tesis no experimental descriptiva y correlacional; esta investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera la calidad de vida en el trabajo influye en el desempeño laboral de los trabajadores en los institutos viales

provinciales de la región de Ancash, para ello se aplicaron dos cuestionarios, uno dirigido a los encargados del personal de cada instituto vial provincial y otro dirigido a los trabajadores, se determinó una muestra aleatoria no probabilística de 49 colaboradores. Los resultados obtenidos permitieron establecer que la calidad de vida en el trabajo influye positiva y significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de los institutos viales provinciales de la Región Ancash.

Fundamentación Científica:

La dificultad del bienestar laboral es de épocas antiguas, a finales del siglo XIX los teóricos de la gerencia se preocuparon por condiciones de satisfacción de los trabajadores muy ligadas, en ese momento, a valores morales y religiosos de los empresarios: “Como los industriales habían logrado riqueza y posición mediante el trabajo de otros, estaban moralmente obligados a asumir sus responsabilidades, no sólo frente a la economía, sino frente al bienestar individual y colectivo de sus empleados” (Barley y Kunda, 1992, p. 142), el esfuerzo se centraba en programas sociales tendientes más a mejorar las condiciones morales y mentales del trabajador que a modificar las condiciones de trabajo.

Con el surgimiento de la teoría de las relaciones humanas, la búsqueda de la eficiencia lleva a los empresarios al desarrollo de programas que trascienden la moralidad, para ofrecer acciones de beneficencia y algunas prestaciones como vacaciones, permisos por enfermedad, servicios de salud y fondos de pensiones que incrementarían la satisfacción del empleado y, por ende, su rendimiento (premisa aún hoy en día discutible). Después de la Segunda Guerra Mundial la atención se traslada a la búsqueda de estrategias para el incremento de la lealtad, la motivación y posteriormente hacia los sistemas de compensación, decisiones participativas y enriquecimiento del trabajo (Barley y Kunda, 1992).

En los años setenta, el concepto de bienestar empieza a ligarse más con el de calidad de vida laboral, “En respuesta a la creciente preocupación en

torno a la naturaleza poco recompensante del trabajo y las evidencias de una decreciente satisfacción con el empleo” (Kast y Rosenzweig, 1987, p. 691).

Es decir, trascender un enfoque asistencialista de ‘dar cosas’ y propender por una propuesta que apunte hacia el desarrollo humano integral en la organización.

Una manera práctica para medir el bienestar se ha hecho por medio de la satisfacción en el trabajo, entendida como una actitud general hacia éste, más que un comportamiento; así el grado de satisfacción estaría dado por la “diferencia entre la cantidad de recompensas que reciben los trabajadores y la cantidad que creen que deberían recibir” (Robbins, 1994, p. 47). A pesar de que en sentido estricto los dos conceptos no son iguales, en el presente trabajo se utilizan indistintamente.

Teorías del Bienestar Laboral

Teoría de Esping-Andersen

Miller (2010), define la siguiente teoría:

La primera formulación de la teoría de Esping-Andersen contempla la existencia de tres modelos de regímenes de bienestar, los denominados liberal, conservador y socialdemócrata. Este planteamiento original del autor danés, sufrió a lo largo de los noventa dos importantes críticas: la primera, plantea la posibilidad de la existencia de otros modelos al margen de los ya comentados en segundo lugar, se presentan toda una serie de críticas, desde postulados feministas principalmente, que ponen de manifiesto la ausencia de cualquier referencia a la problemática específica de la mujer en los distintos modelos presentados (p.4).

Desarrolló su teoría para dilucidar los diferentes cambios en la posición estatal sobre el bienestar, en la primera fase que la considera liberal el estado no interviene dejando al mercado como dador de bienestar. En la segunda

fase, intervención estatal en el mercado. En la tercera fase, intervención estatal en el mercado y en la sociedad.

Teorías desde una perspectiva de género

Miller (2010), explica la siguiente teoría:

El punto de partida de tales teorías alternativas es el concepto de patriarcado y cómo éste juega un papel teórico de primera línea a la hora de plantear cualquier cuestión acerca de los modelos de bienestar social. El concepto de patriarcado, aunque ya era común en el lenguaje feminista, se trata de una definición operativa que permite la contrastación empírica de sus postulados de análisis comparativos acerca de las desigualdades de género (p.5).

Se empieza a vislumbrar la igualdad de género en las organizaciones de la revolución industrial, la igualdad de derechos y la separación del patriarcado, se van planteando la diferencia de los roles del hombre y la mujer, a pesar de eso países desarrollados proponen el rol de ama de casa de la mujer, en un claro retroceso a la igualdad de derechos.

Definición de bienestar laboral

Martínez (2011). Es un proceso permanente, orientado a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del servidor docente y directivo docente, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así como elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación con el servicio que ofrece a la comunidad. (p. 38).

Estrada y Ramírez (2010, p,23) “Se expresa en la forma como cada trabajador dimensiona y satisface sus necesidades básicas, teniendo en cuenta que existen condiciones objetivas que las determinan, se construye a partir de los objetivos misionales y comunes que plantean la naturaleza de la organización”.

En acuerdo a las definiciones anteriores podemos decir que es el agrado de las carencias de cada persona dentro de su organización.

Importancia del Bienestar Laboral

Es importante indicar que “una buena señal es que no todas las instituciones cuentan con la contribución del personal y los efectos aguardados se debe; en este aspecto, Yudeith, (2013), indica que:

En gran parte, a las acciones emprendidas por la empresa, con el ánimo de lograr que tanto el colaborador como su familia se sientan a gusto y tranquilos con el trabajo adelantado y el contexto laboral en el cual se desenvuelve. Así como se hace una planeación de presupuesto, se diseña un plan de acción para cada año, se establecen las metas y los objetivos que se tienen que lograr, también se debe pensar en algo tan importante como programas que brinden bienestar al trabajador, de manera que se impulse la tranquilidad suficiente para desarrollar su gestión. Hay una serie de acciones que las organizaciones, a través de un comité, pueden llevar a cabo; entre ellas están actividades recreativas, deportivas y culturales. Además, se puede pensar en convenios con otras entidades para obtener descuentos en compras o en servicios, pero también es recomendable contar con las cajas de compensación que permiten a los afiliados realizar actividades de recreación y formación, a la vez que ofrecen sitios para descansar y practicar un arte o un deporte. Lo mejor es que los beneficios se extienden al núcleo familiar, el cual forma parte integral del bienestar personal del trabajador y, a través de él se logra un equilibrio entre el estado anímico y el enfoque de todas sus energías en la labor y los resultados proyectados. Existen organizaciones que brindan apoyos extralegales para optimizar el bienestar personal y laboral, pero muchas empresas no cuentan con este tipo de beneficios y hay que recurrir a acciones que no son económicamente significativas. Un punto que debe fortalecerse para que haya bienestar organizacional y que todos los directivos y líderes de empresas no pueden olvidar es el equilibrio que debe existir entre vida laboral y personal (p.25).

Condiciones para el bienestar laboral

Sobre las consideraciones, se tiene que: Beleño (2013), refiere que:

La vida laboral del ser humano se constituye hoy en un tema de reflexión que abarca tópicos muy inherentes al ser, desde el desarrollo de expectativas, planificación, relaciones interpersonales, proyecto de vida hasta la satisfacción de necesidades básicas, los cuales si no son bien orientadas pueden generar malestar y poner en riesgo la calidad de vida del mismo. Como respuesta a esto han surgido investigaciones que resaltan la importancia de optimizar cada una de estas áreas y al mismo tiempo referenciar las desventajas que se pueden suscitar cuando un ser humano no está satisfecho en algunas de ellas. (p.33)

En este sentido, es importante indicar que “en la Declaración de Principios de la OMS, se reconoce que la salud es uno de los derechos fundamentales de los seres humanos y que lograr el más alto grado de bienestar depende de la cooperación de individuos y naciones y de la aplicación de medidas sociales y sanitarias”.

Bienestar laboral y su influencia en las organizaciones

Sánchez (2014), expone que:

Juega un papel muy importante el área de recursos humanos, quienes deben ser muy creativos y estratégicos, para iniciar, lo que primero debe hacer es un diagnóstico de la satisfacción de los trabajadores con la empresa y posteriormente hacer un estudio mediante encuestas, utilizando las herramientas de comunicación que tenga al alcance para recolectar información (p.1).

Las organizaciones planifican cuidadosamente sus programas de bienestar laboral, previo estudio y diagnóstico apuntando a las necesidades reales de sus trabajadores de tal manera que se genera un compromiso entre el trabajador y la empresa, ese vínculo motivacional promueve la motivación y mejora la productividad, es importante que en los programas de bienestar

se cuente con la participación de los mismos trabajadores a fin de que los beneficios programados sean lo más exactos posibles, cuando se inicia el programa la organización debe socializarlo totalmente entre sus trabajadores para que todos estén al tanto y puedan participar de estos, cumpliendo lo que se planificó anteriormente en que todos tengan acceso a ello sin restricciones.

Beneficios del Bienestar Laboral

Asociación Salvadoreña de Industriales (2015), los detalla:

La calidad de vida en el trabajo

Aplicación de recursos que contribuirán a la mejora de las condiciones de trabajo y calidad de vida de los trabajadores y sus respectivas familias.

Mayor productividad y con ello generar desarrollo empresarial sostenible.

Desarrollo integral del trabajador y la productividad de la empresa.

Sentido de pertenencia institucional.

Fortalecer los valores organizacionales.

Conservación la salud física y mental del trabajador (p.1).

El bienestar proporciona un sin número de beneficios al trabajador, protege su salud, fomenta recreación, protección familiar, capacitación, estímulos económicos, programas de vivienda, programas de turismo, etc. Lo que corresponde a la organización desarrolla mejor su producción, aumenta sus posibilidades de seguir funcionando, se vuelve más competitiva, aumentan sus activas, se hace más atractiva para el mercado económico financiero, imagen corporativa muy buena, capacidad de expandirse, clima laboral estable y agradable, se elevan el precio de sus acciones, posibilidad de aumentar el giro de los negocios, etc.

Para la presente investigación se asumió el modelo de Meliá y Peiró, que agrupa en seis dimensiones las características del bienestar: relaciones con la dirección, participación en decisiones, posibilidades de promoción,

ambiente físico de trabajo, satisfacción con el trabajo y compensación y beneficios. Se acepta este modelo por cuanto integra muchos de los factores mencionados por otros autores, ha sido probado por algunos investigadores en poblaciones diferentes al contexto en que fue formulado (García, Ovejero y Fernández, 2000; García y Ovejero, 2000) y no presenta carencias o contradicciones frente a las condiciones de bienestar laboral propias del país

5.2. Justificación de la Investigación

Justificación Teórica

En su totalidad la investigación debe hallar la disolución de una problemática que por ultimo presente un modelo, así como muestra invenciones paradigmáticas ejecutando estar realizando un argumento Teórico. Esta siempre va a ser la materia principal en los trabajos de investigación ya que se desarrolla una meditación netamente universitaria, motivo por el cual, con el presente estudio se abre paso al aprendizaje del bienestar laboral en la institución en estudio, como diagnóstico y asociación, la cual brindara soluciones en cuanto a los rendimientos de los colaboradores y de la organización.

Justificación Metodológica

En el siguiente estudio los objetivos planteados en la investigación, se logrará utilizando las técnicas de investigación que más se acomoden al temario sometido de análisis, como encuestas a los trabajadores, metodológicamente, busca ayudar de base a otros investigadores que desarrollen trabajos relacionados al campo, facilitando a los profesionales, mediante esta investigación un instrumento de gran utilidad que permita agrandar los saberes y poseer un gran alcance en su posterior desempeño. Mediante lo logrado en la investigación se podrán desarrollar actuales herramientas de evaluación o el ajuste de ellos para ejercer de base a la investigación enriqueciendo los resultados que se esperan. En la presente Investigación los Instrumentos que se emplearon se validaron por expertos y en concordancia a su principio se consideraron idóneos para su empleo en

la muestra.

Justificación Práctica

La realización de la presente investigación permitirá conocer la situación de los trabajadores del COER e identificar aquellos elementos que incurren en el bienestar laboral lo que repercutirá en cuanto a la calidad de trabajo, equidad, eficacia y eficiencia de la atención prestada a los usuarios.

5.3. Problema

¿Cuáles son los factores que inciden en el bienestar laboral del recurso humano en el centro de operaciones y emergencias regional - Huaraz, 2018?

5.4. Conceptuación y operacionalización de las variables

Marco conceptual

Bienestar laboral

Caroli (2012) “Estado deseado por el grupo de personas que laboran en una organización” (p.1).

Domínguez (2016) “Al buen estado de personas o colectivos, siendo éste “buen estado” un término relacionado con su trabajo”. (p.1).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE					
VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
BIENESTAR LABORAL	Mediante el Bienestar laboral se busca la satisfacción de las necesidades físicas y emocionales tanto en las organizaciones, como individualmente dentro de un centro laboral. Estrada(2010)	El bienestar Laboral es un compuesto integrado por la relación con la dirección, la participación en decisiones, la posibilidad de promoción el ambiente físico de trabajo, la satisfacción en el trabajo, compensación y beneficios percibidos por los trabajadores del centro de operaciones y emergencias regional-Huaraz, 2018.	Relación con la dirección	Relaciones personales	Cuento con el soporte de mis compañeros de labores al generar información e ideas para desarrollar trabajos y buscar solución a los problemas o diferencias entre trabajadores.
				Apoyo para el desempeño	Tengo el apoyo por parte del jefe cuando se presentan problemas de trabajo.
			Participación en decisiones	Autonomía	Soy libre para desarrollar las cosas a mi modo asignándome obligación en cuanto a la de decisiones.
				Involucramiento	Al realizar bien mis labores encomendadas asegura mi

					permanencia en la organización
				Congruencia decisiones-acciones	Acceden a explorar mis capacidades con el fin de adoptar decisiones que ayuden a resolver problemas dentro de la organización.
			Posibilidad de promoción	Oportunidades de formación	Mediante el desempeño de mi trabajo me brindan la oportunidad de desarrollar nuevas ideas.
				Oportunidades de promoción	Se me brindan responsabilidades que me permiten desenvolver habilidades nuevas.
				Planes de carrera	Se ha definido métodos establecidos para el ascenso en la institución.
			Ambiente físico de trabajo	Seguridad e Higiene	Existe condiciones de seguridad e higiene para

					realizar su trabajo y evitar accidentes.
				Espacio físico	En mi trabajo existe agradables condiciones físicas y técnicas que autorizan una posición de trabajo adecuado.
				Iluminación	En mi trabajo existe suficiente iluminación para evitar situaciones de peligro o riesgo en mis actividades laborales.
			Satisfacción con el trabajo	Significancia de la tarea	Mi trabajo es significativo y me permite desarrollar nuevas capacidades.
				Gusto por el trabajo	Disfruto el realizar mi trabajo
				Reconocimiento	Frecuentemente los integrantes del personal solemos recibir reconocimientos del jefe.

			Compensación y beneficios	Cumplimiento de acuerdos legales	En mi trabajo se cumple los acuerdos legales proporcionales de acuerdo al desempeño laboral
				Salario frente al trabajo	El salario, prestaciones y compensaciones son adecuados
				Incentivos	Cuando realizo mi trabajo, de un modo eficaz y eficiente, mi esfuerzo es incentivado por mi jefe.

Operacionalización de variables

Dimensión 01: Dirección

Palma (1999) La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación en el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

Indicador

a. Relaciones personales

Ibáñez (2011) Son un conjunto de normas y técnicas que se exteriorizan en el trato con las personas y el equipo de trabajo de empresa indispensables para la convivencia y las relaciones humana positivas que se expresan en el saludo, en la sonrisa, la gratitud, cortesía, y que están dirigidos a la ideología en la calidad absoluta. (p.292)

b. Apoyo para el desempeño

Ibáñez (2011) En los trabajadores de bajo nivel, a veces contamos con inteligencia oculta, bien podrían ser excelentes colaboradores en cargos gerenciales, el líder tiene que buscar la forma de cómo descubrirlos, para luego ayudarlos en su crecimiento individual como trabajador, jefe, persona y profesional. Entonces, el nivel de identidad del trabajador hacia su jefe líder y su empresa sustancialmente. (p.293)

Dimensión 02: Participación en decisiones

Chávez (2006) La participación entendida de esta manera encuentra una poderosa razón que la potencia, en la convicción de que ella no solamente beneficia directamente a las personas y organizaciones que la ejercen. Si no que incide en un aumento de la eficiencia y efectividad de las decisiones (p.106).

Indicadores

a. Autonomía

Robbins (2013) La autonomía muestra el grado de libertad y discreción del trabajador mediante el puesto que se le ofrece; de esta manera programe sus labores y determine los procedimientos para llevarlas a cabo. (p.241)

b. Involucramiento

Robbins (2009) El Involucramiento es el nivel que una persona se identifica psicológicamente con el desarrollo de sus labores y considera el grado de su desempeño percibiendo así un beneficio para ella. El personal que cuenta con altos rasgos de compromiso en el trabajo se identifican con el tipo de labor que desarrollan y realmente les interesa. (p.79)

c. Congruencia decisiones-acciones

Zamora (2018) Las acciones, sus resultados y los valores que lo motivan, así como el nivel de congruencia. Van a tener una influencia fundamental en el proceso de aprendizaje. Para ello debemos (p.72)

Dimensión 03: Posibilidad de promoción

Puchol (2007) La promoción es un buen método de motivación de trabajador, ya que, no es una recompensa a los superiores, sino más bien una oportunidad para retribuir la lealtad. también a los que no han sido promovidos en cierta oportunidad, toman en cuenta en aquella empresa hay probabilidades de ascender para los mejores. (p.74)

Indicadores

a. Oportunidades de formación.

Flippo, (1970) aclara que la “mediante La Capacitación a un empleado le aumenta el conocimiento y la habilidad para el desempeño determinado en su puesto de labores”. (p.236)

b. Oportunidades de promoción

Lacalle, Caldas y Carrión (2012) Promocionar implica ascender a trabajadores internos de la empresa, que ya está empleados en ella. Para cubrir necesidades de plantilla. (p. 104)

c. Planes de carrera

Gan y Berbel (2007) Los planes de carrera, comúnmente, solicitan una distribución previa de los trabajadores, en función de los que poseen un potencial previo y los que no, de modo que se instaure un trato distinguido (p.333)

Dimensión 04: Ambiente físico de trabajo

Ibáñez (2011) El medio ambiente físico de trabajo, refiere a todo aquello que rodea al trabajador dentro del ambiente donde desarrolla sus labores, el cual muchas veces ha causado fuertes impactos en contra de su salud (p. 192).

Indicadores

a. Seguridad e Higiene

Chiavenato (2009) La Seguridad e higiene laboral hace referencia a las circunstancias del medio ambiente del trabajo las que respaldan la salud física, mental y bienestar de cada uno de los trabajadores. Siendo importante la salud física, el centro de trabajo establece el campo de acción de la higiene laboral y busca evitar la exposición del organismo humano a agentes externos como el ruido, el aire, la temperatura, la

humedad, la iluminación y los equipos de trabajo. Así, un ambiente laboral sano debe tener condiciones ambientales físicas que proceda en forma positiva en todos los órganos de los sentidos humanos: la vista, el oído, el tacto, el olfato y el gusto. En cuanto a la salud mental, el ambiente laboral debe tener condiciones psicológicas y sociológicas lozanos, que apoye en forma positiva en la conducta de las personas y evitar repercusiones emocionales, como el estrés. (p. 473)

b. Espacio físico

Llaneza (2006) El espacio físico de trabajo está en cargo de que las diferentes condiciones técnicas permitan desarrollar un trabajo adecuado y correcto, que evite ejecutar desplazamientos. y del diagnóstico de la zona de labores. La evaluación general se completa con el estudio de la actividad física, el levantamiento de material pesado y los desplazamientos de postura de las diferentes labores del trabajador. (p.65)

c. Iluminación

Cortez (2006) La iluminación es de suma importancia en los lugares donde el trabajador desarrolla sus labores ya que deberá permitir que cada uno de ellos cuenten con buenas condiciones de luminosidad para poder moverse por los mismos y desenvolver sus actividades sin riesgo para su salud e integridad. (p.163)

Dimensión 05: Satisfacción con el trabajo.

Robbins (2009) Satisfacción en el trabajo se define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, es frecuente que se refieran a su satisfacción en el empleo. (p.79)

Indicadores

a. Significancia de la tarea

Alcover, Moriano, Osca y Topa (2012) Son las características centrales del trabajo y los estados psicológicos que generan producen resultados positivos: alta motivación intrínseca (relacionada directamente con la propia tarea que se realiza), alta satisfacción con el desarrollo personal, alta satisfacción laboral general, y una elevada eficacia en el trabajo. (p.45).

b. Gusto por el trabajo

Ibañez (2001) “Después de ciertos prototipos de la gestión del talento humano en el mundo, con la calidad total y la competitividad para la globalización de los negocios, actualmente se va adquiriendo la verdadera “conciencia de responsabilidad laboral” lo que significa estar consciente de la responsabilidad en el trabajo y estar dispuesto a realizar las tareas con dedicación y concentración, para sentir las satisfacciones de haber realizado una tarea noble” (p.200)

c. Reconocimiento

Chapman y White (2011) El reconocimiento siendo un instrumento de gestión de suma importancia fortalece el nexo que existe en la empresa con los trabajadores “Hay algo profundo de la psicología del ser humano que clama por aprecio. Cuando esa necesidad se encuentra insatisfecha. Disminuye la satisfacción laboral” (p.11).

Dimensión 06: Compensación y beneficios

Fernández (1999) comprende todo lo que el trabajador percibe a cambio de sus labores (el sentido compensatorio o de restablecimiento del equilibrio parece claro). Mediante estos conceptos se puede concluir que no sólo los conceptos retributivos "en dinero o especie" sino también todo aquello que de cierta manera lo favorezca, o produzca satisfacción, o enriquecimiento moral al trabajador como: progreso personal y profesional, promoción, formación, honra, etc. (p. 176).

Indicadores

a. Cumplimiento de acuerdos legales

Ibáñez (2011) Son normas administrativas que guían, orientan y conducen al ejecutivo en la toma de decisiones, a fin de evitar la incertidumbre o indecisiones frente a la solución de problemas o situaciones que requieran de una decisión técnica, oportuna y económica, son directrices administrativas estipuladas previamente, que permiten la aceleración en la toma de decisiones. (p.32).

b. Salario frente al trabajo

Fernández (1999) Salario es considerado a la totalidad de las retribuciones económicas de los trabajadores, sea este en dinero o en especie, por la prestación profesional de los servicios prestados"(p.800).

c. Incentivos

Fernández (1999) "Incentivo, es todo aquello que conlleva o estimula a ejecutar en un sentido definido. El estímulo lo que induce al propio individuo y, en todo caso, ha de ser notado como tal estímulo. Cuando el estímulo se centra en la probabilidad de generar más dinero a través de una mayor productividad, desembocamos en los incentivos económicos" (p.522)

5.5. Hipótesis

Para la ejecución de la presente tesis no se utilizará hipótesis ya que es un estudio descriptivo de una variable. hipótesis Implícita.

5.6. Objetivos

5.6.1. Objetivo general

Determinar los factores que inciden en el bienestar laboral del recurso humano en el centro de operaciones y emergencias regional - Huaraz, 2018

5.6.2. Objetivos específicos

- Describir la relación con la dirección como factor que incide en el bienestar laboral del centro de operaciones y emergencias regional - Huaraz, 2018.
- Determinar la participación de las decisiones como factor que incide en el bienestar laboral del centro de operaciones y emergencias regional - Huaraz, 2018.
- Identificar la posibilidad de promoción como factor que incide en el bienestar laboral del centro de operaciones y emergencias regional - Huaraz, 2018.
- Describir el ambiente físico como factor que incide en el bienestar laboral del centro de operaciones y emergencias regional - Huaraz, 2018.
- Analizar la satisfacción con el trabajo como factor que incide en el bienestar laboral del centro de operaciones y emergencias regional - Huaraz, 2018.
- Describir la compensación y beneficios como factor que incide en el bienestar laboral en el centro de operaciones y emergencias regional - Huaraz, 2018

6. Metodología

6.1. Tipo y diseño de investigación.

6.1.1. Tipo de investigación

La investigación respondió metodológicamente a una investigación descriptiva, transversal, apoyado en el diseño no experimental.

Descriptiva. - Porque permitió describir los agentes que incurren en el bienestar laboral del recurso humano en el centro de operaciones y emergencias regional - Huaraz, 2018 En base los estudios de Hernández, Fernández y Baptista (2006) cuando dice: buscan

determinar las propiedades y los perfiles de personas, agrupaciones, comunidades o cualquier otro que sea sometido a análisis. Únicamente buscan medir o recopilar información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se aluden. Esto es, su objetivo no es como se relacionan éstas.

Transversal. - Porque la presente investigación solamente está referida a indagar sobre la variable: agentes que inciden en el bienestar laboral. del recurso humano en el centro de operaciones y emergencias regional - Huaraz, 2018. Tal como refiere Hernández et al. (2008) cuando manifiesta: La transversal hace un recorte en el tiempo y analiza la totalidad de los factores intervinientes en la situación en un momento dado.

No experimental. - Por cuanto no se manipuló la variable planteada en el estudio, sino que, la variable Factores que inciden en el bienestar laboral. Solamente se observó en un ambiente natural como del recurso humano en el centro de operaciones y emergencias regional - Huaraz, 2018. luego se describió. Tal como lo indica Kerlinger (p. 116), cuando dice: “La investigación no experimental es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”. De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad (Kerlinger, 1979).

6.1.2. Diseño de la investigación

Diagrama del diseño simple o de una casilla:



Donde:

M = Muestra (Trabajadores del centro de operaciones y emergencias regional - Huaraz 2018)

O = Medición (Información, lo que se observa) agentes que inciden en el bienestar laboral.

6.2. Población y Muestra

La población que se tomó en cuenta para este estudio fueron los trabajadores del centro de operaciones y emergencias regional - Huaraz 2018. Se identificó una población de 35 trabajadores. Por lo que no fue necesario efectuar la muestra considerando el total de trabajadores.

6.3. Instrumentos y Técnicas de investigación.

“El instrumento a usar para el acopio de datos es el cuestionario; señala que un cuestionario consta de un conjunto de interrogantes respecto de una o más variables a medir, el cuestionario debe ser coherente con el planteamiento del problema e hipótesis” (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010, p. 217).

Los factores correspondientes a los agentes que inciden en el bienestar laboral. Se agruparon en seis dimensiones (relacionadas con la dirección, la participación en decisiones, posibilidad de promoción, ambiente físico de trabajo, satisfacción con el trabajo, compensación y beneficios).

La técnica a ser utilizada para la presente investigación es la encuesta, la cual es un método para la investigación social, debido a que con ella se obtienen utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos.

Regularmente, la encuesta puede determinarse como una técnica de investigación social para la averiguación, exploración y recolección de datos, a través de interrogantes formuladas directa o indirectamente a los individuos que constituyen la unidad de análisis del estudio de investigación. (Carrasco, 2008, p. 314).

6.4. Procesamiento y análisis de la información.

Los instrumentos de recolección son elaborados específicamente para el siguiente estudio y para verificar el grado de validez, se procedió a la validez mediante el aporte del experto.

Posterior a la recopilación de información mediante la encuesta aplicado a los clientes, se procedió a diseñar en Microsoft Excel hojas de tabulación para procesar las respuestas obtenidas en cada una de las encuestas, esta tabulación estuvo debidamente enlazada para ir generando cuadros de doble entrada y sus gráficos respectivos, posterior a ello se realizó los filtros teniendo en consideración la información más relevante. Estos cuadros y gráficos han sido debidamente analizados e interpretados literalmente por el investigador para la demostración de los resultados.

7. Resultados

Resultados alcanzados para describir la relación con la dirección como factor que incide en el bienestar laboral del centro de operaciones y emergencias regional - Huaraz, 2018

Tabla 1

Cuento con el soporte de mis compañeros de labores al generar información e ideas para desarrollar trabajos y buscar solución a los problemas

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Nunca	10	28.6	28.6
Casi nunca	3	8.6	37.1
Algunas veces	0	0.0	37.1
Casi siempre	0	0.0	37.1
Siempre	22	62.9	100.0
Total	35	100.0	

Fuente: La encuesta

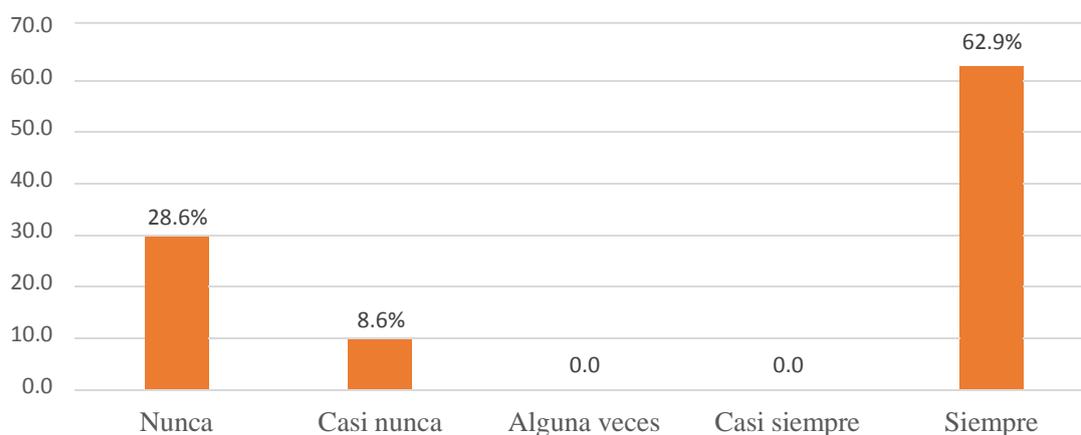


Figura 1: Cuento con el soporte de sus compañeros de labores al generar información e ideas para desarrollar trabajos y buscar solución a los problemas

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados podemos observar que el 62.9% manifiesta que siempre cuentan con el soporte de sus compañeros de trabajo al generar información e ideas para desarrollar trabajos y solucionar problemas, seguido por un 28.5% que manifiesta nunca, y un 8.6% que manifiesta casi nunca.

Tabla 2

Tengo el apoyo por parte del jefe cuando se presentan problemas de trabajo

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Nunca	5	14.3	14.3
Casi nunca	18	51.4	65.7
Algunas veces	0	0.0	65.7
Casi siempre	0	0.0	65.7
Siempre	12	34.3	100.0
Total	35	100.0	

Fuente: La encuesta

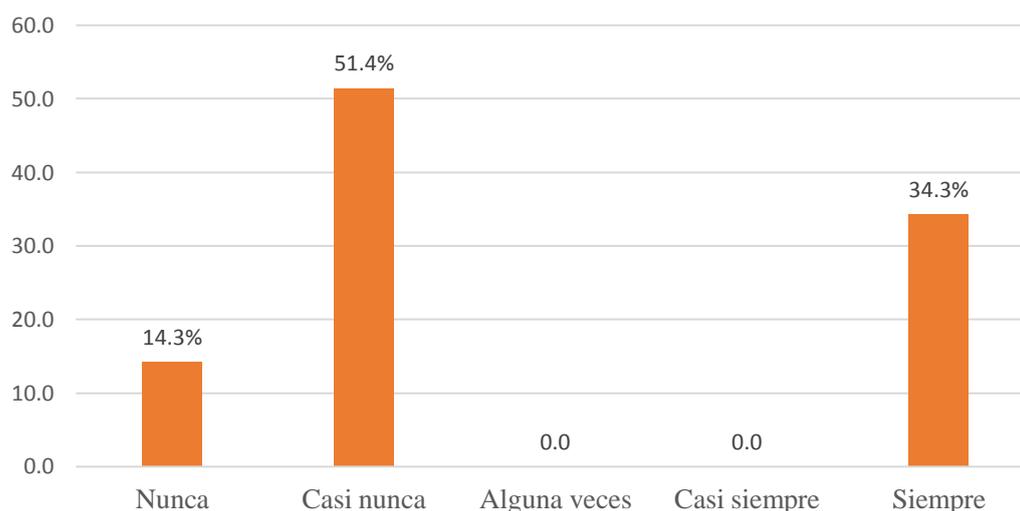


Figura 2: Tengo el apoyo por parte del jefe cuando se presentan problemas de trabajo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 51.4% manifiesta que casi nunca cuentan el apoyo por parte del jefe cuando se presentan problemas de trabajo, seguido por un 34.3% que manifiesta siempre, y un 14.3% que manifiesta nunca.

Resultados obtenidos para determinar la participación de las decisiones como factor que incide en el bienestar laboral del centro de operaciones y emergencias regional - Huaraz, 2018.

Tabla 3

Soy libre para desarrollar las cosas a mi modo asignándome obligación en cuanto a la toma de decisiones

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Nunca	10	28.6	28.6
Casi nunca	0	0.0	28.6
Algunas veces	0	0.0	28.6
Casi siempre	8	22.9	51.4
Siempre	17	48.6	100.0
Total	35	100.0	

Fuente: La encuesta

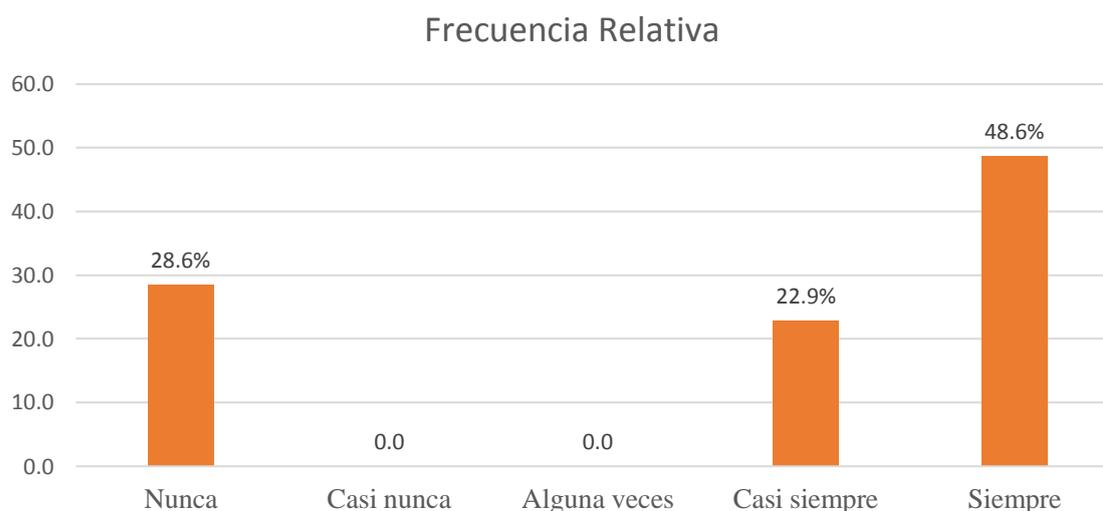


Figura 3: Soy libre para desarrollar las cosas a mi modo asignándome obligación en cuanto a la toma de decisiones

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los trabajadores encuestados se observa que el 48.6% manifiesta que siempre tienen la libertad de hacer las cosas a su manera concediéndole responsabilidad en la toma de decisiones, seguido por un 28.6% que manifiesta Nunca, y un 22.9% que manifiesta casi siempre.

Tabla 4

Al realizar bien mis labores encomendadas asegura mi permanencia en la organización

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Nunca	14	40.0	40.0
Casi nunca	0	0.0	40.0
Algunas veces	0	0.0	40.0
Casi siempre	0	0.0	40.0
Siempre	21	60.0	100.0
Total	35	100.0	

Fuente: La encuesta

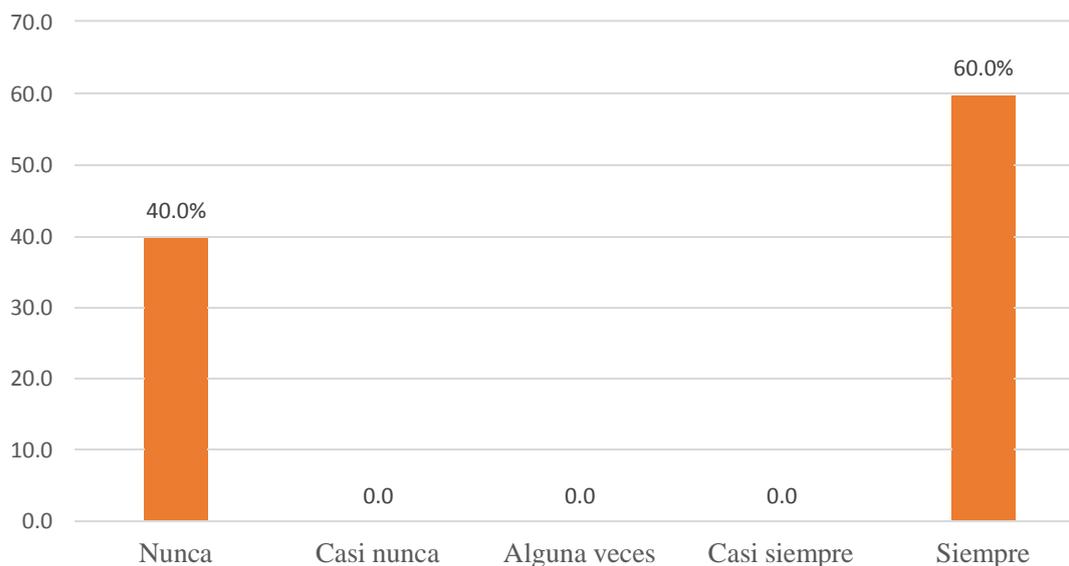


Figura 4: Al realizar bien mis labores encomendadas asegura mi permanencia en la organización

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 60.8% manifiesta que siempre al realizar bien su trabajo le asegura la permanencia en la organización, seguido por un 40.0% que manifiesta Nunca,

Tabla 5

Acceden a explorar mis capacidades con el fin de adoptar decisiones que ayuden a resolver problemas dentro de la organización.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Nunca	12	34.3	34.3
Casi nunca	0	0.0	34.3
Algunas veces	0	0.0	34.3
Casi siempre	5	14.3	48.6
Siempre	18	51.4	100.0
Total	35	100.0	

Fuente: La encuesta

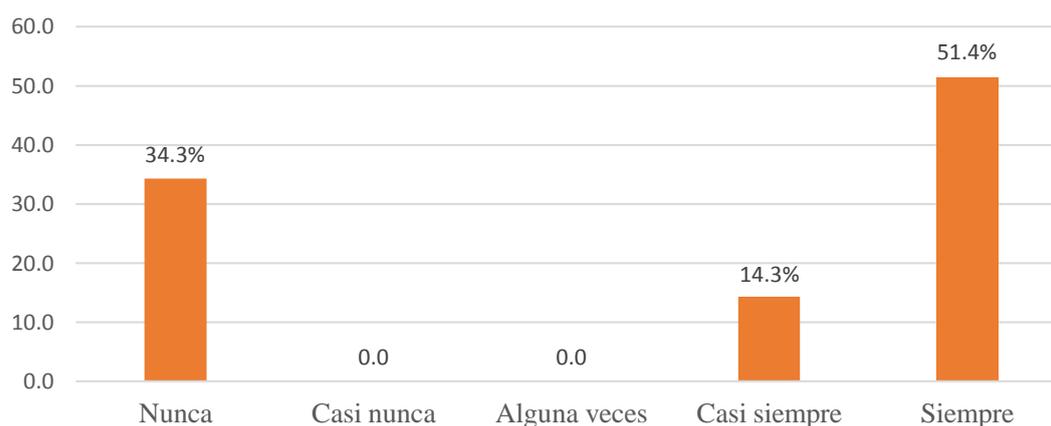


Figura 5: Acceden a explorar mis capacidades con el fin de adoptar decisiones que ayuden a resolver problemas dentro de la organización

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 51.4% manifiesta que siempre al explorar sus capacidades con el fin de tomar decisiones y resolver problemas que se presentan en su área o proceso en que se desenvuelve. seguido por un 34.3% que manifiesta Nunca y un 14.3% Casi siempre.

Resultados obtenidos para identificar la posibilidad de promoción como factor que incide en el bienestar laboral del centro de operaciones y emergencias regional - Huaraz, 2018.

Tabla 6

Mediante el desempeño de mi trabajo me brindan la oportunidad de desarrollar nuevas ideas

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Nunca	13	37.1	37.1
Casi nunca	0	0.0	37.1
Algunas veces	0	0.0	37.1
Casi siempre	2	5.7	42.9
Siempre	20	57.1	100.0
Total	35	100.0	

Fuente: La encuesta

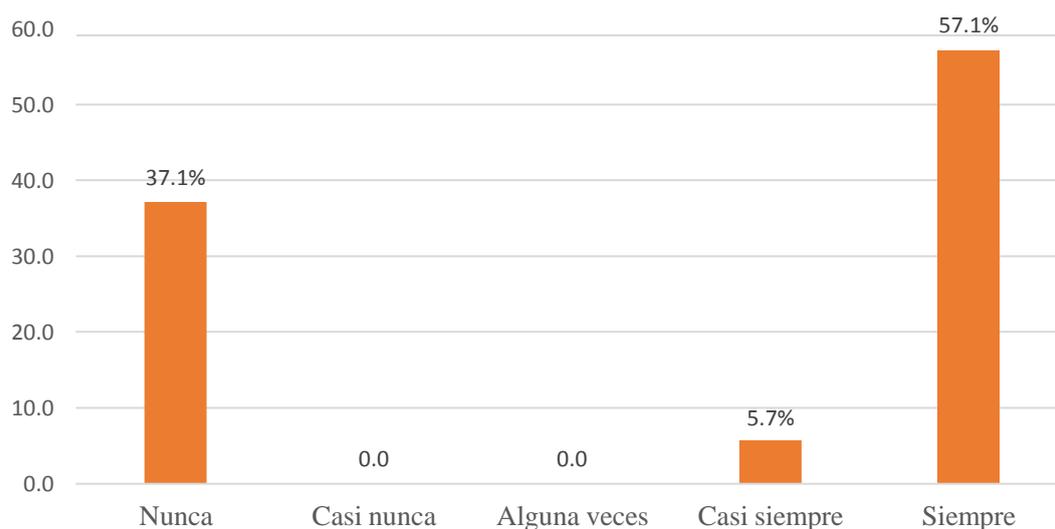


Figura 6: Mediante el desempeño de mi trabajo me brindan la oportunidad de desarrollar nuevas ideas Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 57.1% manifiesta que siempre en el desempeño de su trabajo tiene la oportunidad de aprender cosas nuevas. seguido por un 37.1% que manifiesta Nunca y un 5.7% Casi siempre.

Tabla 7

Se me brindan responsabilidades que me permiten desenvolver habilidades nuevas.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Nunca	9	25.7	25.7
Casi nunca	0	0.0	25.7
Algunas veces	0	0.0	25.7
Casi siempre	0	0.0	25.7
Siempre	26	74.3	100.0
Total	35	100.0	

Fuente: La encuesta

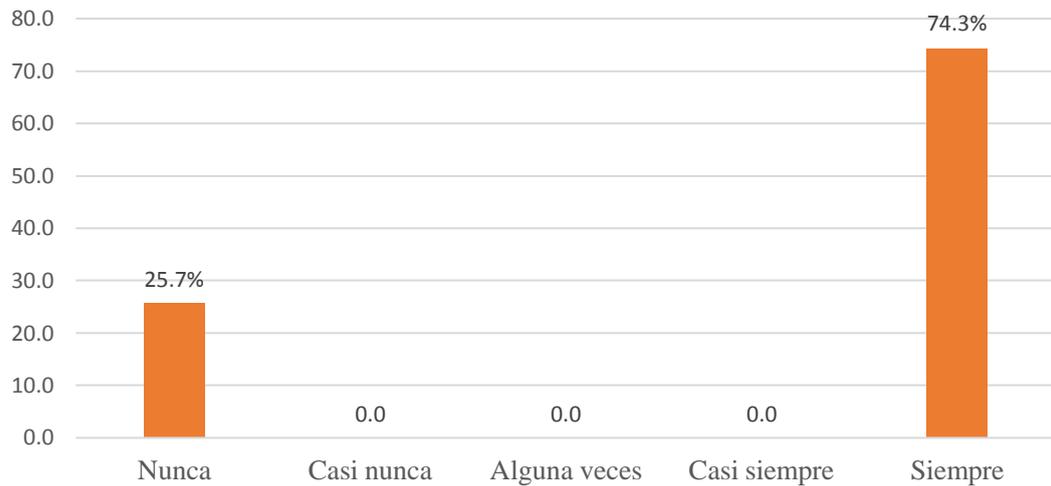


Figura 7: Se me brindan responsabilidades que me permiten desenvolver habilidades nuevas.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 74.3% manifiesta que siempre le asignan la oportunidad de tener responsabilidades que le permitan desarrollar nuevas habilidades. seguido por un 25.7% que manifiesta Nunca.

Tabla 8

Se ha definido métodos establecidos para el ascenso en la institución.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Nunca	19	54.3	54.3
Casi nunca	0	0.0	54.3
Algunas veces	0	0.0	54.3
Casi siempre	0	0.0	54.3
Siempre	16	45.7	100.0
Total	35	100.0	

Fuente: La encuesta

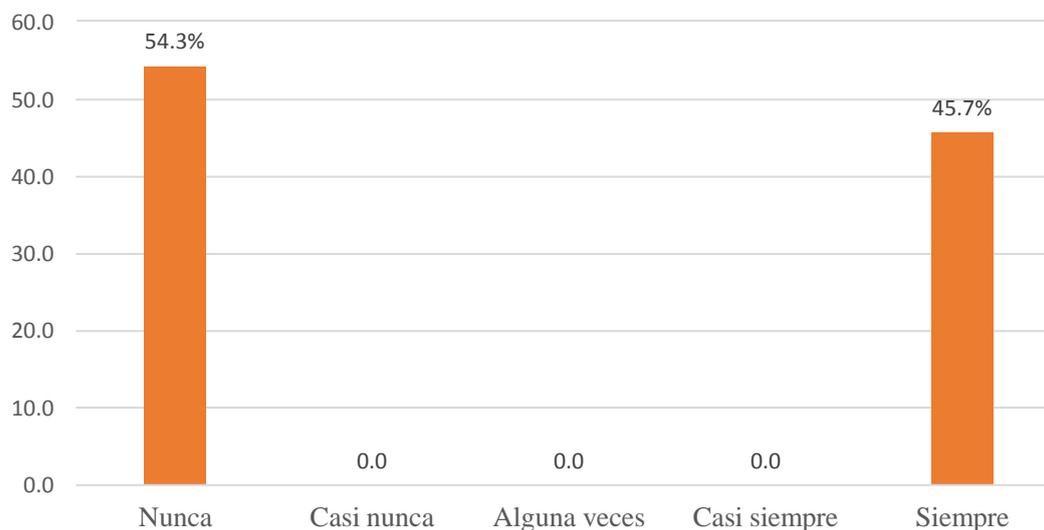


Figura 8: Se ha definido métodos establecidos para el ascenso en la institución

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 54.3% manifiesta que Nunca se ha definido métodos establecidos para el ascenso en la institución. seguido por un 45.7% que manifiesta Siempre.

Resultados obtenidos para describir el ambiente físico como factor que incide en el bienestar laboral del centro de operaciones y emergencias regional - Huaraz, 2018

Tabla 9

Existe condiciones de seguridad e higiene para realizar su trabajo y evitar accidentes

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Nunca	20	57.1	57.1
Casi nunca	0	0.0	57.1
Algunas veces	0	0.0	57.1
Casi siempre	0	0.0	57.1
Siempre	15	42.9	100.0
Total	35	100.0	

Fuente: La encuesta

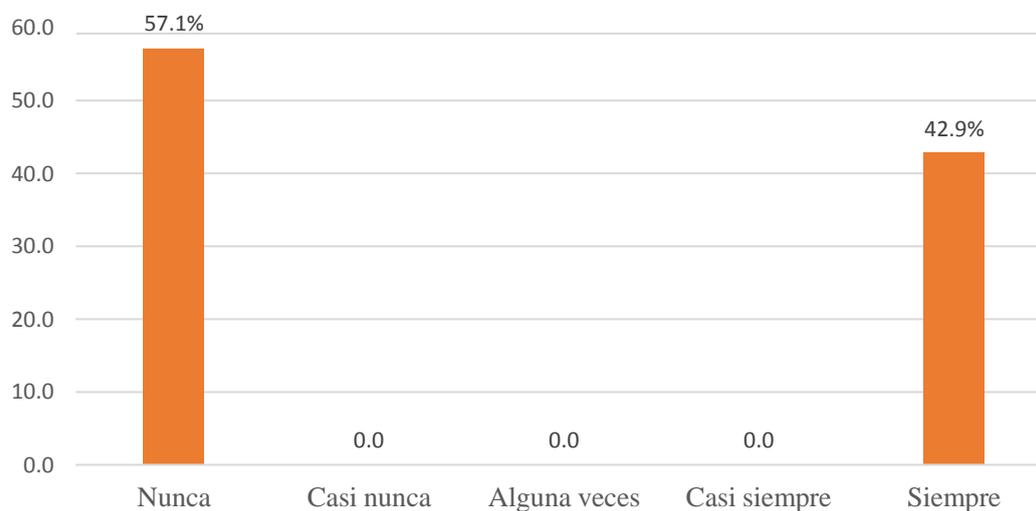


Figura 9: Existe condiciones de seguridad e higiene para realizar su trabajo y evitar accidentes

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 57.1% manifiesta que Nunca existe condiciones de seguridad e higiene para realizar su trabajo y evitar accidentes. seguido por un 42.9% que manifiesta Siempre.

Tabla 10

En mi trabajo existe agradables condiciones físicas y condiciones técnicas que permitan una postura de trabajo apropiada y correcta.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Nunca	16	45.7	45.7
Casi nunca	5	14.3	60.0
Algunas veces	0	0.0	60.0
Casi siempre	0	0.0	60.0
Siempre	14	40.0	100.0
Total	35	100.0	

Fuente: La encuesta

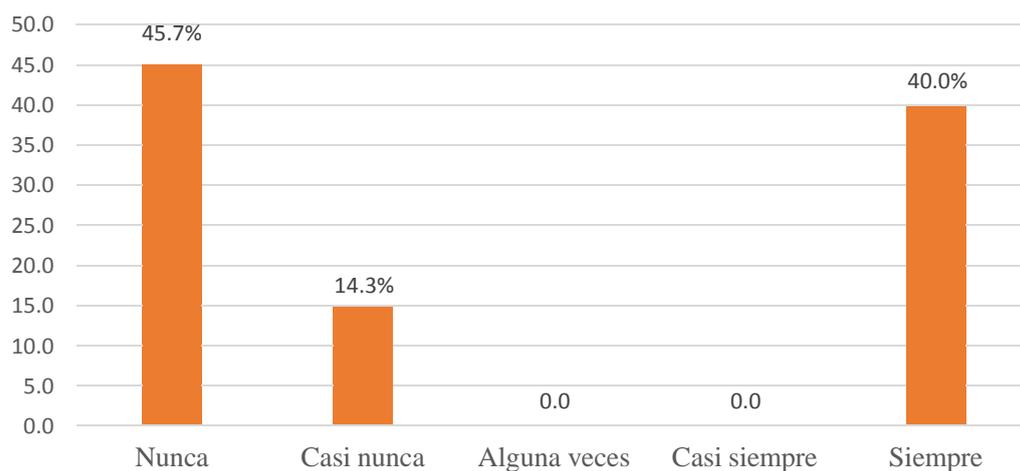


Figura 10: En mi trabajo existe agradables condiciones físicas y condiciones técnicas que permitan una postura de trabajo apropiada y correcta.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 45.7% manifiesta que Nunca existen agradables condiciones físicas y condiciones técnicas que permitan una postura de trabajo apropiada y correcta, seguido por un 40.0% que manifiesta Siempre y un 14.3% que manifiesta Casi nunca.

Tabla 11

En mi trabajo existe suficiente iluminación para evitar situaciones de peligro o riesgo en mis actividades laborales

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Nunca	8	22.9	22.9
Casi nunca	0	0.0	22.9
Algunas veces	0	0.0	22.9
Casi siempre	0	0.0	22.9
Siempre	27	77.1	100.0
Total	35	100.0	

Fuente: La encuesta

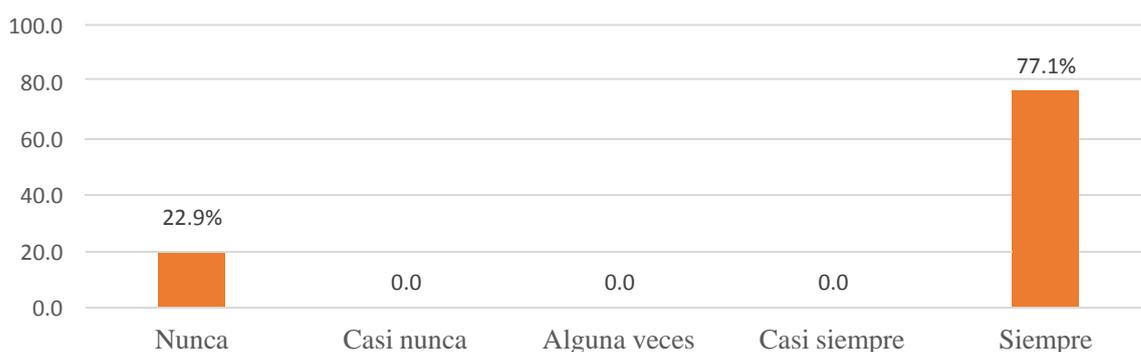


Figura 11: En mi trabajo existe suficiente iluminación para evitar situaciones de peligro o riesgo en mis actividades laborales

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 77.1% manifiesta que Siempre existen suficiente iluminación en el trabajo para evitar situaciones de peligro o riesgo en sus actividades laborales, seguido por un 22.9% que manifiesta Nunca.

Resultados obtenidos para analizar la satisfacción con el trabajo como factor que incide en el bienestar laboral del centro de operaciones y emergencias regional - Huaraz, 2018.

Tabla 12

Mi trabajo es significativo y me permite desarrollar nuevas capacidades

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Nunca	0	0.0	0.0
Casi nunca	0	0.0	0.0
Algunas veces	0	0.0	0.0
Casi siempre	0	0.0	0.0
Siempre	35	100.0	100.0
Total	35	100.0	

Fuente: La encuesta

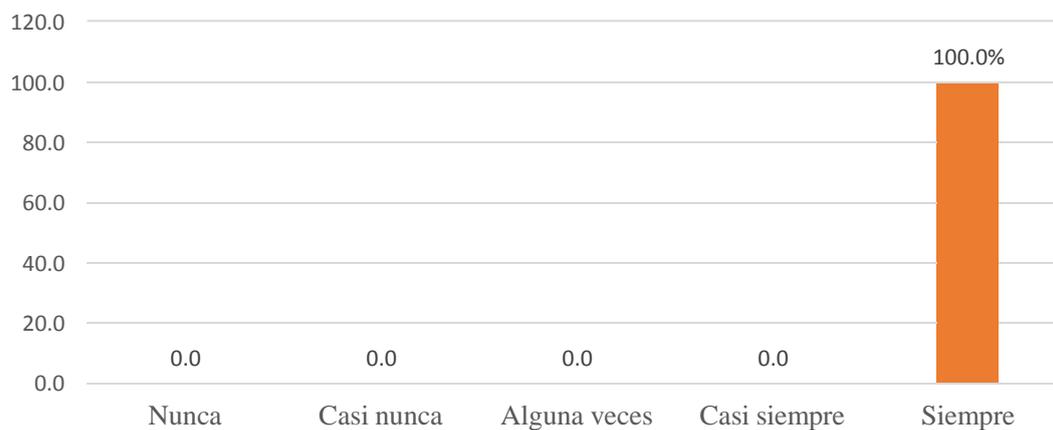


Figura 12: Mi trabajo es significativo y me permite desarrollar nuevas capacidades

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 100% manifiesta que Siempre su trabajo es significativo y le permite desarrollar nuevas capacidades.

Tabla 13

Disfruto el realizar mis labores encomendadas

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Nunca	0	0.0	0.0
Casi nunca	0	0.0	0.0
Algunas veces	0	0.0	0.0
Casi siempre	0	0.0	0.0
Siempre	35	100.0	100.0
Total	35	100.0	

Fuente: La encuesta

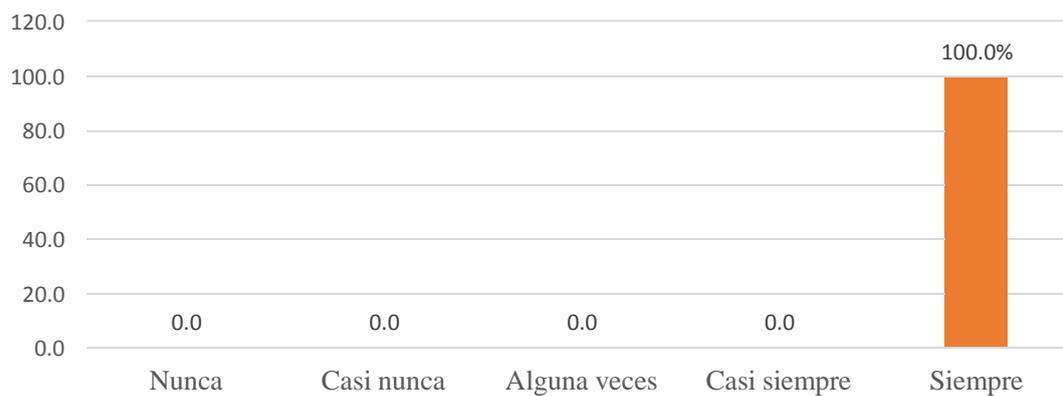


Figura 13: Disfruto el realizar mi trabajo

Fuente: La encuesta

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 100% manifiesta que Siempre disfruta al realizar su trabajo

Tabla 14

Frecuentemente los integrantes del personal solemos recibir reconocimientos del jefe

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Nunca	23	65.7	65.7
Casi nunca	0	0.0	65.7
Alguna veces	0	0.0	65.7
Casi siempre	0	0.0	65.7
Siempre	12	34.3	100.0
Total	35	100.0	

Fuente: La encuesta

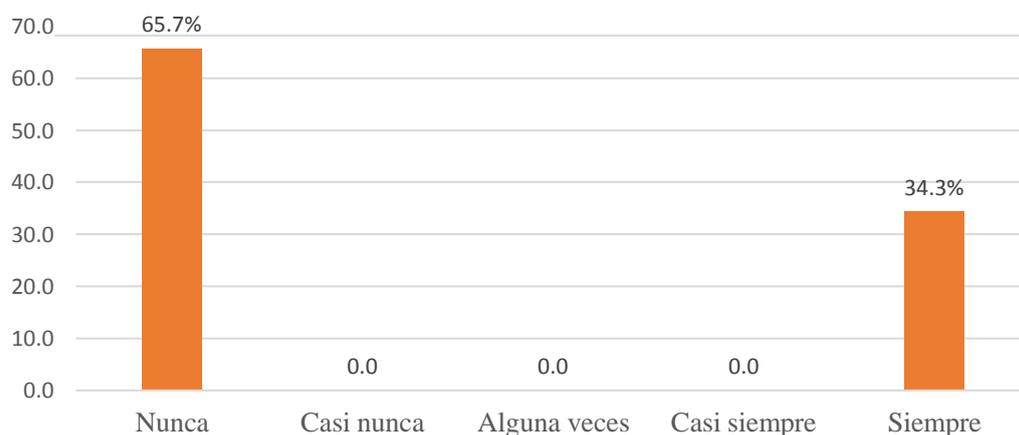


Figura 14: Frecuentemente los integrantes del personal solemos recibir reconocimientos del jefe

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 65.7% manifiesta que Nunca los integrantes del personal suelen recibir reconocimientos del jefe, seguido por un 34.3% que manifiesta Siempre.

Resultados obtenidos para describir la compensación y beneficios como factor que incide en el bienestar laboral en el centro de operaciones y emergencias regional - Huaraz, 2018

Tabla 15

En mi trabajo se cumple los acuerdos legales proporcionales de acuerdo al desempeño laboral

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Nunca	22	62.9	62.9
Casi nunca	0	0.0	62.9
Algunas veces	0	0.0	62.9
Casi siempre	0	0.0	62.9
Siempre	13	37.1	100.0
Total	35	100.0	

Fuente: La encuesta

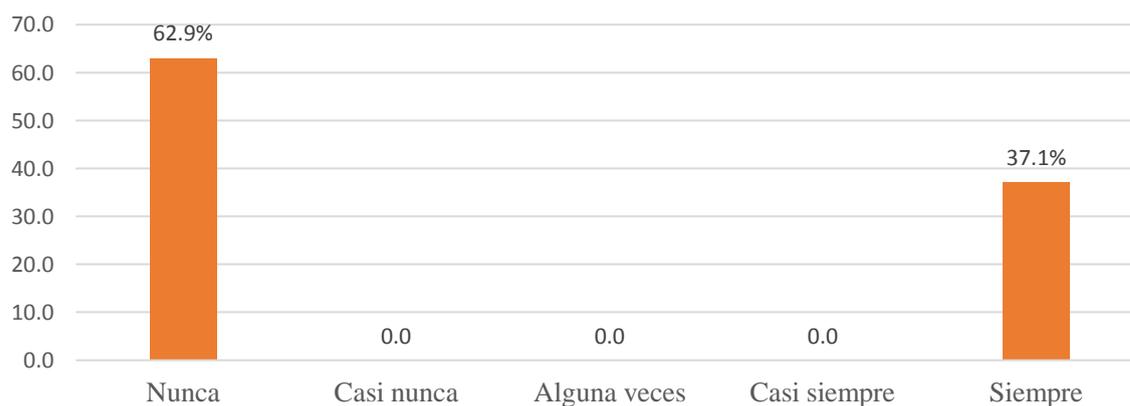


Figura 15: En mi trabajo se cumple los acuerdos legales proporcionales de acuerdo al desempeño laboral

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 62.9% manifiesta que Nunca en el trabajo se cumple los acuerdos legales proporcionales de acuerdo al desempeño laboral, seguido por un 37.1% que manifiesta Siempre.

Tabla 16

El salario, prestaciones y compensaciones son adecuados

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Nunca	22	62.9	62.9
Casi nunca	0	0.0	62.9
Algunas veces	0	0.0	62.9
Casi siempre	0	0.0	62.9
Siempre	13	37.1	100.0
Total	35	100.0	

Fuente: La encuesta

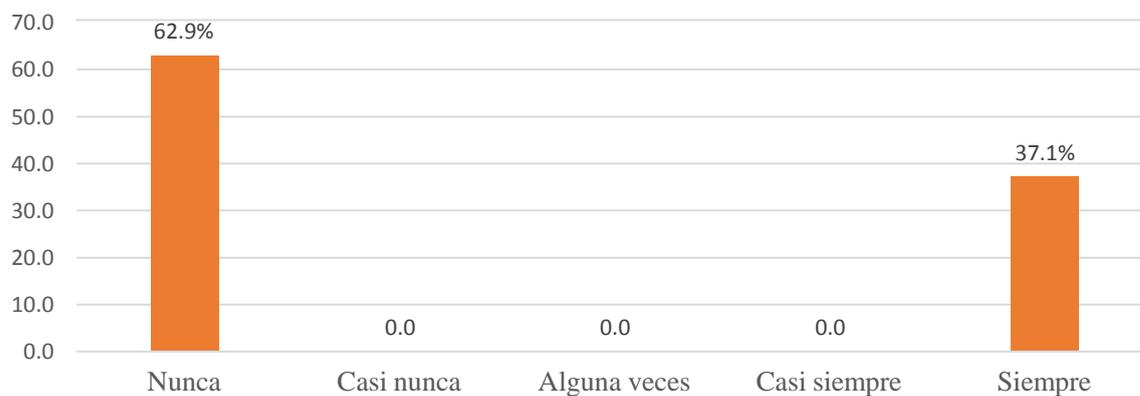


Figura 16: El salario, prestaciones y compensaciones son adecuados

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 62.9% manifiesta que Nunca el salario, prestaciones y compensaciones son adecuados, seguido por un 37.1% que manifiesta Siempre.

Tabla 17

Cuando realizo mi trabajo, de un modo eficaz y eficiente, mi esfuerzo es incentivado por mi jefe.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Nunca	18	51.4	51.4
Casi nunca	5	14.3	65.7
Algunas veces	0	0.0	65.7
Casi siempre	0	0.0	65.7
Siempre	12	34.3	100.0
Total	35	100.0	

Fuente: La encuesta

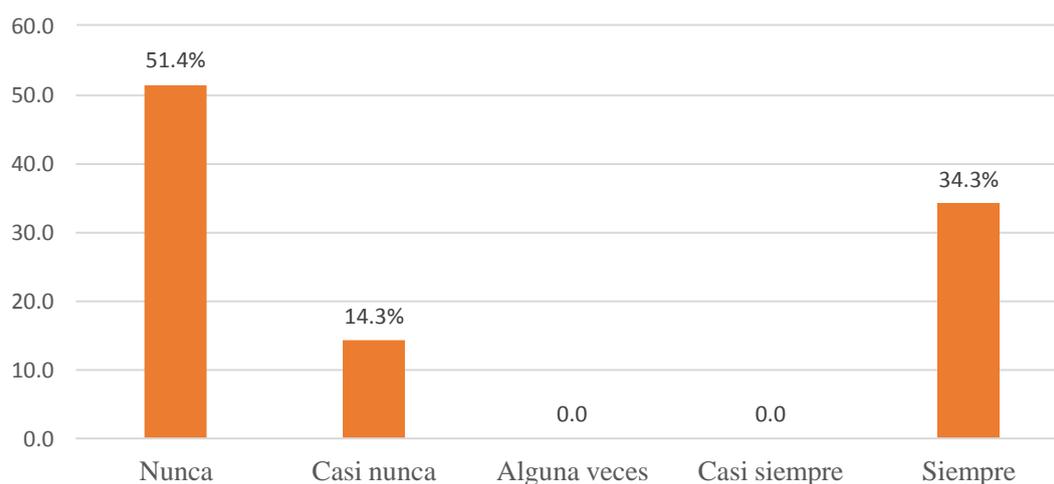


Figura 16: Cuando realizo mi trabajo, de un modo eficaz y eficiente, mi esfuerzo es incentivado por mi jefe

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 51.4% manifiesta que Nunca cuando realiza el trabajo, de un modo eficaz y eficiente, su esfuerzo es incentivado por el jefe, seguido por un 34.3% que manifiesta Siempre y un 14.3% que manifiesta Casi nunca.

8. Análisis y discusión

Análisis y discusión de los resultados para describir la relación con la dirección como factor que incide en el bienestar laboral del centro de operaciones y emergencias regional - Huaraz, 2018.

En las relaciones personales, según los resultados el 62.9% de los trabajadores manifiesta que siempre cuentan con el soporte de sus compañeros de labores al generar información e ideas para desarrollar trabajos y buscar solución a los problemas o diferencias entre trabajadores. (Tabla1). Lo que denota que existen buenas relaciones entre colegas. Además, estas condiciones positivas hacen que los trabajadores se sientan mucho más confiados al momento de compartir sus ideas o solicitar una opinión. A si mismo Ibáñez (2011) “Señala las relaciones personales son un conjunto de normas y técnicas que se exteriorizan en el trato con las personas y el equipo de trabajo de empresa indispensables para la convivencia y las relaciones humana positivas que se expresan en el saludo, en la sonrisa, la gratitud, cortesía, y que están orientados a la filosofía de la calidad total” (p.292)

En el Apoyo para el desempeño, el 65.7% de los trabajadores manifiesta que nunca cuentan el apoyo por parte del jefe cuando se presentan problemas de trabajo. (Tabla 2) Lo que denota que el jefe no ofrece apoyo emocional y el trabajador se siente trabajando sin sentido alguno de apoyo. Según Ibáñez (2011) “En los trabajadores de bajo nivel, a veces contamos con inteligencia oculta, bien podrían ser excelentes colaboradores en cargos gerenciales, el líder tiene que buscar la forma de cómo descubrirlos, para luego ayudarlos en su crecimiento individual como trabajador, jefe, persona y profesionalmente. Entonces, el nivel de identidad del trabajador hacia su jefe líder y su empresa sustancialmente.” (p.293)

Análisis y discusión de los resultados obtenidos para determinar la participación de las decisiones como factor que incide en el bienestar laboral del centro de operaciones y emergencias regional - Huaraz, 2018.

En la Autonomía, el 71.5% de trabajadores manifiesta que siempre tienen la libertad para desarrollar las cosas a su modo concediéndole obligación en cuanto a la toma de decisiones, (Tabla 3) lo que denota a la contribución del trabajador en la determinación sobre algunos asuntos, conduciendo a un alto grado de seguridad, una mayor imaginación, un aumento de la proactividad y una participación más significativa del trabajador en todos los temas referentes a la institución. Según Robbins (2013) “La autonomía muestra el grado de libertad y discreción del trabajador mediante el puesto que se le ofrece; de esta manera programe sus labores y determine los procedimientos para llevarlas a cabo” (p.241)

En el Involucramiento, el 60.8% manifiesta que siempre realiza bien su trabajo y le asegura la permanencia en la organización (Tabla 4) lo que señala que el trabajador tiene un nivel de involucramiento con su trabajo, se identifica con la tarea que realiza, la desempeña con agrado y le importa. Según Robbins (2009) “El Involucramiento es el nivel que una persona se identifica psicológicamente con el desarrollo de sus labores y considera el grado de su desempeño percibiendo así un beneficio para ella. El personal que cuenta con altos rasgos de compromiso en el trabajo se identifican con el tipo de labor que desarrollan y realmente les interesa.” (p.79)

En la congruencia decisiones-acciones, el 65.7% manifiesta que siempre al indagar su talento con el propósito de tomar decisiones y solucionar problemas que se presenten en su área o proceso en que se desenvuelve. (Tabla 5). Lo que indican que los trabajadores actúan de acuerdo a sus principios equilibrando intereses personales e institucionales. Según Zamora (2018) “Las acciones, sus resultados y los valores que lo motivan, así como el nivel de congruencia. Van a tener una influencia fundamental en el proceso de aprendizaje. Para ello debemos” (p.72)

Discusión y análisis de los resultados obtenidos para identificar la posibilidad de promoción como factor que incide en el bienestar laboral del centro de operaciones y emergencias regional - Huaraz, 2018.

En las oportunidades de formación, el 62.8 de trabajadores manifiesta que siempre en el desempeño de sus labores tiene la oportunidad de desarrollar nuevas ideas. (Tabla 6). Lo que denota que la institución cuenta con políticas claras para el cumplimiento previsto de las actividades de formación, y que las mismas están vinculadas con los objetivos institucionales. Según Flippo, (1970) expresa que mediante “La Capacitación a un empleado le aumenta el conocimiento y la habilidad para el desempeño determinado en su puesto de labores”. (p.236)

En las oportunidades de promoción, el 74.3% de trabajadores manifiesta que siempre brindan responsabilidades que me permiten desenvolver habilidades nuevas. (Tabla 7). El cual indica que es una buena ocasión de acrecentar la situación laboral es muy valorada en el desarrollo de las capacidades y aptitudes profesionales y lo que implica un alto grado de confianza en los trabajadores asignándole mayor compromiso con nuevos desafíos y expectativas. Según Lacalle, Caldas y Carrión (2012) “Promocionar implica ascender a trabajadores internos de la empresa, que ya está empleados en ella. Para cubrir necesidades de plantilla”. (p. 104)

En los Planes de carrera, el 54.3% manifiesta que nunca se ha definido métodos establecidos para el ascenso dentro de la institución. (Tabla 8). Lo que significa que la institución no ha diseñado un plan del desarrollo profesional dentro de la organización esto implica que afecta al progreso laboral del trabajador. Según Gan y Berbel (2007) “Los planes de carrera, comúnmente, solicitan una distribución previa de los trabajadores, en función de los que poseen un potencial previo y los que no, de modo que se instaure un trato distinguido” (p.333).

Análisis y discusión de los resultados para describir el ambiente físico como factor que incide en el bienestar laboral del centro de operaciones y emergencias regional - Huaraz, 2018.

En la seguridad e higiene, el 57.1% de trabajadores manifiesta que nunca existe buenas condiciones de seguridad e higiene para el desarrollo de sus labores y así evitar accidentes (Tabla 9) lo que denota el diseño de medios preventivos, para prevenir las enfermedades procedentes de los riesgos o las molestias que pueden

perjudicar la salud del trabajador. Según, Chiavenato (2009) “La Seguridad e higiene laboral hace referencia a las circunstancias del medio ambiente del trabajo las que respaldan la salud física, mental y bienestar de cada uno de los trabajadores. Siendo importante la salud física, el centro de trabajo establece el campo de acción de la higiene laboral y busca evitar la exposición del organismo humano a agentes externos como el ruido, el aire, la temperatura, la humedad, la iluminación y los equipos de trabajo. Así, un ambiente laboral sano debe tener condiciones ambientales físicas que proceda en forma positiva en todos los órganos de los sentidos humanos: la vista, el oído, el tacto, el olfato y el gusto. En cuanto a la salud mental, el ambiente laboral debe tener condiciones psicológicas y sociológicas lozanos, que apoye en forma positiva en la conducta de las personas y evitar repercusiones emocionales, como el estrés”. (p. 473)

En el espacio físico, el 60.0% manifiesta que Nunca existen agradables condiciones físicas y técnicas que autorizan una posición de trabajo adecuado. (Tabla 10) Lo que señala un lugar de trabajo inadecuado lo que no motiva, y genera estrés y malestar en los trabajadores. Según Llaneza (2006) “El espacio físico de trabajo está en cargo de que las diferentes condiciones técnicas permitan desarrollar un trabajo adecuado y correcto, que evite ejecutar desplazamientos. y del diagnóstico de la zona de labores. La evaluación general se completa con el estudio de la actividad física, el levantamiento de material pesado y los desplazamientos de postura de las diferentes labores del trabajador.” (p.65).

En la Iluminación. el 77.1% de trabajadores manifiesta que Siempre existen suficiente iluminación en el trabajo para evitar situaciones de peligro o riesgo en sus actividades laborales, (Tabla 11) Lo que contribuye al proceso visual de las personas, de modo que les permita realizar su trabajo de manera cómoda, segura y eficiente. Según Cortez (2006) “La iluminación es de suma importancia en los lugares donde el trabajador desarrolla sus labores ya que deberá permitir que cada uno de ellos cuenten con buenas condiciones de luminosidad para poder moverse por los mismos y desenvolver sus actividades sin riesgo para su salud e integridad” (p.163)

Análisis y discusión para analizar la satisfacción con el trabajo como factor que incide en el bienestar laboral del centro de operaciones y emergencias regional - Huaraz, 2018.

En la significancia de la tarea, El 100% de los trabajadores manifiesta que Siempre su trabajo es significativo y le permite desarrollar nuevas capacidades (Tabla 12) lo que señala en la institución, el compromiso del trabajador es de tipo moral, frente al reconocimiento del valor intrínseco del trabajo, la persona desempeña la función por que la valora. Según: Alcover, Moriano, Osca y Topa (2012) “Son las características centrales del trabajo y los estados psicológicos que generan resultados positivos: alta motivación intrínseca (relacionada directamente con la propia tarea que se realiza), alta satisfacción con el desarrollo personal, alta satisfacción laboral general, y una elevada eficacia en el trabajo” (p.45).

En el gusto por el trabajo, el 100% de trabajadores manifiesta que Siempre disfruta al realizar su trabajo. (Tabla 13). Lo que denota el crecimiento profesional del trabajador Le agradan las tareas diarias, probablemente dará un esfuerzo extra. Le apasiona lo que hace, tendrá una actitud optimista incluso le ayudará a perfeccionar tus habilidades. Según Ibáñez (2001) “Después de ciertos prototipos de la gestión del talento humano en el mundo, con la calidad total y la competitividad para la globalización de los negocios, actualmente se va adquiriendo la verdadera “conciencia de responsabilidad laboral” lo que significa estar consciente de la responsabilidad en el trabajo y estar dispuesto a realizar las tareas con dedicación y concentración, para sentir las satisfacciones de haber realizado una tarea noble” (p.200)

En el reconocimiento, el 65.7% de trabajadores manifiesta que Nunca los integrantes del personal suelen recibir reconocimientos del jefe. (Tabla 14). Lo que denota que el jefe debe saber manejar estas situaciones, otorgando su estímulo y así mejorando el clima de trabajo para un cambio positivo en la productividad de los colaboradores y mantiene un ambiente agradable de trabajo. Según Chapman y White (2011) El reconocimiento siendo un instrumento de gestión de suma importancia fortalece el nexo que existe en la empresa con los trabajadores

“Hay algo profundo de la psicología del ser humano que clama por aprecio. Cuando esa necesidad se encuentra insatisfecha. Disminuye la satisfacción laboral” (p.11).

Análisis y discusión para describir la compensación y beneficios como factor que incide en el bienestar laboral en el centro de operaciones y emergencias regional - Huaraz, 2018.

En el cumplimiento de acuerdos legales, el 62.9% de trabajadores manifiesta que Nunca en el trabajo se cumple los acuerdos legales proporcionales de acuerdo al desempeño laboral (Tabla 15) lo que significa que al trabajador no le aseguran las condiciones dignas y equitativas de labor: jornada limitada; descanso y vacaciones pagados; retribución justa etc. Según Ibáñez (2011) “Son normas administrativas que guían, orientan y conducen al ejecutivo en la toma de decisiones, a fin de evitar la incertidumbre o indecisiones frente a la solución de una problemática o condición que requiera de una determinación técnica, oportuna y económica, son directrices administrativas estipuladas previamente, que admiten la aceleración en las determinaciones.” (p.32).

En el salario frente al trabajo, el 62.9% de trabajadores manifiesta que Nunca el salario, prestaciones y compensaciones son los adecuados. (Tabla 16) Lo que denota que los trabajadores consideran que está mal remunerado y piensa que la dirección debería ofrecerle una mejor alternativa de salario por la tarea que desempeña. dificultando los beneficios económicos de los colaboradores. Según Fernández (1999) Se considera salario la totalidad de las percepciones económicas de los trabajadores, en dinero o en especie, por la prestación profesional de los servicios laborales por cuenta ajena, ya retribuyan el trabajo efectivo, cualquiera que sea la forma de remuneración, o los periodos computables como trabajo”(p.800).

En los incentivos, el 65.7% de trabajadores manifiesta que Nunca cuando realiza el trabajo, de un modo eficaz y eficiente, su esfuerzo es incentivado por el jefe (Tabla 17) lo que señala que los trabajadores no están satisfechos en los pagos monetarios indirectos obstaculizando sus beneficios económicos. Según,

Fernández (1999) “El incentivo, es todo aquello que induce o estimula a actuar en un sentido determinado. El estímulo (lo que induce o estimula) puede ser externo o interno al propio individuo y, en todo caso, ha de ser percibido como tal estímulo. Cuando este estímulo se centra en la posibilidad de ganar más dinero mediante un mayor rendimiento, desembocamos en los incentivos económicos”

9. Conclusiones y recomendaciones

9.1. Conclusiones

- En la relación con la dirección, el 65.7% de los trabajadores manifiesta que nunca cuentan el apoyo por parte del jefe cuando se presentan problemas de trabajo, el 62.9% de los trabajadores manifiesta que siempre cuentan con el soporte de sus compañeros de labores al generar información e ideas para desarrollar trabajos y buscar solución a los problemas o diferencias entre trabajadores.
- En la participación de las decisiones, el 71.5% de trabajadores manifiesta que siempre tienen la libertad soporte de sus compañeros de labores al generar información e ideas para desarrollar trabajos y buscar solución a los problemas o diferencias entre trabajadores, el 65.7% manifiesta que siempre al explorar sus capacidades con el fin de tomar decisiones y resolver problemas que se presenten en su área o proceso en que se desenvuelve.
- Sobre la posibilidad de promoción, el 74.3% de trabajadores manifiesta que siempre les brindan responsabilidades que le permitan desenvolver nuevas habilidades, el 54.3% manifiesta que nunca se ha definido métodos establecidos para el ascenso en la institución
- En el ambiente físico, el 60.0% manifiesta que Nunca existen agradables condiciones físicas que autoricen una posición de trabajo adecuado, el 57.1% de trabajadores manifiesta que Nunca existe condiciones de seguridad e higiene para realizar su trabajo y evitar accidentes.

- Dentro de la satisfacción con el trabajo, el 100% de trabajadores manifiesta que Siempre disfruta al realizar su trabajo. el 65.7% de trabajadores manifiesta que Nunca los integrantes del personal suelen recibir reconocimientos del jefe.
- En la compensación y beneficios, el 65.7% de trabajadores manifiesta que Nunca cuando realiza el trabajo, de un modo eficaz y eficiente, su esfuerzo es incentivado por el jefe, el 62.9% de trabajadores manifiesta que Nunca el salario, prestaciones y compensaciones son los adecuados.

9.2. Recomendaciones

- Es necesario reforzar el proceso de liderazgo del jefe de la institución para que puedan desarrollar estrategias diferentes como; liderazgo motivacional, transformacional y coaching que les permita instalar hábitos saludables de aprendizaje, de confianza, de comunicación efectiva, consideración individualizada, estimulación intelectual, con el fin de conseguir los objetivos y metas de la organización y del grupo de trabajadores. Eso podrá elevar el rendimiento de la institución.
- Es recomendable que la institución continúe prestando atención y considerando las opiniones de sus trabajadores. Ya que en realidad son los que mejor pueden ayudar ya que conocen tanto las bondades como las áreas de mejora de una compañía. Atender únicamente la comunicación externa, olvidando la interna supone perder una buenísima oportunidad: el empleado que está satisfecho y comprometido consigue mejores resultados y se convierte en el mejor embajador de la institución.
- Se recomienda establecer planes de carrera para todos los niveles, si bien no es necesario un cierto orden para su implementación y no hay un único camino a seguir para llevar esa aplicación a cabo, serán los que permitirán tener personas formadas y “listas” para ocupar posiciones de mayor nivel, de acuerdo a las necesidades de la institución. Asimismo, es importante continuar con el proceso de aprendizaje mediante el cual los

trabajadores adquieren competencias y conocimientos necesarios para alcanzar objetivos definidos.

- Es recomendable establecer criterios relativos a las condiciones físicas ambientales prestando atención a los niveles de ventilación y ergonomía dentro de las áreas de trabajo y hacer un rediseño de la distribución física ya que influyen en el desarrollo de las labores y ocupaciones de cada puesto de los trabajadores. Elaborar un Plan de seguridad e Higiene con el propósito de preservar la salud del personal, pudiendo prevenir las enfermedades y accidentes vinculados a la actividad laboral. De esta manera, mediante sus normas determinadas se busca optimizar el trabajo del personal así mismo disminuir los peligros en el ambiente laboral.
- Se recomienda establecer un vínculo fundado en la confianza. Es necesario una relación “jefe-colaborador “que los ayude a rendir al máximo de su capacidad, que los motive, los inspire y los entusiasme; que les otorgue un espacio de autonomía responsable, y que les permita ejercer su creatividad y su capacidad innovadora. Elaborar programas de reconocimiento de los empleados para tenerlos más motivados y lograr mayor permanencia en la empresa, incrementando el estado de ánimo, hoy en día un jefe moderno es considerado un “entrenador” que debe tener la capacidad de aprender a escuchar, y debe crear una cultura organizacional basada en el ejemplo y el compromiso donde se diseñen espacios emocionales desde los cuales se estimule el desempeño de sus trabajadores.
- Se recomienda considerar planes de servicios sociales de acuerdo a las carencias existentes según el tipo de puesto y la posición que contempla en la institución, es importante aplicar una correcta evaluación del puesto de cada trabajador y los salarios acorde al mercado, así también se recomienda considerar un incremento en los salarios bonos y el establecimiento de comisiones con respecto al incremento del desempeño, para que se pueda obtener un rendimiento y resultados interesantes.

10. Referencias bibliográficas

- Alcover C, Moriano J, Osca A, Topa. G (2012) Psicología del trabajo Universidad Nacional de Educación a Distancia Madrid.
- Asociación Salvadoreña de Industriales (2015). Bienestar laboral. Recuperado de: <http://www.industriaelsalvador.com/index.php/programas/bienestar-laboral/>
- Barley, S. R., Kunda, G., 1992. “Estructura y diseño vs. lealtad y sentimiento: oleadas de ideologías racionales y normativas de control en el discurso gerencial”, en: Tecnología Administrativa, v. IX, n. 20, p. 135-192.
- Beleño, R, (2013). Bienestar laboral de los docentes y administrativos de la universidad de la costa C.U.C. en el 2013. Recuperado de: <http://repositorio.cuc.edu.co/xmlui/bitstream/handle/11323/195/bienestar%20docentes%20y%20administrativos.pdf?sequence=1>
- Chávez. C. (2006) La participación social: retos y perspectivas. México. Editado por Plaza y Valdez- S.A
- Dávila, C., (2000). “Cultura organizacional: ¿un instrumento de la gerencia? Algunas consideraciones para su estudio”, en: Innovación y cultura de las organizaciones en tres regiones de Colombia, Bogotá, Colciencias, Corporación Calidad.
- La Ley de prevención de riesgos laborales y su desarrollo reglamentario Por José María Cortés Díaz (2006) 4º Edic editorial TEBAR- Madrid – España.
- Chapman, G. White. P (2011). Los 5 lenguajes del aprecio en el trabajo. Como motivar a su personal para mejorar su empresa USA. Editorial Porta Voz. Michigan
- Chiavenato, (2009) Comportamiento Organizacional, México, tercera edición, editorial Mc Graw Hill
- Espinoza, E. (2012): La calidad de vida en el trabajo y el desempeño laboral, Tesis de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.

- Estrada Y, & Ramírez (2010) El bienestar laboral y su incidencia en la gestión de empresas de turismo.
- Fernández M (1999) Diccionario de recursos humanos organización y dirección Ediciones Díaz de Santos, S. A. Juan Bravo, 3-A. 28006 Madrid
- Flippo, B., (1970) Principios de administração de pessoal, São Paulo, Atlas.
- García, A.; Ovejero A. (2000). Feedback Laboral y Satisfacción. Universidad de Oviedo.
- Gonzales, E. (2015). El ambiente laboral es un factor determinante en la productividad del trabajador. Recuperado de: <http://www.gerencie.com/el-ambiente-laboral-es-un-factor-determinante-en-la-productividad-del-trabajador.html>
- Gonzales, G. (2013). Factores de bienestar laboral percepción de los trabajadores de mayor edad. Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado de: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/130022/mpggdo1de1.pdf;jsessionid=5495D3B493998E456F93B86EE15CC2BA.tdx1?sequence=1>
- Gutiérrez, A (2013). Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: bases para futuras investigaciones. Recuperado de: PUCP.
- Federico G y Gaspar. B (2007) Manual de Recursos Humano, © Editorial UOC, Barcelona
- Ibañez, M. (2011), Gestión del Talento Humanos en las Empresas, México, Editorial San Marcos.
- Kast, F.; Rosenzweig, J., (1988). Administración en las organizaciones: enfoque de sistemas y contingencias, México, McGraw Hill.
- Lacalle, Caldas y Carrión. (2012) Recursos humanos y responsabilidad social corporativa Editorial: Editex Editorial S.A.
- Libreros, M. (2011). Incidencia de la cultura sobre el bienestar laboral de los servidores públicos de una institución educativa del valle Cauca. Universidad

Nacional de Colombia. Recuperado de:
<http://www.bdigital.unal.edu.co/4202/1/7709012.2011.pdf>

- Llana, F (2006) Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista. Valladolid- España. Edit. Lex Nova.S. A
- Martínez, R. G. (2011). Valores Humanos y Desarrollo Personal. Barcelona: CISSPRAXIS.
- Melia, J, Perió, M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contexto organizacionales: el cuestionario de satisfacción S20/23. Recuperado de:
http://www.uv.es/meliaj/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF
- Miller, M. (2010). Participación laboral femenina y Estados de bienestar. Recuperado de: <http://digital.csic.es/bitstream/10261/2107/1/03-04.pdf>.
- Palma S- (1999) Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. Teoría e Investigación en Psicología,9-(1)-27-34
- Puchol. L (2007) Dirección y gestión de recursos humanos Edic Diaz de Santos. Madrid. España.7º Edic.
- Robbins, S., (2013). Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones, México, Prentice Hall. Décimo quinta Edición
- Robbins, S., (1994) Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones, México, Prentice Hall.
- Robbins, S. y Timothy. J. (2009) Comportamiento organizacional. Decimotercera edición., México. Pearson Educación.
- Yudeith, I. (2013), Impacto del bienestar laboral en el personal administrativo. de la empresa Cibertec." Universidad Nacional Abierta y a distancia UNAD Ciencias Económicas Administrativas y Contables. Tomado de_
<https://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/2669/1/1121895216.pdf>.

11. Anexos y apéndices

ANEXO N° 01:

ENCUESTA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DEL COER 2018.

HUARAZ

Este cuestionario forma parte de una investigación sobre Bienestar Laboral, Ud. podrá apreciar una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad laboral. El cuestionario es anónimo y sus respuestas se consideran estrictamente confidenciales y personales, de modo que le rogamos no compartirlas con nadie. Lea cuidadosamente cada una de estas afirmaciones y marque con un aspa (X) en la columna que estime conveniente según la tabla de valoración que sigue y que corresponda a su apreciación de lo que ocurre en su área de trabajo.

1.	Nunca
2.	Casi nunca
3.	Algunas veces
4.	Casi siempre
5.	Siempre

N.º	ITEMS	1	2	3	4	5
	Relación con la dirección					
1	Cuento con el apoyo de mis compañeros de trabajo al compartir información e ideas para realizar trabajos y solucionar problemas.					
2	Tengo el apoyo por parte del jefe cuando se presentan problemas de trabajo					
	Participación en decisiones					
3	Tengo la libertad de hacer las cosas a mi manera concediéndome responsabilidad en la toma de decisiones.					
4	El realizar bien mi trabajo asegura mi permanencia en la organización					
5	Me permiten explorar mis capacidades a fin de tomar decisiones y resolver problemas que se presenten en mi área o proceso en que me desenvuelvo.					
	Posibilidad de promoción					
6	En el desempeño de mi trabajo tengo la oportunidad de aprender cosas nuevas					
7	Se me asignan la oportunidad de tener responsabilidades que me permitan desarrollar nuevas habilidades					
8	Se ha definido procedimientos establecidos para el ascenso en la institución					
	Ambiente físico de trabajo					
9	Existe condiciones de seguridad e higiene para realizar su trabajo y evitar accidentes					
10	En mi trabajo existe agradables condiciones físicas y condiciones técnicas que permitan una postura de trabajo apropiada y correcta					
11	En mi trabajo existe suficiente iluminación para evitar situaciones de peligro o riesgo en mis actividades laborales.					
	Satisfacción con el trabajo					
12	Mi trabajo es significativo y me permite desarrollar nuevas capacidades.					
13	Disfruto el realizar mi trabajo					
14	Frecuentemente los integrantes del personal solemos recibir reconocimientos del jefe					

	Compensación y beneficios					
15	En mi trabajo se cumple los acuerdos legales proporcionales de acuerdo al desempeño laboral					
16	El salario, prestaciones y compensaciones son adecuados					
17	Cuando realizo mi trabajo, de un modo eficaz y eficiente, mi esfuerzo es incentivado por mi jefe					

ANEXO N° 02

MATRIZ DE COHERENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
Bienestar laboral en el recurso humano del COER – Huaraz, 2018.	¿Cuáles son los factores que inciden en el bienestar laboral del recurso humano en el centro de operaciones y emergencias regional - Huaraz, 2018?	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar los factores que inciden en el bienestar laboral del recurso humano en el centro de operaciones y emergencias regional - Huaraz, 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Describir la relación con la dirección como factor que incide en el bienestar laboral del centro de operaciones y emergencias regional - Huaraz, 2018.</p> <p>Determinar la participación de las decisiones como factor que incide en el bienestar laboral del centro de</p>	<p>Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir el comportamiento de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).</p>	Bienestar Laboral	No experimental, de corte transversal, descriptivo.

		<p>operaciones y emergencias regional - Huaraz, 2018.</p> <p>Identificar la posibilidad de promoción como factor que incide en el bienestar laboral del centro de operaciones y emergencias regional - Huaraz, 2018.</p> <p>Describir el ambiente físico como factor que incide en el bienestar laboral del centro de operaciones y emergencias regional - Huaraz, 2018.</p> <p>Analizar la satisfacción con el trabajo como factor que incide en el bienestar laboral del centro de operaciones y emergencias regional - Huaraz, 2018.</p> <p>Describir la compensación y beneficios como factor que incide en el bienestar laboral del centro de operaciones y emergencias regional - Huaraz, 2018</p>			
--	--	--	--	--	--

ANEXO N° 03:

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento... "Encuesta para medir el Bienestar laboral en el recurso humano del COER-Huaraz, 2018"; La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis del alumno de Administración como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: SANTOS IFIGUÉL EISQUIVEL INFANTES
FORMACIÓN ACADÉMICA: ADMINISTRADOR
AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: GESTIÓN HUMANA
TIEMPO 12 AÑOS CARGO ACTUAL DOCENTE
INSTITUCIÓN: USP

Objetivo de la investigación: Determinar los factores que inciden en el bienestar laboral del recurso humano en el centro de operaciones y emergencias regional - Huaraz, 2018

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la dimensión.

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA TESIS: Bienestar laboral en el recurso humano del COER – Huaraz, 2018.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
Relación con la dirección	1. Cuento con el apoyo de mis compañeros de trabajo al compartir información e ideas para realizar trabajos y solucionar problemas	4	4	4	4	
	2. Tengo el apoyo por parte del jefe cuando se presentan problemas de trabajo	4	4	4	4	
Participación en decisiones	3. Tengo la libertad de hacer las cosas a mi manera concediéndome responsabilidad en la toma de decisiones	4	4	3	4	
	4. El realizar bien mi trabajo asegura mi permanencia en la organización	4	4	4	4	
	5. Me permiten explorar mis capacidades a fin de tomar decisiones y resolver problemas que se presenten en mi área o proceso en que me desenvuelvo	4	4	4	4	
Posibilidad de promoción	6. En el desempeño de mi trabajo tengo la oportunidad de aprender cosas nuevas	4	4	4	4	
	7. Se me asignan la oportunidad de tener responsabilidades que me permitan desarrollar nuevas habilidades	4	4	4	4	
	8. Se ha definido procedimientos establecidos para el ascenso en la institución	4	4	4	4	

Ambiente físico de trabajo	9. Existe condiciones de seguridad e higiene para realizar su trabajo y evitar accidentes	4	4	4	4	
	10. En mi trabajo existe agradables condiciones físicas y condiciones técnicas que permitan una postura de trabajo apropiada y correcta	4	4	4	4	
	11. En mi trabajo existe suficiencia de iluminación para evitar situaciones de peligro o riesgo en mis actividades laborales	4	4	4	4	
Satisfacción con el trabajo	12. Mi trabajo es significativo y me permite desarrollar nuevas capacidades	4	4	4	4	
	13. Disfruto el realizar mi trabajo	4	4	4	4	
	14. Frecuentemente los integrantes del personal solemos recibir reconocimientos del jefe	4	4	4	4	
Compensación y beneficios	15. En mi trabajo se cumple los acuerdos legales proporcionales de acuerdo al desempeño laboral	4	4	4	4	
	16. El salario, prestaciones y compensaciones son adecuados	4	4	4	4	
	17. Cuando realizo mi trabajo, de un modo eficaz y eficiente, mi esfuerzo es incentivado por mi jefe	4	4	4	4	

]Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
VALIDEZ			
APLICABLE	<input checked="" type="checkbox"/>	NO APLICABLE	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			<input checked="" type="checkbox"/> SI / <input type="checkbox"/> NO
Validado por: <i>Santos Miguel Esquivel Infante</i>		Fecha: <i>20-06-19.</i>	
Firma: <i>[Firma]</i>	Teléfono: <i>995606369</i>	Email: <i>santosgyui@hotmail.com</i>	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERECTORADO ACADÉMICO
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
 ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento... “Encuesta para medir el Bienestar Laboral en el recurso humano del COER – Huaraz, 2018”, la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean validos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente aportando a la elaboración de la Tesis del alumno de Administración como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: FIOGL HUEBATA FIBUCROA
 FORMACIÓN ACADÉMICA: ADMINISTRACIÓN
 ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:
 TIEMPO: 12 CARGO ACTUAL: CARE
 INSTITUCIÓN: SANTO DOMINGO DE BUSTAMANTE

Objetivo de la investigación: Determinar los factores que inciden en el bienestar laboral del recurso humano en el Centro de operaciones y emergencias regional-Huaraz,2018.

De acuerdo con las siguientes indicaciones califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio. 2. Bajo nivel. 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio. 2. Bajo nivel. 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel.	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio. 2. Bajo nivel. 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel.	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio. 2. Bajo nivel. 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel.	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante. -El ítem es muy importante en la dimensión.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Bienestar Laboral en el Recurso Humano del COER – Huaraz, 2018

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
Relación con la dirección	1. Cuento con el apoyo de mis compañeros de trabajo al compartir información e ideas para realizar trabajos y solucionar problemas.	4	4	4	4	
	2. Tengo el apoyo por parte del jefe cuando se presentan problemas de trabajo.	4	4	4	4	
Participación en decisiones	3. Tengo la libertad de hacer las cosas a mi manera concediéndome responsabilidad en la toma de decisiones	4	4	4	4	
	4. El realizar bien mi trabajo asegura mi permanencia en la organización.	4	4	4	4	
	5. Me permiten explorar mis capacidades a fin de tomar decisiones y resolver problemas que se presenten en mi área o proceso en que desenvuelvo.	4	4	4	4	
Posibilidad de promoción	6. En el desempeño de mi trabajo tengo la oportunidad de aprender cosas nuevas.	4	4	4	4	
	7. Se me asignan la oportunidad de tener responsabilidades que me permitan desarrollar nuevas habilidades.	4	4	4	4	
	8. Se ha definido procedimientos establecidos para el ascenso en la institución.	4	4	4	4	

Ambiente físico de trabajo	9. Existe condiciones de seguridad e higiene para realizar su trabajo y evitar accidentes.	4	4	4	4	
	10. En mi trabajo existe agradables condiciones técnicas que permitan una postura de trabajo apropiada y correcta.	4	4	4	4	
	11. En mi trabajo existe suficiente iluminación para evitar situaciones de peligro o riesgo en mis actividades laborales.	4	4	4	4	
Satisfacción con el trabajo	12. Mi trabajo es significativo y me permite desarrollar nuevas capacidades.	4	4	4	4	
	13. Disfruto de realizar mi trabajo.	4	4	4	4	
	14. Frecuentemente los integrantes del personal solemos recibir reconocimientos del jefe	4	4	4	4	
Compensación y beneficios	15. En mi trabajo se cumple los acuerdos legales proporcionales de acuerdo al desempeño laboral.	4	4	4	4	
	16. El salario, prestaciones y compensaciones son adecuados.	4	4	4	4	
	17. Cuando realizo mi trabajo, de un modo eficaz y eficiente, mi esfuerzo es incentivado por mi jefe.	4	4	4	4	

Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítems, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS		SI	NO	OBSERVACIONES		
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.		X				
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.		X				
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial		X				
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.		X				
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada			X			
VALIDEZ						
APLICABLE		SI	NO APLICABLE		NO	
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES					SI	NO
Validado por: <i>FIDEL MAXIMO HUERTA FIGUEROA</i>				Fecha:		
Firma: 		Teléfono: <i>988-586744</i>		Email: <i>Adm.fidelhuerta@gmail.com</i>		



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERECTORADO ACADEMICO
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
 ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento... "Encuesta para medir el Bienestar laboral en el recurso humano del COER-Huaraz, 2018"; La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis del alumno de Administración como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: Jorge Daniel Pérez
 FORMACIÓN ACADÉMICA: Administración
 AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: _____
 TIEMPO: 20 CARGO ACTUAL: Docente
 INSTITUCIÓN: USP

Objetivo de la investigación: Determinar los factores que inciden en el bienestar laboral del recurso humano en el centro de operaciones y emergencias regional - Huaraz, 2018

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la dimensión.

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA TESIS: Bienestar laboral en el recurso humano del COER – Huaraz, 2018.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
Relación con la dirección	1. Cuento con el apoyo de mis compañeros de trabajo al compartir información e ideas para realizar trabajos y solucionar problemas	4	4	4	4	
	2. Tengo el apoyo por parte del jefe cuando se presentan problemas de trabajo	4	4	4	4	
Participación en decisiones	3. Tengo la libertad de hacer las cosas a mi manera concediéndome responsabilidad en la toma de decisiones	4	4	4	4	
	4. El realizar bien mi trabajo asegura mi permanencia en la organización	4	4	4	4	
	5. Me permiten explorar mis capacidades a fin de tomar decisiones y resolver problemas que se presenten en mi área o proceso en que me desenvuelvo	4	3	4	3	
Posibilidad de promoción	6. En el desempeño de mi trabajo tengo la oportunidad de aprender cosas nuevas	4	4	4	3	
	7. Se me asignan la oportunidad de tener responsabilidades que me permitan desarrollar nuevas habilidades	4	3	4	4	
	8. Se ha definido procedimientos establecidos para el ascenso en la institución	4	4	4	4	

Ambiente físico de trabajo	9. Existe condiciones de seguridad e higiene para realizar su trabajo y evitar accidentes	4	4	4	4	
	10. En mi trabajo existe agradables condiciones físicas y condiciones técnicas que permitan una postura de trabajo apropiada y correcta	4	4	4	4	
	11. En mi trabajo existe suficiencia de iluminación para evitar situaciones de peligro o riesgo en mis actividades laborales	4	4	4	4	
Satisfacción con el trabajo	12. Mi trabajo es significativo y me permite desarrollar nuevas capacidades	4	4	4	4	
	13. Disfruto el realizar mi trabajo	4	4	4	4	
	14. Frecuentemente los integrantes del personal solemos recibir reconocimientos del jefe	4	4	4	4	
Compensación y beneficios	15. En mi trabajo se cumple los acuerdos legales proporcionales de acuerdo al desempeño laboral	4	4	4	4	
	16. El salario, prestaciones y compensaciones son adecuados	4	4	4	4	
	17. Cuando realizo mi trabajo, de un modo eficaz y eficiente, mi esfuerzo es incentivado por mi jefe	4	3	4	3	

Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		X	
VALIDEZ			
APLICABLE	SI	NO APLICABLE	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: <i>Gerse Daniel Pérez</i>	Fecha:		
Firma: 	Teléfono: <i>323505</i>	Email: <i>gersedaniel@campesano.edu.pe</i>	

