

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Bienestar laboral de los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia en el
distrito de Lima, período 2018

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autora: Bachiller Dalía Valentina Flor de María Flores Vélez

Lima – Perú

2018

Dedicatoria:

A Dios, por derramar su bendición, por su protección y por ser mí amigo incondicional.

A mis padres, Santiago y Virna, por haber sido la base y el gran soporte en mi formación y siempre guiarme en todas las etapas de mi vida y por ese amor tan tierno que me brindan día a día.

Agradecimientos:

A mi alma mater, la Universidad Inca Garcilaso de la Vega y a todos los docentes que me ayudaron en mi formación académica, gracias porque ellos me han hecho ser la profesional que soy ahora.

Al equipo profesional de este programa de Suficiencia Profesional en Trabajo Social, quienes mediante sus sugerencias me ayudaron en la finalización de mi proyecto.

A los que estuvieron conmigo apoyándome de todas las formas en el proceso de este trabajo de investigación, muchas gracias por su interés incondicional.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N° 003-FPs y TS-2018 presento y expongo ante ustedes mi investigación Titulado: “Bienestar laboral de los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, periodo 2018” bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual les pido cordialmente que este trabajo de investigación sea adecuadamente evaluado y aprobado.

Atentamente.

Dalia Valentina Flores Vélez

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Presentación | iv |
| Índice | v |
| Anexos | vii |
| Índice de tablas | viii |
| Índice de figuras | ix |
| Resumen | x |
| Abstract | xi |
| Introducción | xii |
| | |
| CAPÍTULO I: Planteamiento del problema | 14 |
| 1.1 Descripción de la realidad problemática | 14 |
| 1.2 Formulación del problema | 16 |
| 1.2.1 Problema principal | 16 |
| 1.2.2 Problemas específicos | 16 |
| 1.3 Objetivos | 17 |
| 1.3.1 Objetivo general | 17 |
| 1.3.2 Objetivo específicos | 17 |
| 1.4 Justificación e importancia | 18 |
| | |
| CAPÍTULO II: Marco teórico conceptual | 20 |
| 2.1 Antecedentes | 20 |
| 2.1.1 Internacionales | 20 |
| 2.1.1 Nacionales | 24 |
| 2.2 Bases teóricas | 27 |
| 2.2.1 Conceptualización del bienestar laboral | 27 |
| 2.2.2 Teorías del bienestar laboral | 29 |

| | |
|--|----|
| 2.2.3 Causas del bienestar laboral | 34 |
| 2.2.4 Efectos del bienestar laboral | 36 |
| 2.2.5 Factores del bienestar laboral | 37 |
| 2.2.6 Enfoques del bienestar laboral | 39 |
| 2.2.7 Perspectivas del bienestar laboral | 40 |
| 2.2.8 Eficacia del bienestar laboral | 42 |
| 2.2.9 Calidad de vida según el bienestar laboral | 43 |
| 2.2.10 Proporciones implicativas del bienestar laboral | 44 |
| 2.3 Definiciones conceptuales | 48 |
| CAPÍTULO III: Metodología | 50 |
| 3.1 Tipo de investigación | 50 |
| 3.2 Diseño de investigación | 50 |
| 3.3 Población y muestra | 51 |
| 3.4 Identificación de la variable y su operacionalización | 54 |
| 3.5 Técnicas e instrumentos de diagnóstico y evaluación | 56 |
| 3.6 Determinación de la validez y confiabilidad | 57 |
| 3.6.1 Validez del constructo | 57 |
| 3.6.2 Confiabilidad del constructo | 58 |
| CAPITULO IV: Presentación, procesamiento y análisis de los resultados | 59 |
| 4.1 Presentación de los resultados sociodemográficos | 59 |
| 4.2 Presentación de los resultados específicos | 61 |
| 4.3 Procesamiento de los resultados | 68 |
| 4.4 Discusión de los resultados | 68 |
| 4.5 Conclusiones | 71 |
| 4.6 Recomendaciones | 72 |

| | |
|---|----------------|
| CAPITULO V: Programa de intervención | 74 |
| 5.1 Denominación del programa | 74 |
| 5.2 Justificación del programa | 74 |
| 5.3 Establecimiento de objetivos | 80 |
| 5.3.1 Objetivo general | 80 |
| 5.3.2 Objetivos específicos | 80 |
| 5.4 Sector al que se dirige | 80 |
| 5.5 Metodología de la intervención | 82 |
| 5.6 Cronograma | 97 |
| 5.7 Recursos | 97 |
| Referencias Bibliográficas | 103 |

ANEXOS

| | |
|--|-----|
| Anexo 01. Matriz de consistencia | 108 |
| Anexo 02. Cuestionario de Calidad de Vida Laboral | 110 |
| Anexo 03. Certificado de validación del primer experto | 113 |
| Anexo 04. Ficha del instrumento del primer experto | 114 |
| Anexo 05. Certificado de validación del segundo experto | 116 |
| Anexo 06. Ficha del instrumento del segundo experto | 117 |
| Anexo 07. Certificado de validación del tercer experto | 119 |
| Anexo 08. Ficha del instrumento del tercer experto | 120 |
| Anexo 09. Carta de Presentación: Corte Suprema de Justicia | 122 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 01. Características de la muestra de estudio. | 53 |
| Tabla 02. Matriz de operacionalización del bienestar laboral. | 54 |
| Tabla 03. Baremo de la variable bienestar laboral. | 57 |
| Tabla 04. Validez del instrumento. | 58 |
| Tabla 05. Confiabilidad del instrumento. | 58 |
| Tabla 06. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia de acuerdo al sexo. | 59 |
| Tabla 07. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia de acuerdo a la edad. | 60 |
| Tabla 08. Nivel de bienestar laboral percibido por los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, Período 2018. | 61 |
| Tabla 09. Nivel de bienestar laboral percibido por los trabajadores de la Corte Suprema según la condición administrativa. | 62 |
| Tabla 10. Nivel de bienestar laboral percibido por los trabajadores de la Corte Suprema según la condición desempeño. | 63 |
| Tabla 11. Nivel de bienestar laboral percibido por los trabajadores de la Corte Suprema según la condición ocupacional. | 64 |
| Tabla 12. Nivel de bienestar laboral percibido por los trabajadores de la Corte Suprema según la condición pertinencia. | 65 |
| Tabla 13. Nivel de bienestar laboral percibido por los trabajadores de la Corte Suprema según la condición psicológica. | 66 |
| Tabla 14. Nivel de bienestar laboral percibido por los trabajadores de la Corte Suprema según la condición retribución. | 67 |
| Tabla 15. Análisis de la frecuencia de la dimensión retribución. | 81 |
| Tabla 16. Fases del proceso metodológico. | 82 |
| Tabla 17. Desarrollo estratégico del trabajo en grupos. | 85 |
| Tabla 18. Matriz de actividades. | 98 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 01. Principios de la escala humana. | 29 |
| Figura 02. Pirámide las necesidades y satisfacciones. | 31 |
| Figura 03. Reflexiones de las relaciones laborales. | 33 |
| Figura 04. Diseño de investigación. | 51 |
| Figura 05. Fórmula para adquirir la muestra. | 52 |
| Figura 06. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia de acuerdo al sexo. | 59 |
| Figura 07. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia de acuerdo a la edad. | 60 |
| Figura 08. Nivel de bienestar laboral percibido por los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, Período 2018. | 61 |
| Figura 09. Nivel de bienestar laboral percibido por los trabajadores de la Corte Suprema según la condición administrativa. | 62 |
| Figura 10. Nivel de bienestar laboral percibido por los trabajadores de la Corte Suprema según la condición desempeño. | 63 |
| Figura 11. Nivel de bienestar laboral percibido por los trabajadores de la Corte Suprema en la condición ocupacional. | 64 |
| Figura 12. Nivel de bienestar laboral percibido por los trabajadores de la Corte Suprema según la condición pertinencia. | 65 |
| Figura 13. Nivel de bienestar laboral percibido por los trabajadores de la Corte Suprema según la condición psicológica. | 66 |
| Figura 14. Nivel de bienestar laboral percibido por los trabajadores de la Corte Suprema según la condición retribución. | 67 |
| Figura 15. Objetivos del trabajo social en el bienestar laboral desde la perspectiva de calidad de vida. | 77 |
| Figura 16. Funciones del trabajo social en el campo empresarial. | 78 |
| Figura 17. Áreas laborales del trabajo social en el campo empresarial. | 79 |
| Figura 18. Frecuencia porcentual de la dimensión retribución. | 81 |

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar el nivel de bienestar laboral de los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, período 2018. El tipo de estudio fue descriptivo, con un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental y un corte transversal.

La población estuvo conformada por 54 trabajadores de la Corte Suprema de Justicia y la muestra estuvo representada por 47 participantes entre hombres y mujeres que formaron parte de este estudio. El instrumento que se utilizó fue el Cuestionario de Calidad de Vida Laboral (Blanch, 2009), el cual sometido a un riguroso proceso de validez y confiabilidad.

Las conclusiones dieron a manifestar que el nivel de bienestar laboral percibido por los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, Período 2018; responde a un nivel alto igual al 42,55% representando un grado mayor de satisfacción por parte de los colaboradores de esta institución, experimentando un ámbito óptimo y de compensaciones laborales, personales y familiares para que la motivación persista y se mantenga sostenible.

Palabras claves: Bienestar laboral, Ocupacional, Pertinencia, Psicológica, Retribución.

ABSTRACT

This research general objective was to determine the level of labor welfare in workers of the Supreme Court of the District of Lima, period 2018. The study was descriptive, with a quantitative approach, a non-experimental design, and cross-cutting.

The population was composed of 54 workers of the Supreme Court of Justice and the sample was represented by 47 participants between men and women who were part of this study. The instrument used was a questionnaire of quality of life work (Blanch, 2009), which undergo a rigorous process of validity and reliability.

Conclusions were to demonstrate that the level of labor welfare perceived by the workers of the Supreme Court of the District of Lima, period 2018; It responds to a 42.55% high level representing one greater degree of satisfaction by the staff of this institution, experiencing an optimal and compensation work, personal and family level so the motivation to persist and keep sustainable.

Key words: Labor welfare, Occupational, Relevance, Psychological, Retribution

INTRODUCCIÓN

Los trabajadores, son los actores de las organizaciones ya que debido a ellos se realizan las múltiples tareas que da vida a la organización, como aquellas que requieren un esfuerzo y desgaste físico así como aquellas donde se requiere un estado mental óptimo para que puedan ejecutar con eficiencia las tareas que se les encomienda. Contar con colaboradores que trabajan para el cumplimiento de metas y objetivos garantiza la producción y posicionamiento de las empresas, más allá de eso que los propios colaboradores sean nutridos de los valores e identificando, conociendo y respetando las políticas institucionales hace y nace una especie de negociación donde ambas partes ganan (empresa-empleado).

Por ello contar con colaboradores que se les considera “fieles” es una ventaja que toda empresa cuenta y otros quisieran tener, pero no solo hablar del trabajo, las funciones, responsabilidades, las metas y la producción deben ser fijaciones que las organizaciones deben tener; sino también deben tener en claro que si el empleado no es considerado como un agente que ayuda a provocar el cambio de efectividad, eficacia y eficiencia en las empresas, es decir, no visto como un canal que contribución tampoco será sujeto a los beneficios y reconocimientos por la labor que realiza y los años de experiencia y dedicación (fidelidad) hacia su institución.

En ese sentido, las empresas deben “cuidar” a sus empleados refiriendo que estos deben ser compensados de la mejor manera si las organizaciones quieren que aun su ritmo de crecimiento corporativa se mantenga en un nivel mayor; para ello es necesario que se establezcan acciones que promuevan el bienestar del trabajador a través del desarrollo de facultades.

Motivar e incentivar a los colaboradores no se trata muy aparte de que cuenten con los beneficios sociales, ya que estas normativas son empleadas por la legislación laboral y la seguridad social; dado entonces se deben disponer medidas del gusto del trabajador (y no imponer actividades hechas o programadas que pueden saturar y no lograr el resultado esperado dentro de un programa) el menester de proponer nuevas “estrategias” también conlleva a pensar en los recursos disponibles o con los que las organizaciones pueden contar.

Las empresas, mantienen a sus colaboradores “contentos” con las utilidades legales laborales y la ejecución de actividades que priman en la salud y seguridad del colaborador como parte de las funciones que realizan para prevenir y que la empresa logre sus metas y contrarreste los posibles o futuros daños humanos y sobre todo económicos por las incapacidades laborales que surgen paulatinamente. Contar con un plan ayuda mucho no solo a programar las actividades para los colaboradores sino que su enfoque va desde la intervención asistencial hasta la detección de necesidades que pueden ser implementadas en este proyecto y así poder manejar acciones que bienestar laboral avalando siempre la calidad de vida del empleador.

Por lo expuesto anteriormente, surge el interés de presentar el tema de investigación titulado: “Bienestar laboral de los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, período 2018”; el cual contribuirá con la elaboración de un programa de intervención que pueda seguir mejorando el clima en el trabajo y sobre todo actuar de manera conciliadora para que los colaboradores puedan percibir ciertas retribuciones por su realización laboral

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En la mayoría de estos países, los problemas de salud relacionados con las condiciones del trabajo se basan en la disminución de la calidad de vida laboral. Debido al desempleo, la baja productividad, los accidentes laborales, la falta de presupuestos como de recursos entre otros efectos negativos para las empresas públicas y privadas.

La Organización Mundial de la Salud, incide en que las condiciones de empleo y la poca seguridad laboral en los recursos humanos afectan también a la salud del trabajador como a su familia. Las personas que trabajan bajo presión o en condiciones de empleo con pocas salubres son propensas a llevar una vida descuidada y no saludable.

La Asamblea Mundial de la Salud (2009), mediante un documento suscrito en conjunto con los representantes de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), aprobaron un plan de acción para la salud y calidad de vida en los trabajadores con el objetivo de dar un nuevo impulso en la comodidad, la estabilidad y las facultades laborales para los colaboradores. Esta propuesta incluye una programación de actividades de retroalimentación y lúdicas.

Blanch (2007), explica que el trabajo es más que un factor que va más allá de la vida laboral a lo cual considera que suele formar parte de una regulación de un tiempo determinado, es decir, que implica un bienestar en los planos

sociales como psicológicos. Los trabajadores que están sometidos a diversas emociones en su vida laboral y personal pueden verse afectados al no tener el control debido frente a una situación de presión.

El impacto social, proviene del bienestar que el trabajador experimenta en todas las áreas de su vida donde su formación se basa primero en los valores, en la eficacia y la satisfacción. Por su parte el impacto psicológico, tiene una mirada con el fenómeno de la deserción laboral la cual tiene un doble efecto: la primera son las repercusiones psíquicas y físicas (trastornos, estrés, daños fisiológicos, patologías degenerativas) y la segunda la falta de propuestas de bienestar y de beneficios sociales (trabajos informales y/o negligentes).

El significado de bienestar en una empresa abarca un proceso aclimatación desde diversos contextos sobre todo el ambiental y social; apuntando hacia ejes transversales de intervención donde siempre se encuentra a la salud y la calidad de vida laboral. El confort (bienestar) genera un desarrollo de ambivalencia para mantener un equilibrio pertinente ante los impactos de los riesgos psicosociales por medio de aspectos positivos que son implantados en los diálogos y sesiones de cada organización donde mantienen protocolos de cordialidad y efectividad.

El producir un estado de bienestar laboral, conlleva a brindar una proposición de condiciones estables para los trabajadores, sus familias y la misma dicha para las empresas. La satisfacción es el indicador que ayuda a que el bienestar esté presente en la persona-institución, esto porque promueve la empatía, solidaridad, la acción, la preocupación, la tranquilidad y sobre todo el interés en la “energía organizacional”.

Tratar que el enfoque del bienestar se emplee en las empresas, no es un proceso tedioso sino más bien por el contrario aportaría mucho a que el trabajador se sienta cómodo no solo al realizar sus funciones sino que la empresa tuviese una visión de intervención por fortalecer el desempeño integral de su empleador.

En razón de lo expuesto, se decide investigar “El bienestar laboral de los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, 2018”. Considerando que la Corte Suprema de Justicia, mediante el área de bienestar social realiza medidas para el bienestar de sus trabajadores siendo especialmente la coherencia o área administrativa en donde se emergen las prácticas en bienestar laboral mediante el programa anual donde fijan actividades de toda índole que brindan aquella convivencia de ambiente cálido al momento de ejecutar cada acción.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

¿Cuáles es el nivel del bienestar laboral de los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia del distrito Lima, período 2018?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de bienestar laboral, según la condición administrativa de los trabajadores de la Corte Suprema Justicia del distrito de Lima, período 2018?

¿Cuál es el nivel de bienestar laboral, según la condición desempeño de los trabajadores de la Corte Suprema Justicia del distrito de Lima, período 2018?

¿Cuál es el nivel de bienestar laboral, según la condición ocupacional de los trabajadores del de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, período 2018?

¿Cuál es el nivel de bienestar laboral, según la condición pertinencia de los trabajadores del de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, período 2018?

¿Cuál es el nivel de bienestar laboral, según la condición psicológica de los trabajadores del de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, período 2018?

¿Cuál es el nivel de bienestar laboral, según la condición retribución de los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, período 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de bienestar laboral de los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, período 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de bienestar laboral, según la condición administrativa de los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, período 2018.

- Conocer el nivel de bienestar laboral, según la condición desempeño de los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, período 2018.

- Precisar el nivel de bienestar laboral, según la condición ocupacional de los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, período 2018.

- Identificar el nivel de bienestar laboral, según la condición pertinencia de los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, período 2018.

- Analizar el nivel de bienestar laboral, según la condición psicológica de los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, período 2018.

- Conocer el nivel de bienestar laboral, según la condición retribución de los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, período 2018.

1.4. Justificación e importancia

Tener presente el bienestar y la protección de los colaboradores en una empresa es importante, porque no solo direcciona el derecho del trabajador sino en establecer un ambiente seguro en donde optimizar el ejercicio propio de sus funciones designadas.

Todas las empresas deben contar o implementar acciones de bienestar en el trabajo que permitirá contar con las demandas requeridas, es decir, que se tenga un sustento procedimental para ejecutar las actividades de toda índole en donde la empresa, el empleador y su familia sean los beneficiados en la ejecución de los programas de bienestar que se diseñan con el único motivo de afianzar más la calidad de vida laboral.

La presente investigación denominado bienestar laboral de los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia de la República del Perú, Lima. 2018; se centra particularmente en detallar el bienestar laboral a través del estudio de las dimensiones: administrativa, desempeño, ocupacional, pertinencia, psicológica y retribución; alcanzables para un adecuado bienestar laboral.

Contar con cimientos protocolares para instaurar el bienestar, comenzando por el proceso de calidad humana, pasando por la calidad personal y por último la calidad conductual, ambiental y corporativa es necesario para la efectividad y la creación de un ambiente y requerimientos que todo empleador necesita para mantenerse motivado por su empresa.

Es importante así determinar el bienestar laboral dentro de todo su amplitud, también es de gran relevancia el poder percibir las propuestas establecidas por el área de bienestar social.

En ese sentido, el presente estudio fundamenta tres aspectos principales, bajo la cual se justifica la presente investigación:

En el aspecto teórico, servirá como referente de nuevas y futuros estudios con la temática similar y de aporte a los profesionales de la misma carrera profesional, al ser una fuente de información enriquecida.

En el aspecto metodológico, permitirá dar a conocer las técnicas e instrumentos que se empleen en este estudio y que puedan ser utilizadas o tener como referencia para otros trabajos de investigación.

En el aspecto práctico, contribuirá a que los profesionales del trabajo social puedan intervenir mediante una propuesta de intervención social para seguir reforzando el enfoque de bienestar laboral para seguir actuando a favor de los colaboradores.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Bastidas. V, Herrás. P y Muñoz. I. (2016), de la ciudad de Santiago de Chile-Chile en la Escuela de Trabajo Social de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales de la Universidad de Andrés Bello, en su tesis titulada: ***“Análisis de las políticas de bienestar en cuatro organizaciones presentes en Chile en relación con el modelo de felicidad organizacional a la luz del bienestar subjetivo”***. El objetivo general fue conocer y analizar las políticas de bienestar a la luz del modelo de felicidad organizacional y relacionarlas con el bienestar subjetivo. Esta exploración se realiza en cuatro organizaciones ubicadas en Santiago de Chile perteneciente al sector privado, entrevistando a profesionales pertenecientes a áreas de RRHH y servicio de bienestar. El tipo de estudio se basó en un sustento descriptivo para recabar la información sin que esta sea manipulada. La población estuvo conformada por cuatro organizaciones chilenas privada, en cuenta a la muestra fueron seleccionados 200 trabajadores de los departamentos de recursos humanos como del servicio de bienestar. Las técnicas fueron las entrevistas estructuradas y el análisis cualitativo. Los resultados interpretativos, indicaron que muestra como las características de las organizaciones guardan una relación en un 50% con respecto a las políticas de bienestar según lo establecido por los evaluadores, mientras que en base a la cohesión de la legislación chilena y las políticas de bienestar se presenta una posición para que esta normativa pueda ser aplicado por el ítem de presupuesto para las mismas organizaciones. Las conclusiones atribuyen a que las políticas de bienestar son la fuente principal que forma al trabajador el mismo que se compromete con la empresa, estas políticas no solo

van en el aspecto de contar con un seguro de salud sino en contar con un clima laboral agradable en donde pueda desempeñar adecuadamente sus funciones.

González. P. (2015), de la ciudad de Badajoz-España del Departamento de Psicología y Antropología de la Universidad de la Extremadura, en su tesis titulada: “**Bienestar laboral y personal en trabajadores de universidad**”. El objetivo principal fue conocer el bienestar laboral y su relación con el bienestar personal en los trabajadores de la universidad (Extremadura) como parte de la población-espacio. El tipo de estudio fue preliminar, basado en tres fases para describir los aspectos del bienestar y la satisfacción del colaborador en la universidad. La muestra está compuesta por 585 trabajadores, siendo 266 personal administrativo y 319 docentes de la universidad. Los instrumentos se basaron en el cuestionario de ad hoc para medir las variables sociodemográficas, el cuestionario de satisfacción laboral, la escala de vida y satisfacción, la escala de la alegría subjetiva, entre otros. Los resultados apuntaron que las características sociodemográficas resulto en sexo femenino con un 56.4% de rango en bienestar, en cuanto a la edad promedio se encuentra entre 31 a 50 años edad en la que laboran en la universidad y como resultado de la relación entre bienestar laboral con el bienestar del personal no existe dicha similitud ya que las áreas como poblaciones son diversas por las variables como: el tipo de trabajo, la experiencia interior como externa, la remuneración y los recursos con los que se cuenta en cada caso. Las conclusiones se argumentaron en base a que la satisfacción o bienestar de vida supera todo aquello que persiste en la insatisfacción como el descuido laboral, es decir, mientras se manifiesten condiciones laborales que permitan al trabajador contar con elementos que les lleve a la producción grande y sobre todo de la protección (seguridad del trabajador) se obtiene resultado adecuados como la comunicación, eficiencia, la visión de la institución se amplia y cumple con el propósito.

López. S. (2015), de la ciudad de Vista Hermosa-Guatemala de la Facultad de Humanidades de la Universidad de Rafael Landívar, en su tesis titulada: ***“Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria”***. El objetivo general fue conocer si existe el bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria. El tipo de investigación, aplicada al estudio es descriptiva y realizando una tendencia cuantitativa. El instrumento utilizado fue el cuestionario basado en seis indicadores: factor de logro, factor de reconocimiento, factor del trabajo, factor de responsabilidad y factor de promoción; mediante 25 ítems. Los resultados refieren que el 68% de bienestar social cuenta la empresa, es decir un grado regular o mediano, mientras el 44% de los colaboradores encuestados expusieron que se sienten seguros y estables en la empresa y el 72% de los empleadores sienten que su contrato laboral se cumple al pie de la letra como lo estipula la organización. Las conclusiones abordaron en que en la empresa portaría si existe un grado de bienestar para los trabajadores si bien en un nivel alto pero si más del 50%, en cuanto a las variables de estudio cada una tuvo un rango de nivel bueno-significativo para los trabajadores; se afirmó que los trabajadores con más de 10 años de continuidad en la empresas también son factores para el bienestar.

Beleño. R, Crissien. J, Silvera. L y Ucrós. M. (2014), de la ciudad de Barranquilla-Colombia en la Especialización de Estudios Pedagógicos del Departamento de Postgrados de la Universidad de la Costa, en su tesis titulada: ***“Bienestar laboral de los docentes y administrativos de la universidad de La Costa”***. Los objetivos principales se basaron en describir el bienestar laboral de los docentes y administrativos de la universidad La Costa, determinar los factores de bienestar psicosocial e identificar los efectos colaterales. El estudio se basó en un tipo descriptivo y de corte cuantitativo. En cuanto a la población fueron 245 trabajadores entre personal docente y administrativo de la universidad La Costa. Las técnicas e instrumentos fueron: el cuestionario de bienestar laboral basado y adaptado en Joseph Blanch y Miguel Sahagún y el

modelo teórico de bienestar laboral que describe el bienestar psicosocial y los efectos colaterales. Respecto a los resultados, destaca un alto grado por parte del personal docente y administrativo en 77.9% que han experimentado calidad, satisfacción y seguridad laboral; sin embargo existen indicios sobre la necesidad de revisar las acciones propuestas en cuanto al mismo bienestar y modificarlas. En la investigación, las y los autores concluyen que el bienestar en un aspecto importante para mejorar la calidad de vida laboral en los empleadores, produciendo así procesos que desarrollan más y nuevas acciones en los ámbitos profesionales y personales.

Álvarez. H, Cucaita. I, Gonzáles. D, Medina. L y Parra. L. (2013), de la ciudad de México-México de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, en su tesis titulada: ***“Impacto del bienestar laboral en el personal administrativo de la empresa CIBERTEC”***. El objetivo general era analizar el impacto que generan las condiciones de bienestar laboral en la empresa basado en el personal administrativo de CIBERTEC. El tipo de investigación se basó en un método cualitativo. La población estuvo a cargo de 7 empleados del personal administrativo a fin de conocer los aspectos que impactan en el bienestar laboral de los empleados. Las técnicas empleadas, fueron las encuestas basadas en 18 preguntas y la observación participativa. En cuanto a los resultados se demostró que el 70% de los encuestados refirieron que la empresa no realiza actividades para el mejoramiento de los empleados de esta empresa. La conclusión a modo de hallazgo que en la corporación CIBERTEC, no existe un plan de bienestar laboral lo cual hace que el personal administrativo no piensa en la calidad de vida y que este se ve reflejado en el plan anual. Solo se presenta un 10% de bienestar laboral esto debido a diversos factores como la comunicación y patologías presentadas en los colaboradores.

González. M. (2013), de la ciudad de Barcelona-España del Departamento de Psicología Básica, Evolutiva y de la Educación de la Universidad Autónoma de Barcelona, en su tesis titulada: ***“Factores de bienestar laboral y la percepción de los trabajadores de mayor edad”***. El objetivo de investigación se sostuvo en identificar de manera empírica y en contextos específicos de los factores desde la percepción de los propios trabajadores de mayor edad que están relacionados con el bienestar laboral y la intención de continuar laboralmente activos. En cuanto al método fue un diseño cualitativo con tres estudios cuantitativos. La muestra fue de tipo teórica aplicado a personas de edad mayor de más de 50 años de edad. La técnica de aplicación fue el focus group (grupo focal) a la población dirigida. Los resultados apuntaron que existe una gran falta de recursos que expone a los adultos de mayor edad atrasar sus funciones. En cuanto al bienestar laboral la muestra manifestó que existen problemas de salud tanto física como mental y que la prevención, promoción sanitaria no está presente dentro de las actividades que deberían estar dentro de la programación de esta empresa. En cuanto a las conclusiones se menciona que debe existir una gestión en el proceso de reconocimiento de la experiencia profesional hacia este colectivo, así mismo en instalar medidas de acción para que el bienestar laboral retrase la jubilación en esta población mayor de edad. Se recomendó plantear actividades para optimizar la salud física y mental.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Mamani. M. (2016), de la ciudad de Puno-Perú en la Escuela Profesional de Trabajo Social de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Nacional de Altiplano, en su tesis titulada: ***“Tercerización laboral en el bienestar del personal contratado para servicios complementarios en ESSALUD”***. El objetivo general fue determinar la relación de la tercerización laboral en el bienestar de personal contratado para servicios complementario de ESSALUD

de la provincia de San Román. El tipo de investigación es de tipo no experimental utilizando el método deductivo bajo el paradigma cuantitativo con un diseño traseccional-correlacional. La técnica utilizada fue la encuesta y su instrumento el cuestionario basado en 17 interrogantes relacionadas con las dos variables de estudio. La población estuvo conformada por los trabajadores de los servicios complementarios de ESSALUD, mientras que la muestra fue de 83 de trabajadores. Los resultados señalaron que la tercerización laboral se relaciona significativamente con el bienestar del personal contratado ya que existe una correlación de un nivel muy alto con las otras dos variables, en cuanto al contrato se relaciona con la satisfacción laboral. Las conclusiones muestran que los beneficios sociales y el bienestar de calidad de vida para los trabajadores, esto da calidad material y de salud al colaborador para que tenga un conjunto de sistema que proteja su integridad laboral.

Llaccahua. F. (2015), de la ciudad de Andahuaylas-Perú en la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, en su tesis titulada: ***“Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores administrativos de la universidad nacional José María Arguedas”***. El objetivo general fue determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y el bienestar labora de los trabajadores administrativos de la universidad nacional José María Arguedas. El tipo de investigación tuvo un enfoque cuantitativo, en cuanto al tipo fue sustantiva descriptiva y al diseño fue transversal descriptiva. La población estuvo conformada por 73 trabajadores administrativos (de diversos contratos según el marco legal laboral). Las técnicas fueron primero la encuesta y el análisis de datos, como instrumento estuvo a cargo del cuestionario conformado por 26 preguntas. Los resultados mencionaron que no existe un grado de relación entre la cultura organizacional y el bienestar laboral en los trabajadores administrativos de esta institución

educativa. Las conclusiones apuntaron que no presenta una significancia total entre la cultura organizacional y el bienestar laboral en los trabajadores.

Ponce de León. R. (2015), de la ciudad de Trujillo-Perú en la Escuela Académico Profesional de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Trujillo, en su tesis titulada: ***“Influencia del programa de sistema de motivación e incentivos en la percepción del clima laboral del personal administrativo y estudiantil en la universidad César Vallejo”***. El objetivo general fue describir y explicar la influencia del programa de sistema de motivación e incentivos en la percepción del clima laboral del personal administrativo y estudiantil de la universidad César Vallejo. Dentro de su metodología tuvo un enfoque etnográfico, deductivo, inductivo y estadístico. La investigación es de tipo descriptiva. La población se basó en dos muestras, la primera fue la de plana administrativa (personal docente y netamente de intervención administrativa) y la segunda muestra fue estudiantil solo de pregrado. En cuanto a las técnicas fueron utilizadas la encuesta y las entrevistas de pregunta abiertas y cerradas. El instrumento fue el cuestionario bajo el modelo “GPW”. Los resultados mostrados obtuvieron que el 67.7% de los trabajadores se sienten satisfechos por el trabajo que realizan y el 32.3% de los estudiantes no se sienten conformes con la labor que realiza la plana administrativa y docente de esta universidad. Con respecto al programa tuvo un efecto positivo en ambas poblaciones pero indicando que se rehagan actividades, de salud, culturales y lúdicas; como parte de lecciones aprendidas. Como conclusión está que el sistema de motivación solo funciona para los colaboradores administrativos y docentes.

Arellano. J. (2014), de la ciudad de Lima-Perú en la Escuela Profesional de Psicología de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Pontificia Universidad Católica del Perú, en su tesis titulada: ***“Identidad social y***

bienestar en una empresa rural de la costa norte del Perú". El objetivo general fue el examinar la relación de la identidad social y el bienestar en los colaboradores de una empresa rural de la costa del norte del Perú. La investigación es de tipo descriptiva, con un método deductivo. La población estuvo conformada por una muestra de 31 colaboradores hombres y 49 colaboradores mujeres de entre 25 a 61 años de edad, pertenecientes a la empresa rural de la provincia de Chepén (costa norte del Perú). En cuanto a las técnicas e instrumentos, el autor utilizó la escala de autoestima colectiva, la escala de autoestereotipia y la medida de identidad social y laboral. En base a los resultados indicaron que la identidad social se correlaciona significativamente con el bienestar psicológico, es decir, que existen un grado alto de bienestar social que presentan los colaboradores de ambos sexos respectivamente; por su parte se debe obtener una mayor influencia en función a la propia identidad social y/o pertinencia de la empresa en la toma de decisiones tenga está un efecto positivo o negativos según reportan las y los evaluados. La conclusión, se fundamentó en que los trabajadores sobre todo parte operativo no se sienten identificados con su empresa y solo trabajan por la necesidad de carga familiar.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Conceptualización del Bienestar laboral

El bienestar laboral es la optimización de todos los recursos que proporcionan y buscan el bienestar como la calidad de vida en las y los trabajadores, brindando todos los requerimientos y sin que estos se queden sin los mismos para una atención asistida y laboral. (Flores-Vélez, 2018).

El bienestar laboral depende exclusivamente de seis multiniveles: la administrativa, el de desempeño, el ocupacional, el de pertinencia, la psicológica y el de retribución; para manejar el desempeño y clima organizacional. (Blanch, Cantera, Cervantes y Sahagún; 2010).

El bienestar laboral, es la preocupación interna por los trabajadores que tienen falencias familiares, personales y en la empresa; donde no son percibidos como parte del cuerpo del recurso humano que sostiene la visión organizacional. (Piña, 2005).

El bienestar laboral, no es otra cosa que la proporción de salud y seguridad hacia los empleadores dentro de una institución, la cual debe emplear un mecanismo de prevención. (Matilda, 2003).

El bienestar laboral, proviene del cuidado que la empresa sostiene a sus colaboradores con la finalidad de establecer vínculos de protección y bienestar en pro de que puedan seguir con sus actividades cotidianas dentro del trabajo. (Luxz, 1998).

El bienestar laboral, alude a las acciones que las organizaciones manifiestan para dar proyección de recursos, bienestar y ambiente sano en los trabajadores que son su fuente de producción. (Oleamar, 1991).

El bienestar laboral, concientiza y promueve la calidad de vida del empleador con un impacto que trasciende el aspecto ocupacional, personal y familiar del mismo. Cuenta con un resultado-efecto eficiente que hace al trabajador una pieza clave para la organización. (Fers, 1987).

2.2.2. Teorías del Bienestar laboral

2.2.2.1 Teoría Administrativa de motivación:

Teniendo como referencia a la psicología humana, esta teoría busca aportar al grado de compromiso en los trabajadores. Esta hipótesis hace que la parte de colaboradores administrativos de una organización tenga bien en claro las metas son ilimitadas siendo los gerentes los actores principales como guías para ejecutar las tareas y luego motivan a sus empleadores mediante incentivos salariales, es decir, los trabajadores son alentados económicamente a cumplir los objetivos establecidos por las empresas.

2.2.2.2 Teoría del Desarrollo a escala humana:

Teniendo como referencia las necesidades de los trabajadores, esta teoría busca el desarrollo en los niveles de auto dependencia y articulación orgánica de las personas para comprender su naturaleza en su entorno. Esta hipótesis quiere tener una connotación en la transformación de la persona en un sujeto para el incremento en resolver problemas de alta escala.



Figura N° 01. Principios de la Escala humana. (Max-Neef, 1986).

Fuente: Elaboración propia.

2.2.2.3 Teoría del Factor dual:

Teniendo como referencia la motivación humana en el trabajo, esta teoría busca el bienestar de los propios trabajadores. Esta hipótesis, fundamentada por Herzberg manifiesta que existen dos aspectos que afectan el comportamiento humano dentro de una empresa:

a) Los factores higiénicos o extrínsecos, que hacen alusión a la insatisfacción, las condiciones de todo tipo, la administración mal manejada, las retribuciones fuera del mercado, la toma de decisiones inadecuadas, las políticas institucionales no bien diseñadas, un clima no cálido, reglamentos internos “dictatoriales”; todos estos originando problemas en las organizaciones.

b) Los factores motivacionales o intrínsecos, están relacionado con la satisfacción, el cargo de tareas responsables, el crecimiento personal-profesional, las oportunidades, los retos, la autorrealización, la creatividad, la responsabilidad, las funciones trabajadas con empeño, la eficiencia organizacional, el buen dialogo, un ambiente pasivo; donde funciona el interés por realizar bien las cosas y cumplir con las metas institucionales.

El autor menciona estos factores no son representados y denominados como óptimos dentro de un enfoque sostenible, sino que más bien impiden que la insatisfacción se produzca. Sin embargo a veces es complicado sostener a la insatisfacción debido a que los factores higiénicos siempre han estado presentes en las organizaciones durante décadas y evadir sería un trabajo de reorganización para poder actuar frente a este factor que en algunas organizaciones las mantienen aún o es modificada por otros aspectos no produciendo efectividad en las empresas.

2.2.2.4 Teoría de la Expectativa:

Teniendo como referencia en el interés organizacional, esta teoría busca empoderar al trabajador en la empresa cuando este recién empieza. Esta hipótesis, determina las expectativas del empleador y que estas repercuten de un modo profesional siendo efectivo en cumplir obedientemente con la visión empresarial mediante los valores que propone la organización.

2.2.2.5 Teoría de la Jerarquía de necesidades:

Teniendo como referencia la priorización de satisfacciones del hombre, esta teoría busca actuar sobre las necesidades que la persona tiene y estas se envuelven en actividades laborales. Esta hipótesis, fundamentada por Maslow expone su pirámide ya conocida por sus niveles que representar a un menester en particular:



Figura N° 02. Pirámide de Satisfacciones y necesidades (Maslow, 1943).

Fuente: Elaboración propia.

Cada nivel, representa diversos tipos de necesidades que afianzan y se centran más los empleadores donde tienen que contar con ciertos aspectos para determinar su manera de realizar sus responsabilidades; pero tampoco esta teoría deja de lado las satisfacciones fisiológicas y sociales. El autor finaliza, señalando que al cubrirse e implementar sus necesidades como persona-empleador, este mismo establece su orden sobre otras necesidades y que en algunos casos puede modificarse por las diversas situaciones.

2.2.2.6 Teoría de las Relaciones laborales:

Teniendo como referencia a la perspectiva socio organizacional, esta teoría busca el bienestar de los propios trabajadores. Esta hipótesis, fundamentada por Blanch manifiesta que el aspecto laboral, supera una serie de obstáculos mediante tres aristas que el propio autor considera importantes:

a) Reflexión primera, menciona que las prácticas sociales en el trabajo son modalidades de cada dimensión organizacional, es decir, que comprende un impacto positivo o negativo que entiende el comportamiento, el clima y la cultura dentro de la empresa. Expone también que las relaciones entre los mismos grupos humanos trabajan para un mismo objetivo.

b) Reflexión segunda, resulta de modelos de la sociología y las relaciones laborales que son expuestas como coordinadas para la articulación de la interacción entre el jefe-colaborador. Esta reflexión mantiene una doble lógica que se impulsa entre el empleo y la sociedad, es decir, se basa en el mercado de los beneficios (retribuciones laborales).

c) Reflexión tercera, trata de desarrollar y elaborar el derecho para los trabajadores que se sienten que son maltratados por las organizaciones las

cuales no los retribuyen como es debido. Esta normativa se impuso desde la aparición del industrialismo para reconocer y hacer frente a la modalidad de contrato adecuado que debe tener el empleador con la empresa que también estar ligado con algún tipo de convenio.

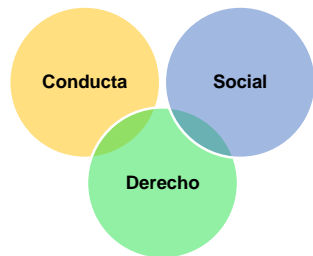


Figura N° 03. Reflexiones de las Relaciones laborales. (Blanch, 2003).

Fuente: Elaboración propia.

2.2.2.7 Teoría de los Tres impulsos:

Teniendo como referencia la propia motivaron en tres distintos niveles, esta teoría busca un empoderamiento de los trabajadores que luego puedan tener la misma empresa este mismo enfoque. Esta hipótesis, fundamentada por McClelland expone el modo de incentivar de un modo práctico:

a) El logro, se manifiesta con en querer obtener éxito y destacar mediante el alcance de los objetivos institucionales, es decir, el colaborador busca siempre mantener un grado de excelente ante sus superiores y el empleador lo ve con una motivación personal.

b) El poder, refiere la necesidad de generar un modo de influir en la importancia del prestigio mediante el reconocimiento de trabajadores con valores y un grado de responsabilidad media-alta.

c) La afiliación, es el sentido inherente de establecer vínculos sociales de manera satisfactoria en donde entre los mismos trabajadores y jefes puedan llevar una comunicación que no se vea interferida con algún factor de insatisfacción.

2.2.2.8 La Teoría X y la Teoría Y:

Teniendo como referencia la dirección empresarial, esta teoría busca mantener el equilibrio de las organizaciones mediante el vigor laboral. Esta hipótesis, fundamentada por McGregor está compuesta por dos estilos que dirección en las cual el autor las señala:

a) Teoría X, explica que las personas y tal secuencia los trabajadores tienden a no cumplir con sus funciones, siendo estimulados por sanciones.

b) Teoría Y, explica un mayor grado de responsabilidad debido a la autonomía y autorrealización que las mismas personas-empleadores tienen para buscar un nivel de eficiencia en todo lo que realicen.

2.2.3 Causas del Bienestar laboral

Para el Instituto de Investigación de Salud Ocupacional de la Universidad de Guadalajara (2014), expone que el bienestar laboral no depende de las compensaciones materiales que las empresas brindas a sus trabajadores sino que el bienestar debe ser la retribución primaria y que estar debe anteponer en la mayoría de organizaciones. En tal sentido este centro, propone un panorama de intervenir primero en la salud integral (física y mental) de sus colaboradores para que estos continúen con sus laborales sin que las actividades sean dejadas de lado y no se vean afectados por la sobrecarga y exceso de trabajo.

Así mismo, esta institución al recolectar y analizar la información sobre su estudio indicaron que existen ciertos aspectos que pueden dar cabida al bienestar laboral en forma positiva como negativa, es decir, su consecuencia pueda resultar provechosa como no y que depende de la dinámica que cada organización tenga para asumir sus retos como empresa:

a) Causas positivas, estas se dan mediante una constante evaluación en donde los trabajadores tienen y cumplen con factores motivacionales donde la satisfacción siempre está presente debido a las consideraciones “especiales” que los gerentes, jefes y supervisores hacia sus empleadores esto sin la necesidad de haber cumplido las metas y objetivos de la empresa.

b) Causas negativas, se presentan cuando el bienestar de una organización no se encuentra bien afianzada, es decir, que no cuenta con los soportes y recursos que los mantienen activos para poder realizar una actividad individual como grupal, donde los objetivos y metas preocupan más que el propio bienestar de los colaboradores. En este contexto se rige el modelo “dictatorial” donde los empleadores son sometidos a trabajar muchos más tiempo sin tener ciertos beneficios que garanticen su protección ante cualquier riesgo laboral que puedan sufrir en un futuro. Las causas negativas abarcan los siguientes aspectos:

- Accidentes laborales.
- Presencia de patologías.
- Ausencia de empleados.
- Tareas sin concluir.
- Metas no alcanzadas.
- Rotación de personal.

2.2.4 Efectos del Bienestar laboral

Luis (2006), indica que el bienestar laboral siempre ha tenido consecuencias negativas, esto surge cuando las empresas no implementan programas que garanticen salvaguardar la vida del trabajador. En la mayoría de casos la salud física del mismo empleador se ve en peligro por realizar acciones que le limitan su capacidad de esfuerzo; los accidentes y algunas patologías comunes en las organizaciones son atendidas por las mismas sin embargo recae como “peligro” el atraso de obligaciones y no cumplir a tiempo los objetivos de la empresa. Así mismo la autora precisa que hay dos formas de manifestarse y actuar para que el interés por el bienestar ya la calidad de vida del trabajador este óptima y no se vea interrumpida por un desgaste corporal y psicológico:

a) Salud material, se entiende por un sentido más amplio que consiste en el cuidado y la protección de las inclemencias de todo tipo para mejorar las condiciones de trabajo, de salud, de higiene, entre otros aspectos de bienestar.

a) Salud física, manifestado por la condición anatómica de la persona. En el caso del empleador este al realizar tareas que demandan un esfuerzo corre riesgo de sufrir de accidentes imposibilitando a realizar nuevamente sus obligaciones, si bien de las convalecencias físicas tiene una recuperación de largo o mediano plazo depende de la lesión sufrida determinará si el trabajador permanece contratado o no.

b) Salud mental, es un estado percibido por el trabajador que refiere al grado de percepciones positivas, utilizando dos componentes en esta sus pensamientos y sus afectos. Se produce en relación con un juicio de satisfacción con la vida laboral que puede ayudar al colaborador a tener y actuar sobre su misma autonomía y placer laboral.

2.2.5 Factores del Bienestar laboral

Hernández y Moreno (2013), mencionan que los factores del bienestar laboral están enfocados netamente en la forma que los jefes y supervisores perciben el desempeño de sus empleadores. Esta propuesta está basada en la teoría de la felicidad que abarca las expectativas que el trabajador suele tener de manera directa a fin que el bienestar se mantenga activa mediante la implementación de nuevas herramientas como la tecnológica permite en algunas organizaciones tener una acción más flexible y generando la creatividad (desarrollo de habilidades) en ellos mismos. Así mismo ambos autores tienden a rescatar los factores más resaltantes:

a) Factor logro, se refiere a los sentimientos de deber cumplido, resultados o rendimientos y metas alcanzadas.

b) Factor ocupacional, se percibe como su trabajo, le es atractivo, desafiante, variado, creativo, etc.

c) Factor de promoción, es la posibilidad de ascenso, formación de cargo de la empresa.

d) Factor de reconocimiento, es aquel tipo de reconocimiento o elogios recibidos por su trabajo, sus jefes y compañeros.

e) Factor de responsabilidad, abarca al nivel de responsabilidad de su propio trabajo y del de otros, así como el nivel de importancia que le brinda.

Otros autores también mencionan los factores del bienestar laboral, en donde priorizan y exponen que estos deben darse por medio de espacios, áreas o sectores en realización de “a climatización” para presentarse el bienestar laboral. Como factores resaltantes en este modelo se centran una paz laboral y el ser reconocido por el esfuerzo logrado individualmente y como se desenvuelve en el trabajo en equipo, en pocas palabras se trata de actuar sobre el sistema psicoemocional del empleador que es lo fundamental para emplear las metas, producción pero primero atraer la satisfacción mental.

Harter y Rath (2011), mencionan que el bienestar social depende de varios factores esto para crear un ambiente cálido en las empresas. Los autores proponen que la satisfacción y la motivación son dos piezas fundamentales para que toda organización funcione de manera productiva no solo por la obtención de ganancias, tenga un buen posicionamiento; sino también que quiere priorizar el sentido del trabajador hacia una visión más “emotiva”.

Ambos autores, tratan por su parte de establecer y enfatizar los factores psicoemocionales donde fijan su visión particularmente en la responsabilidad de tareas retroalimentarías, es decir, que existan planificaciones para poder actualizar y capacitar al empleador y se prepare para obtener herramientas en donde pueda desenvolverse y lograr sus objetivos personales, laborales y familiares; Harter y Rath, explican que un trabajador empoderado logra más que un trabajador que se le brinda beneficios materiales. Dentro de los factores psicoemocionales, se encuentran:

- Motivaciones verbales.
- Capacitaciones emocionales.
- Percepción del empleador.

2.2.6 Enfoques del Bienestar laboral

Briceño (2012), enmarca que desde el estado del bienestar laboral la provisión y la satisfacción ayudan a las necesidades básicas de los empleadores a través de incentivos económicos, sociales, sanitarios, educativos y familiares. Siendo las particularidades de las políticas institucionales de cada empresa funcionar de un modo directo y con un rol acorde a la situación que atraviesa la misma. El autor enfatiza que el factor económico es de gran utilidad en las organizaciones, sin embargo no es la primordial debe considerarse a la calidad de vida como un enfoque que sostiene la satisfacción en la empresa; por ende el autor se basa en dos corrientes:

a) Corriente subjetiva, está vinculado con la ideología de la felicidad, es decir, que tiene que ver con la satisfacción y aspiraciones que tienen los trabajadores para lograr sus metas personales y profesionales.

b) Corriente objetiva, propone el nivel de vida laboral, es decir, mantiene los valores y los recursos materiales en donde los trabajadores tienen que prescindir de estas para recibir una posesión de bienes (beneficios) en las organizaciones.

Por otra parte, Pasquale (2008), propone y realiza una visualización del bienestar laboral por medio de indicadores sociales y económicos donde propone diseñar una relación entre el desarrollo organizacional y el nivel de los ingresos tanto de la empresa como de los trabajadores. Aparte el autor señala que existen las construcciones personales (capacidades de los trabajadores), que surgen de las libertades de las actividades que las empresas elaboran con la finalidad de contribuir en el proceso de distracción “sana” potencializando

todo tipo de habilidades en sus mismos empleadores. Dentro de este contexto de bienestar en la imagen económica, existen abordajes teóricos:

a) Economía del bienestar, propone una redistribución de ingresos entre los trabajadores y por consiguiente un aumento de su bienestar en base a sus necesidades personales.

b) Liberalismo igualitario, es la repartición de recursos personales y profesionales (dinero, tierras, materias primas, derechos e intereses legales) para todos los colaboradores que mantengan el esfuerzo y confidencialidad de la organización, algunos autores lo consideran una “estrategia convenida”.

c) Enfoque de las necesidades, proporciona a los empleadores oportunidades de tener calidad de vida plena a través del desarrollo físico, mental y social, considerando las necesidades laborales como objetivas, prioritarias e importantes.

d) Enfoque de las capacidades, menciona que no es importante el aspecto de los bienes (compensaciones, presupuestos), mencionando que se debe trabajar con los recursos con que cuente la organización; enfocándose en una visión más global de interacción mediante factores sociales, culturales y ambientes en la empresa y colaboradores.

2.2.7 Perspectivas del Bienestar laboral

Keyes, Ryff y Shmotkin (2002), establecen que el bienestar social cuenta con ciertas tradiciones o perspectivas a tomar en cuenta para poder analizar en

así los impactos negativos como positivos en las organizaciones como “cuerpo” integrador de bienes y en sus actores (trabajadores). Por ello los autores mencionan las siguientes perspectivas que consideran cuestiones aun no constituidas en el mismo bienestar laboral:

a) Perspectiva eudemónica, Waterman (1993) la define como el comportamiento de una orientación que consistente en el desarrollo del potencial para adquirir, generar y brindar bienes. Su concentración gira en torno de un estado de satisfacción al contar y ofrecer beneficios a los trabajadores que cumplan sus obligaciones de un modo agradable.

b) Perspectiva hedónica, Kubovy (1999) hace referencia al aspecto mental para tener un bienestar de felicidad que ayude a mejorar la condición del empleador primero en su vida y después en su trabajo. Los juicios que crea el trabajador le ayuda a tener más criterio laboral en el momento de realizar sus funciones y tareas y le ayudan a diseñar nuevas propuestas que puedan mejorar la visión de las empresas.

c) Perspectiva organizacional, Schvarstein (2000) explica que el bienestar estipula un método en torno a las tareas que tienen los trabajadores, es decir, el aprendizaje de retroalimentación que reciben de sus jefes o supervisores y si este es el adecuado para ellos o persiguen un modelo tradicional.

d) Perspectiva psicológica, Keyes, Ryff y Shmotkin (1995), afirman que el bienestar desde el factor psicológico es el resultado de como el empleador ha ido creciendo y construyendo un camino en todas las dimensiones que las organizaciones demandan

2.2.8 Eficacia del Bienestar laboral

Duro (2013), realiza una crítica donde plantea que el bienestar laboral es una eje que genera controversias ya que propicia un ambiente (óptimo o equivoco) dentro de las organizaciones donde el desempeño va a depender de que no esté presente la insatisfacción y los trabajadores puedan realizar sus tareas y actividades de la mejor manera posible. El bienestar laboral es uno de los factores tan importante porque no solo tiene que ver con crear un clima adecuado para sus trabajadores, sino que también que contribuye en las disposiciones que constituyen un ambiente de trabajo en base a las relaciones laborales, las condiciones físicas, el reconocimiento laboral, la igualdad en el trato y la remuneración salarial justa; son algunos de los factores que determinaran el bienestar laboral de los trabajadores.

Se considera que las empresas cuando asumen compromisos que logran alcanzar y mejorar la calidad de vida de sus trabajadores, se presentan ganancias financieras que tienen las organizaciones gracias al trabajo y empeño de estos. Sin embargo, cabe mencionar que no es suficiente con brindar retribuciones o reconocimientos a los colaboradores, las capacitaciones son necesarias para la nutrición de nuevos aprendizajes en la dinámica interna institucional ya que estas herramientas permiten un desarrollo intelectual laboral.

Por otra parte Álvarez, Cucaita, González, Medina y Parra (2013), se enfocar en decir que las organizaciones tienen en cuenta que la contribución de los trabajadores son el resultado en gran parte de las acciones emprendidas por la empresa, es decir, que la satisfacción de los empleadores se percibe en cómo la empresa trata a sus trabajadores; lo cual implica el dialogo, la supervisión, el cumplimiento, los derechos, saberes, deberes y retribuciones.

Así con el ánimo de lograr que el colaborador como su familia se sientan a gusto y tranquilos, dentro del contexto laboral se realiza una planeación, se estableciéndose metas, objetivos y programas de bienestar laboral que promueven la calidad en estos dos pilares que las organizaciones consideran importantes para su trabajador de manera que se impulse el sosiego suficiente para desarrollar las tareas empresariales y estas se llevan a cabo mediante los comités establecidos.

2.2.9 Calidad de vida según el Bienestar laboral

Martínez (2010), alega que los trabajadores al cumplir los objetivos en sus respectivas empresas esto incluye una serie de factores como físico, financiero, tecnológico y hasta humano; realizando a veces un deterioro dependiendo del tipo de trabajo que realice. Se conoce que el bienestar de los trabajadores por mantener un buen ambiente laboral, algunas empresas tienden a tener de visiones modernas realizando así cambios intensos para poder mejorar la calidad de vida de sus empleados; con la razón de disminuir ciertas patologías.

Ibáñez (2005), por su parte sostiene que el objetivo de brindar calidad de vida en los trabajadores se basa en el objetivo el diseño y ejecución de programas adecuados que permitan “formalizar” un aspecto integral en la vida del trabajar donde pueda desempeñarse del mejor modo posible para que esté capacitado al realizar cualquier tarea que se le designe. El autor, refiere que la calidad de vida que presentan los trabajadores en las organizaciones, no solo abarca factores internos laborales, sino van más allá de la propia satisfacción empresarial como tener una vida familiar sin preocupaciones económicas y hasta educativas para sus descendientes (hijos).

Actualmente existen ciertas tendencias que buscan establecer una calidad de vida laboral en los trabajadores, esto mediante experiencias de las propuestas que las organizaciones diseñan y con la ayuda de diversos enfoques que promuevan la fuente de crear ambientes y espacios de serenidad para que el bienestar este presente de un modo sostenible evadiendo al enemigo de la insatisfacción.

Considerando estos puntos el autor trata de finalizar, mencionando que algunos modelos de actuación que ayudan a la calidad de vida en las empresas son percibidas mal vistas en los empleadores debido a su implementación de algunas medidas que pueden ser llegar a ser “dictatoriales”. Por ello mantener y equilibrar un ambiente de trabajo sano y seguro es una forma de mejorar la motivación y la productividad, dando una suma de calidad de vida permisible.

2.2.10 Proporciones implicativas del Bienestar laboral

2.2.10.1 Contexto Global

La Organización Internacional del Trabajo (2016), definió al bienestar laboral como una mezcla de factores ambientales, biológicos, psicológicos y sociales que interactúan en una organización. Siendo así, el bienestar laboral es el factor que responde a la satisfacción de las demandas de la empresa como personales (del trabajador) dentro del contexto laboral en donde se asumen retos y modificaciones de índole políticos internos y de cultura organizacional. Por su parte, Restrepo y López (2010), mencionan que el bienestar laboral es el grado que optimiza al colaborador dentro de un estado dinámico en base las expectativas que del mismo espera de su empresa y donde pueda consolidarse.

2.2.10.2 Contexto Natural

La Asociación Americana de Psicología - APA (2016), refieren que el bienestar laboral en el plano de la salud del trabajo, los colaboradores tienden a presentar problemas de estrés y tensión durante su jornada laboral, más aún cuando se trata de acciones que demanda el esfuerzo físico. En un estudio que realizó esta organización a 1,501 empleados de entre 19 a 34 años de edad donde los resultados obtenidos arrojaron que el 33% de los empleados de presentaron estrés de tipo crónico por los siguientes indicadores: horario rotativo, más de 16 horas de trabajo, laborar con maquinaria pesada, problemas entre compañeros, problemas con los supervisores. Este estudio, permitió conocer que el bienestar laboral va de la mano con la salud integral del colaborador y para ello se establecen y cuentan con leyes y políticas que ejecutan programas de promoción para llevar un buen clima laboral, disminuyendo así los casos de tensión y estrés crónico que desencadena otras y futuras enfermedades.

Vélez y Moyorga (2015), establecen que es necesario considerar ciertos aspectos del bienestar laboral en la salud de los trabajadores, debido a que la calidad de vida del trabajo como el estado de la salud física y mental trae consigo consecuencias en el desempeño laboral y no llevando a la organización a un nivel de satisfacción óptimo y produciendo problemas de clima laboral en que todas las partes se vean afectados al no contar con sistemas que salvaguarden la vida de sus trabajadores.

Palomino, Grande y Linares (2014), exponen que la salud y la calidad de vida, son en sí el resultado social de las condiciones generales del propio individuo y la forma en que vive en todos sus ambientes.

Los mismos Palomino, Grande y Linares; mencionan que desde el siglo XX ha existido un desplazamiento grave y mortal que ha afectado la vida de miles de trabajadores por enfermedades relacionadas con el área de trabajo, es decir, que por diversos factores laborales los empleadores han padecido patologías que han imposibilitado seguir el ejercicio de sus funciones. Los autores, afirman que el bienestar laboral últimamente ha cobrado mayor importancia y esto obedece a que existen necesidades imperantes en cada empresa por tratar-lograr que sus empleadores se encuentren más comprometidos siempre, siempre y cuando las organizaciones cuenten con medidas para proteger la salud de sus colaboradores.

2.2.10.3 Contexto Multidimensional

Blanch y Cantera (2009), realizaron una investigación de como el empleo de tipo temporal refleja un serio rival para el bienestar laboral, es decir, que afecta en todos los aspectos y a los propios trabajadores. En esta investigación Blanch y Cantera, aplicaron un instrumento el cual contaba con seis niveles para poder contrarrestar e identificar los factores que condicionan el bienestar laboral en una empresa a 463 empleados. Con el estudio los autores, encontraron a los que denominaron luego factores multidimensionales los cuales también evaluaban los efectos colaterales significativos del bienestar laboral, donde Blanch y Cantera, anuncian:

a) Factor multidimensional administrativa, Restrepo y López (2010), responder a este factor como el proceso en la gestión en donde los trabajadores optan por hacer valer sus derechos. Las empresas deben responder a las demandas necesarias para satisfacer el justo deber que todo empleador merece cuando es contratado, así mismo aparte de gozar de beneficios de un pleno ambiente tranquilo.

b) Factor multidimensional del desempeño, Ochoa (2013), propone que el desempeño que realizan los trabajadores se basa en la satisfacción de su trabajo cuando cuenta con los recursos, es recompensado económicamente, existe un buen ambiente laboral y siente la expectativa de crecer personal y profesionalmente.

c) Factor multidimensional ocupacional (condición de trabajo), Gómez (2013), refiere que las condiciones de trabajo o de índole ocupacional deben primar para existir un óptimo bienestar laboral, ya que lo considera la “fuente primordial” en toda organización.

d) Factor multidimensional pertinencia (identificación laboral), Beleño Et. Al (2014), manifiesta que la pertinencia, es la base con la cual todo empleado debe sentirse identificado con la visión para llegar a un grado de satisfacción y promoción laboral.

e) Factor multidimensional psicológico (estresor organizacional), Domínguez (2011), explica que este factor es de mayor importancia como grado al tratarse de la integridad, calidad de vida y seguridad de la persona (empleado) siendo el “motor” de toda organización y para su respaldo esta misma debe garantizar acciones de promoción-prevención para su cuidando.

f) Factor multidimensional retribución, Estrada y Ramírez (2010), afirman que el rendimiento no solo se trata de beneficios o compensaciones, sino que se sostiene también en llevar a cabo menciones como a las metas organizacionales.

2.3. Definiciones conceptuales

- **Bienestar Laboral:** Es el estado de clima y/o ambiente que se desarrolla en una organización garantizando la calidad de vida plena en los trabajadores. (Serrano, 2008).
- **Contexto Natural:** Es el resultado social de la calidad de vida y la salud del trabajador como persona, sostiene condiciones generales en las que vive los diversos ambiente donde interactúa. (Palomino, Grande y Linares; 2014).
- **Corriente Subjetiva:** Es el paradigma de la felicidad, que está vinculada con la satisfacción del trabajador para lograr sus metas personas y profesionales. (Briceño, 2012).
- **Economía del Bienestar:** Hace mención a que la organización debe retribuir a su empleador en base a sus necesidades propiamente personales. (Pasquale, 2008).
- **Enfoque de las Necesidades:** Proporciona una calidad de vida y oportunidades de un bienestar integral en la salud, a los trabajadores considerando estos importantes para el desempeño del empleador y una mayor producción organizacional. (Pasquale, 2008).
- **Factor Ocupacional:** Es la percepción que tiene el trabajador para realizar de manera idónea su trabajo, haciendo que el mismo empleador tenga mayor capacidad de enfrentar situaciones y ser parte del proceso estratégico de las organizaciones. El empleador tiende a tener un liderazgo. (Hernández y Moreno, 2013).

- **Factores Higiénicos:** Son las condiciones de trabajo que ocasionan la insatisfacción laboral, indicadores como: mal clima, baja compensación económica, estrés laboral, políticas institucionales no respetadas, entre otros hacen un caos organizacional y por consecuencia los trabajadores renuncian. (Herzberg, 1959).
- **La Afiliación:** Es el aspecto de desarrollar vínculos sociales que ocasionan satisfacción en el empleador, en donde los mismos trabajadores y autoridades llegan a un buen dialogo y no se ve interferida por la insatisfacción laboral. (McClelland, 1989).
- **Perspectiva Hedónica:** Es el estado psicológico para llegar a obtener satisfacción laboral, la mentalidad del trabajador se ve óptima, positiva y alegre con lo cual desarrolla cabalmente sus responsabilidades laborales. (Kubovy, 1999).
- **Salud Material:** Es el sentido que consiste en el cuidado y protección para evadir riesgos laborales, mediante la seguridad y salud laboral que proponen las empresas. (Luis, 2006).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Esta investigación cuenta con un tipo de investigación descriptiva, porque detallara el objeto de estudio desde sus causas, efectos y otras variables que ayudan y permiten describirlo en su contexto.

La investigación descriptiva, es aquella en donde el fenómeno u objeto de estudio es relatado y explicado desde sus orígenes (causas) hasta sus vertientes (efectos) vistos dentro de un contexto el cual se pueda observar a través de la forma en que está planteada. (Bincers, 2005).

El enfoque de investigación que se propone tiene una perspectiva mixta, es cuantitativo porque llevara a cabo el procesamiento estadístico y el enfoque cualitativo porque narrara los hechos (en basa de teorías) sobre la situación del bienestar laboral, siendo a su vez el tema y la variable principal de estudio.

El enfoque mixto, permite el dualismo en una investigación llegando a ser considerada y llevada a cabo cuando dos “matrices” quieren obtener un resultado en común: la descripción y los resultados. (Luzes, 1999).

3.2 Diseño de investigación

Este estudio, cuenta con un tipo diseño de investigación no experimental porque no modifica la variable dentro del objeto de estudio.

El diseño no experimental, es aquel no permite la interrupción de su componente de estudio y lo mantiene tal y como es sin que este pueda estar sometida a criterios de observación prácticos. (Soberiano, 2001).

Además la investigación es de corte transversal, que es aquella instrucción que se establece a través de un período para recolectar la información en que se establece el estudio.

La investigación transversal, a su vez permite alinear bajo una temporalidad comprendida en donde la información requerida se distribuye. (Marcel, 1998).

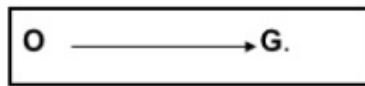


Figura N° 04. Diseño de Investigación

Dónde:

O = Observación de la muestra.

G = Grupo de la muestra:

Trabajadores de la Corte Suprema de Justicia.

3.3. Población y muestra

3.3.1 Población

La población está representada por un total de trabajadores de 54 trabajadores (hombres y mujeres) que laboran en la Corte Suprema de Justicia de la República del Perú del distrito de Lima.

3.3.2 Muestra

Se realizó la técnica del muestro aleatorio simple, el cual contiene el tamaño de la muestra y para lo cual se basó en la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \sigma^2 Z^2}{(N - 1) e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Figura N° 05. Fórmula para adquirir la muestra

$$n = \frac{54 (0,5)^2 (1,96)^2}{(54-1) (0,05)^2 + (0,5)^2 (1,96)^2}$$

$$n = \frac{54 (0,25) (3,8416)}{(53) (0,0025) + (0,25) (3,8416)}$$

$$n = \frac{51,8616}{0,1325 + 0,9604}$$

$$n = \frac{51,8616}{1,0929}$$

$$n = 47$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población.

Z = Nivel de confianza. Teniendo como constante 1,96 debido a que el nivel de confianza es 95%.

e = Margen de error absoluto aplicado al 95% (0,05).

σ = Desviación estándar poblacional, el cual se considera 0,5.

Entonces luego de realizar este procedimiento estadístico, se obtuvo como resultado 47 que es igual a la cantidad de trabajadores. Lo cual indica que esta muestra de estudio, será encuestada mediante el instrumento.

Tabla N° 01. Características de la muestra de estudio

| Población | Características |
|------------------|-------------------------|
| Sexo | Hombres y mujeres |
| Cargo | Personal administrativo |
| Edad | 30 a 52 años de edad |

Fuente: Elaboración propia.

Criterios de selección*Criterios de inclusión**

- Trabajadores, considerados personal administrativo.
- Trabajadores, sin impedimento mental.
- Trabajadores, que hayan participado anteriormente en un estudio.
- Trabajadores, que mostraron interés en participar de este estudio.

Criterios de exclusión

- Trabajadores, no considerados personal administrativo.
- Trabajadores, con patologías mentales.
- Trabajadores, que no contaban con disponibilidad.
- Trabajadores, que mostraron desinterés en participar de este estudio.

3.4. Identificación y operacionalización de la variable

3.4.1 Identificación de la variable

Para identificar primero a la variable, se debe mencionar como se define, por ello se dice que la variable es una unidad racional o magnitud la cual puede asumir cualquier valor que se le designe (Valles, 2007).

La variable Bienestar laboral, cuenta con los datos sociodemográficos en base a la edad y el sexo respectivamente. Así mismo, se divide en dimensiones: administrativa, desempeño, ocupacional, pertinencia, psicológica y retribución que cuentan con indicadores.

En ese sentido la variable en mención, tuvo como objetivo general determinar el nivel de bienestar laboral de los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, período 2018.

Tabla N° 02. Matriz de Operacionalización del Bienestar laboral

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALAS | INSTRUMENTO |
|-----------------------|---|---|--------------------------|----------------------------|---------------|---|
| Bienestar Laboral | Serrano (2010), define al bienestar laboral como al estado de clima y/o ambiente que se desarrolla en una organización garantizando la calidad de vida plena en los trabajadores (Pág. 48). | Para Blanch, Cantera, Cervantes y Sahagún (2010); menciona que el bienestar laboral depende exclusivamente de seis multiniveles: la administrativa, el de desempeño, el de pertinencia, la psicológica y el de retribución; para manejar el desempeño y clima organizacional (Pág. 28). | Condición Administrativa | Dinámica interna | Nunca Siempre | Cuestionario de Calidad de Vida Laboral de Josep Blanch |
| | | | | Modificaciones internas | | |
| | | | | Aspectos legales internos | | |
| | | | | Procedimientos internos | | |
| | | | | Misión institucional | | |
| | | | | Ayuda institucional | | |
| | | | Condición Desempeño | Mejoramiento institucional | Nunca Siempre | |
| | | | | Propósito particular | | |
| | | | | Propósito técnico | | |
| | | | | Propósito intelectual | | |
| | | | | Propósito sindical | | |
| | | | | Propósito sostenible | | |
| | | | Condición Ocupacional | Propósito retroalimentaría | Pésimo Óptimo | |
| | | | | Propósito competitivo | | |
| | | | | Propósito afectivo | | |
| | | | | Presupuesto | | |
| | | | | Promoción | | |
| | | | | Beneficio interno | | |
| | | | Condición Pertinencia | Beneficio externo | Sube Baja | |
| | | | | Disposición | | |
| | | | | Presión | | |
| | | | | Beneficio tangible | | |
| | | | | Beneficio profesional | | |
| | | | | Beneficio organizacional | | |
| | | | Condición Psicológica | Gocé visionario | Nunca Siempre | |
| | | | | Sumisión visionaria | | |
| | | | | Administración visionaria | | |
| | | | | Carácter visionario | | |
| | | | | Unidad visionaria | | |
| | | | | Estabilidad visionaria | | |
| Condición Retribución | Soberanía visionaria | Nunca Siempre | | | | |
| | Utilidad visionaria | | | | | |
| | Falta de movilización | | | | | |
| | Trabajo forzoso | | | | | |
| | Estrés social | | | | | |
| | Estrés personal | | | | | |
| | Estrés familiar | | | | | |
| | Estrés laboral | | | | | |
| | Ambiente actitudinal | | | | | |
| | Poca productividad | | | | | |
| | Satisfacción | | | | | |
| | Seguridad | | | | | |
| | Tranquilidad | | | | | |
| | Capacidad | | | | | |
| | Facilidad | | | | | |
| | Confianza | | | | | |
| | Éxito | | | | | |
| | Optimista | | | | | |

3.5. Técnicas e instrumentos de diagnóstico y evaluación.-

El instrumento se basó en el Cuestionario de Calidad de Vida Laboral diseñado por Josep Blanch (2009), el cual permitió medir las dimensiones respecto a los cuestionamientos que tienen los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima en base al bienestar laboral.

Se elabora un pequeño resumen, mediante una ficha técnica que ayudará a tener un mejor conocimiento sobre el contenido de instrumento:

Ficha Técnica: Cuestionario de Calidad de Vida Laboral

Autor: Josep M. Blanch Ribas (2009)

Adaptado por: Dalia Valentina Flores Vélez (2018)

Variable de exposición: Bienestar Laboral

Dimensiones de intervención: Condición administrativa, condición desempeño, condición ocupacional, condición pertinencia, condición psicológica y condición retribución.

Estructura del instrumento: Este cuestionario está formado por 48 preguntas, las cuales se encuentran divididos en seis factores; cada factor con sus respectivas interrogantes.

Descripción del proceso: Se presenta el instrumento que contiene una serie de afirmaciones (48 para ser exacto) donde se le brindan alternativas que van del 1 al 10 y usted debe considerar el puntaje que considere, según vaya marcado con un círculo u aspa la opción que le convenga.

Modo de aplicación: Forma individual

Duración de la prueba: no más de una hora (60 minutos).

Calificación de la prueba: A través de seis escalas.

***Baremos**

Este proceso se efectúa de acuerdo al valor de la escala que es seleccionada por cada ítem del cuestionario. Por medio de la sumatoria total de cada dimensión y de la misma variable, se establece rangos de valoración según los puntajes obtenidos.

Tabla N° 03. Baremo del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral

| Dimensiones | <i>Bajo</i> | <i>Medio</i> | <i>Alto</i> |
|--------------------|--------------------|---------------------|--------------------|
| Administrativa | 29-40 | 41-52 | 53-62 |
| Desempeño | 31-46 | 47-62 | 63-72 |
| Ocupacional | 41-54 | 55-70 | 71-81 |
| Pertinencia | 48-55 | 56-63 | 64-73 |
| Psicológica | 48-53 | 54-62 | 63-72 |
| Retribución | 48-58 | 59-70 | 71-84 |
| TOTAL | 257-297 | 298-359 | 360-447 |

Fuente: Elaboración propia.

3.6. Determinación de la validez y confiabilidad del instrumento

3.6.1 Validez del constructo.

El presente instrumento, fue validado por tres jueces mediante el conocimiento de cada uno, evaluando el Cuestionario de Calidad de Vida Laboral; bajo los principios de: claridad, objetividad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia y metodología.

Tabla N° 04. Validez del Cuestionario Calidad de Vida Laboral

| Expertos | Valoración al % |
|-----------------------------|------------------------|
| Mg. Miriam Casquero Zaidman | 96% |
| Mg. Maritza León Espinoza | 96% |
| Mg. Tempora Reyes Alfaro | 92% |
| Total | 95% |

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Por medio del criterio de los jueces, otorgaron un 95% que en valor de aprobación del instrumento representa un margen de error mínimo del 0.05% del margen considerado en la prueba; esta explica que es válido su consistencia externa.

3.6.2 Confiabilidad del constructo.

La medida de confiabilidad del instrumento se establece a través del medio estadístico, en este caso las escalas con los ítems evaluando un mismo constructo donde ambos factores están correlacionados.

Tabla N° 05. Confiabilidad del Cuestionario Calidad de Vida Laboral

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|-------------------------|-----------------------|
| ,977 | 48 |

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Para dar con este resultado se aplicó una muestra de 18 trabajadores de la Corte Suprema de Justicia, que no son trabajadores administrativos. Estableciendo luego la confiabilidad del instrumento mediante la fórmula del alfa de Cronbach, obteniendo un 0,977 lo cual representa un porcentaje confiable.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Presentación de los resultados de datos sociodemográficos

Tabla N° 06. *Datos sociodemográficos de los trabajadores que laboran en la Corte Superior de Justicia, de acuerdo al Sexo:*

| | | Frecuencia | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Femenino | 17 | 37,50 | 37,5 |
| | Masculino | 30 | 62,50 | 100,0 |
| | Total | 47 | 100,0 | |

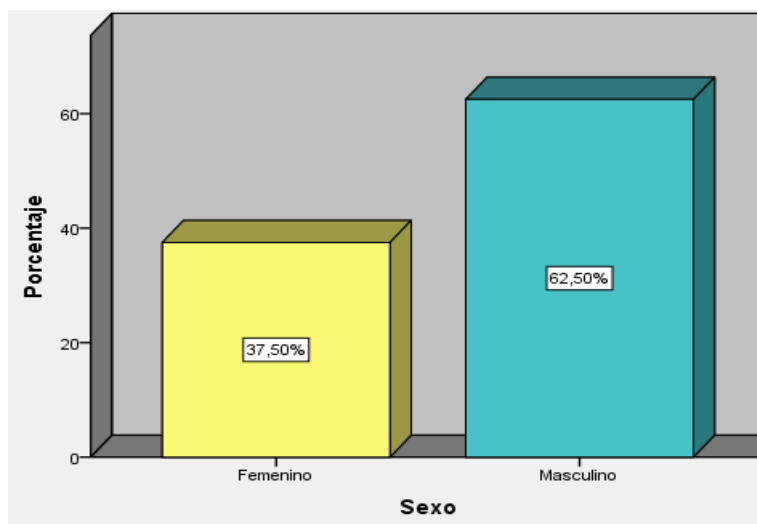


Figura N° 06. *Datos sociodemográficos de los trabajadores en la Corte Superior de Justicia, de acuerdo al Sexo.*

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación podemos determinar que el mayor porcentaje de trabajadores corresponden al sexo masculino por un 62,50% (30) frente ante un 37,50% (17) que son del sexo femenino.

Tabla N° 07. *Datos sociodemográficos de los trabajadores que laboran en la Corte Superior de Justicia, de acuerdo a la Edad:*

| | | Frecuencia | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | 29 a 41 años | 29 | 60,42 | 60,4 |
| | 42 a 52 años | 18 | 39,58 | 100,0 |
| | Total | 47 | 100,0 | |

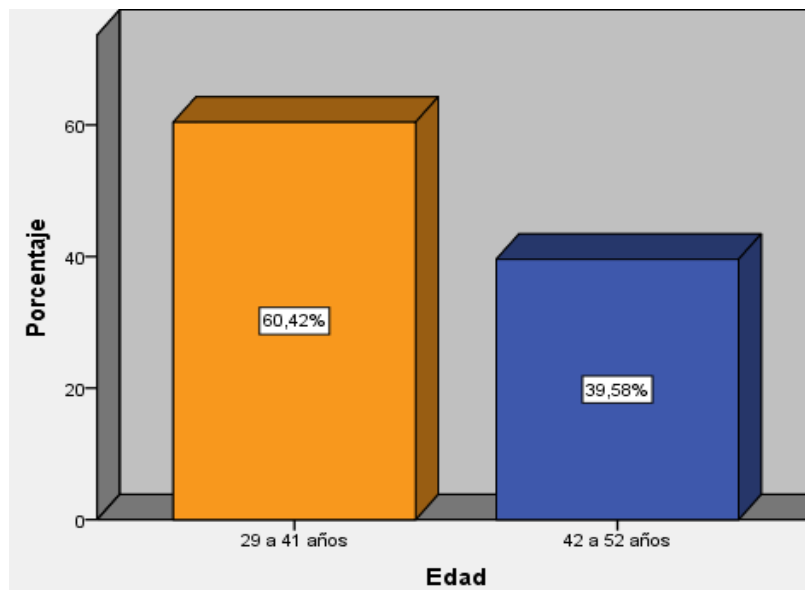


Figura N° 07. *Datos sociodemográficos de los trabajadores en la Corte Superior de Justicia, de acuerdo a la Edad.*

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se determinó que la mayor proporción de trabajadores que participaron de este estudio se encuentran entre las edades de 29 a 41 años de edad con el 60,42% (29) y con un 39,58% (18) que se encuentra en un rango de 42 a 52 años de edad.

4.2. Presentación de los resultados específicos

Tabla N° 08. Nivel de Bienestar laboral percibido por los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, período 2018:

| | | Frecuencia | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Bajo | 8 | 17,02 | 17,0 |
| | Medio | 19 | 40,43 | 57,4 |
| | Alto | 20 | 42,55 | 100,0 |
| | Total | 47 | 100,0 | |

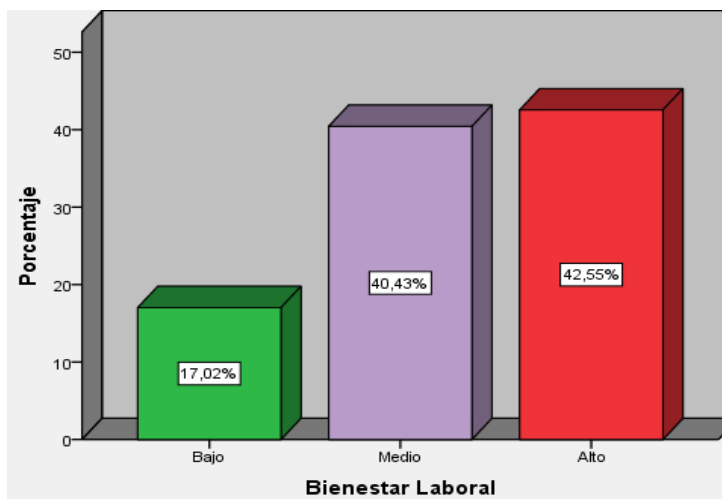


Figura N° 08. Nivel de Bienestar laboral percibido por los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, período 2018.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que el bienestar laboral de los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia responde a una mayor proporción al nivel alto igual al 42,55% (20), seguido del 40,43% (19) que afirman haber tenido un nivel medio y un 17,02% (8) corresponde a un nivel bajo.

Tabla N° 09. *Nivel de Bienestar laboral percibido por los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia según la condición administrativa:*

| | | Frecuencia | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 1 | 2,13 | 2,1 |
| | Medio | 18 | 38,30 | 40,4 |
| | Alto | 28 | 59,57 | 100,0 |
| | Total | 47 | 100,0 | |

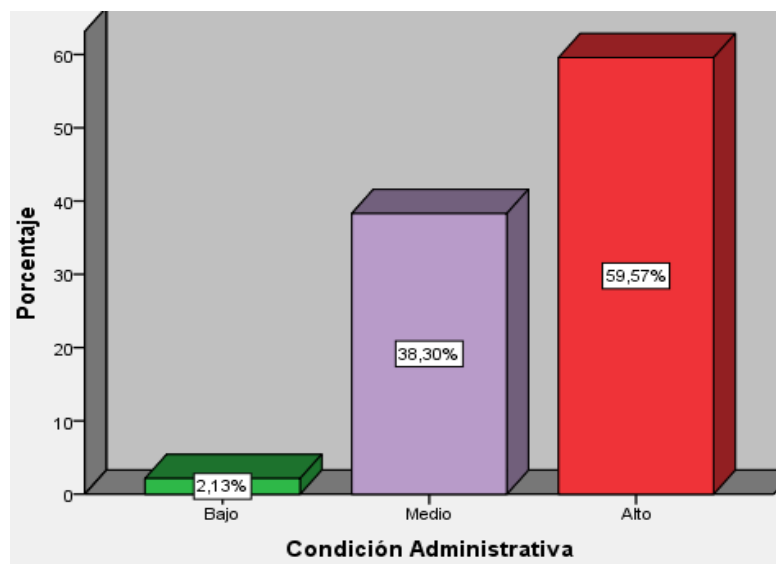


Figura N° 09. *Nivel de Bienestar laboral percibido por los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia según la condición administrativa.*

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la condición administrativa se observa que el 59,57% (28 trabajadores) tuvieron un nivel alto y solo un 2,13% (1 trabajador) tuvo un nivel bajo.

Tabla N° 10. *Nivel de Bienestar laboral percibido por los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia según la condición desempeño:*

| | | Frecuencia | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 4 | 8,51 | 8,5 |
| | Medio | 11 | 23,40 | 31,9 |
| | Alto | 32 | 68,09 | 100,0 |
| | Total | 47 | 100,0 | |

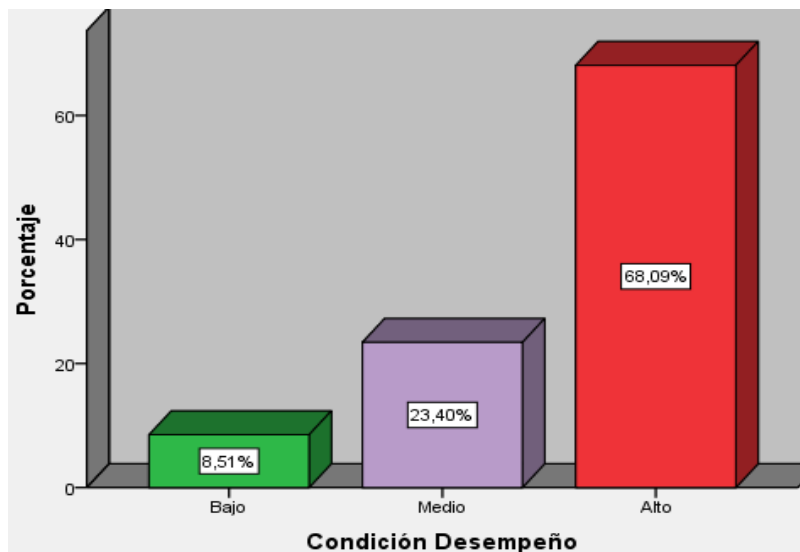


Figura N° 10. *Nivel de Bienestar laboral percibido por los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia según la condición desempeño.*

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la condición desempeño se observa que el 68,09% (32 trabajadores) tuvieron un nivel alto y solo un 8,51% (4 trabajadores) tuvo un nivel bajo.

Tabla N° 11. *Nivel de Bienestar laboral percibido por los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia según la condición ocupacional*

| | | Frecuencia | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Bajo | 4 | 8,51 | 8,5 |
| | Medio | 12 | 25,53 | 34,0 |
| | Alto | 31 | 65,96 | 100,0 |
| | Total | 47 | 100,0 | |

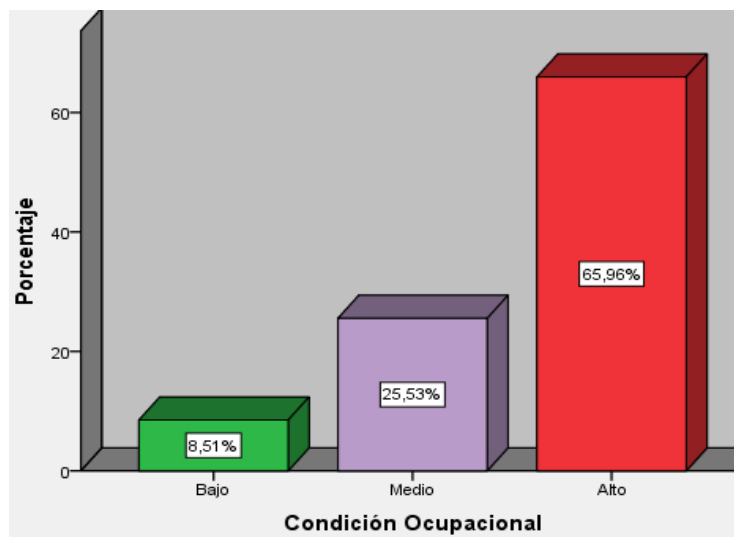


Figura N° 11. *Nivel de Bienestar laboral percibido por los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia según la condición ocupacional.*

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la condición ocupacional se observa que el 65,96% (31 trabajadores) tuvieron un nivel alto y solo un 8,51% (4 trabajadores) tuvo un nivel bajo.

Tabla N° 12. *Nivel de Bienestar laboral percibido por los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia según la condición pertinencia:*

| | | Frecuencia | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 3 | 6,38 | 6,4 |
| | Medio | 16 | 34,04 | 40,4 |
| | Alto | 28 | 59,57 | 100,0 |
| | Total | 47 | 100,0 | |

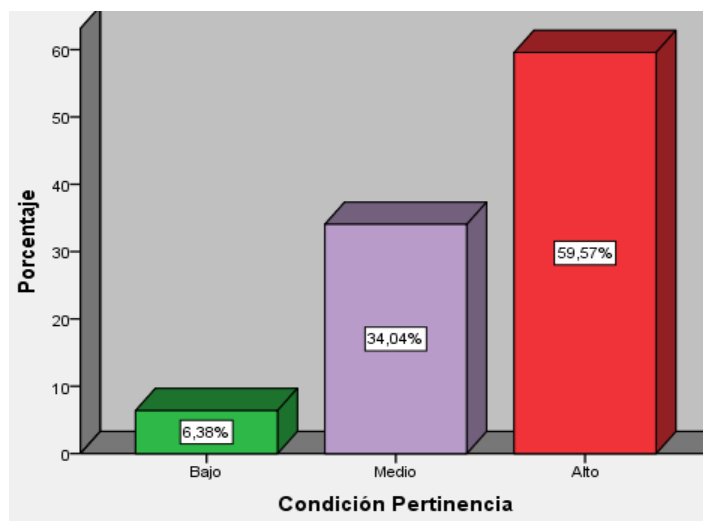


Figura N° 12. *Nivel de Bienestar laboral percibido por los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia según la condición pertinencia.*

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la condición pertinencia se observa que el 59,57% (28 trabajadores) tuvieron un nivel alto y solo un 6,38% (3 trabajadores) tuvo un nivel bajo.

Tabla N° 13. *Nivel de Bienestar laboral percibido por los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia según la condición psicológica*

| | | Frecuencia | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Bajo | 4 | 8,51 | 8,5 |
| | Medio | 12 | 25,53 | 34,0 |
| | Alto | 31 | 65,96 | 100,0 |
| | Total | 47 | 100,0 | |

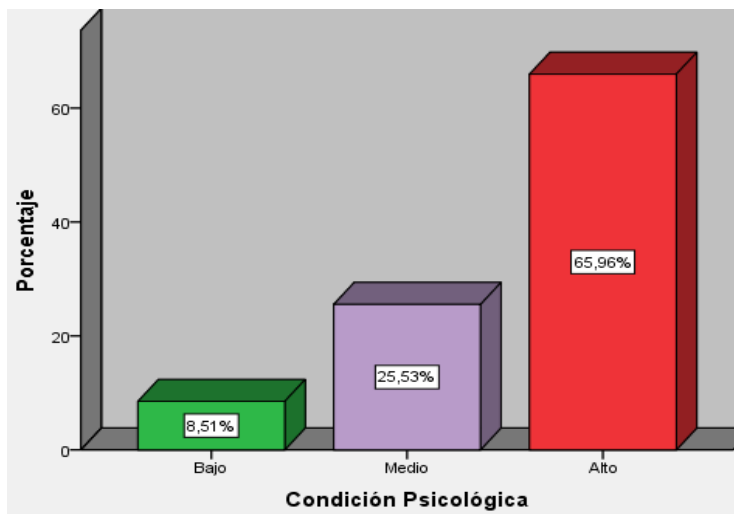


Figura N° 13. *Nivel de Bienestar laboral percibido por los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia según la condición psicológica.*

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la condición psicológica se observa que el 65,96% (31 trabajadores) tuvieron un nivel alto y solo un 8,51% (4 trabajadores) tuvo un nivel bajo.

Tabla N° 14. Nivel de Bienestar laboral percibido por los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia según la condición retribución:

| | | Frecuencia | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Bajo | 5 | 10,64 | 10,6 |
| | Medio | 31 | 65,96 | 76,6 |
| | Alto | 11 | 23,40 | 100,0 |
| | Total | 47 | 100,0 | |

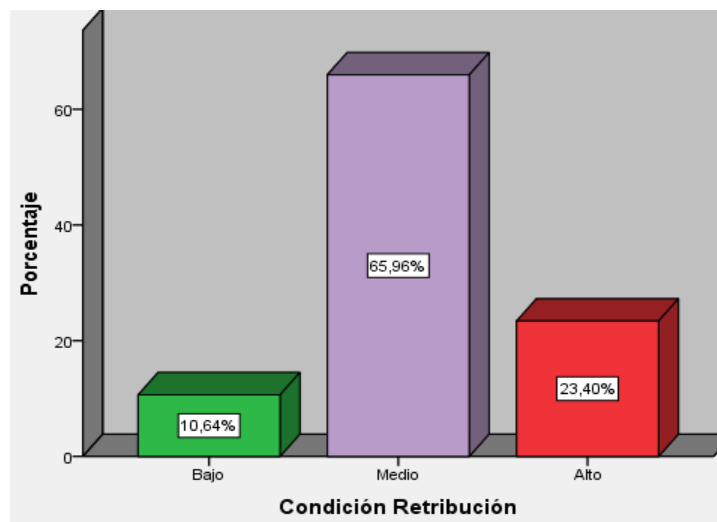


Figura N° 14. Nivel de Bienestar laboral percibido por los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia según la condición retribución.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la condición retribución se observa que el 65,96% (31 trabajadores) tuvieron un nivel medio y solo un 10,64% (5 trabajadores) tuvo un nivel bajo.

4.3. Procesamiento de los resultados

Se diseñó una matriz de respuestas (Microsoft Excel) donde se fue procesando la información de las respuestas del cuestionario. Esto llevo a que luego tengamos lo resultados mediante gráficos (tablas y figuras) para al objetivo general como a los específicos de este estudio.

Luego se le dio una interpretación de acuerdo a los porcentajes y frecuencias que se obtuvieron. Para el respectivo análisis estadístico se utilizó el programa IBM SPSS Statistics Versión N° 22.

4.4. Discusión de los resultados

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar el nivel de bienestar laboral de los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, período 2018; donde se apreció a la variable (bienestar laboral) como una fuente que brinda un ambiente en donde percibe calidez para salvaguardar su salud y recibe compensaciones por el esfuerzo y cumplimiento de metas en su empresa que lo ayudan a sentirse motivado y satisfecho en lo organizacional, personal y familiar. El bienestar laboral, concibió como dimensiones a la condición: administrativa, desempeño, ocupacional, pertinencia, psicológica y retribución.

Las características sociodemográficas de la muestra estuvieron distribuidas de la siguiente manera:

Un 62,50% de trabajadores encuestados pertenecen al sexo masculino y el 37,50% corresponde al sexo femenino, el rango de edad que predominó en los

trabajadores que participaron de este estudio fueron de 29 a 41 años con el 60,42% y de 42 a 52 años de edad fueron igual al 39,58% respectivamente.

Los datos sociodemográficos, no concuerdan con lo que menciona Gonzales. P. (2015) en su investigación titulada ***Bienestar laboral y personal en trabajadores de universidad***, en donde expone y concluye en su estudio que el 56,4% del factor bienestar se da mayormente en el sexo femenino y en cuanto a las edad que participaron fueron en un rango de entre 31 a 50 años de edad no estando relacionado a acorde a los resultados mostrados.

Por otra parte, los resultados de la investigación dispusieron que los trabajadores de la Corte Suprema de justicia tengan un nivel de bienestar laboral alto siendo representado por el 42,55% de los participantes. Los resultados específicos se evidenciaron mediante sus dimensiones, donde el 59,57% percibe un nivel alto en la condición administrativa, el 68,09% percibe un nivel alto en la condición desempeño, el 65,96% percibe un nivel alto en la condición ocupacional, el 59,57% percibe un nivel alto en la condición pertinencia, el 65,96% percibe un nivel alto en la condición psicológica y el 65,96% percibe un nivel medio en la condición retribución. Estos resultados observan que el bienestar laboral siempre está asociado y es importante para los trabajadores que realizan funciones riesgosas y sin goce de beneficios laborales.

En comparación con los resultados de otras investigaciones hallamos coincidencia con el estudio realizado por Beleño. R, Crissien. J, Silvera. L y Ucrós. M. (2014) titulado ***Bienestar laboral de los docentes y administrativos de la universidad de La Costa***, refiriendo que 77,9% del personal administrativo de la Universidad de La Costa; sienten calidad,

satisfacción y seguridad laboral al trabajar la empresa con medidas que garanticen la calidad de vida plena y estable.

Sin embargo en la tesis realizada por Álvarez. H, Cucaita. I, Gonzáles. D, Medina. L y Parra. L. (2013) titulada ***Impacto del bienestar laboral en el personal administrativo de la empresa CIBERTEC***, los autores manifestaron y expusieron en su estudio donde llegaron a la conclusión que el 70% de los trabajadores de esta organización no percibe lo que es el bienestar laboral al mencionar los encuestados que no tienen una programación de actividades para que mejoren como corporación partiendo de la premisa del bienestar en los propios trabajadores.

Por otra parte, en el estudio de López. S. (2015), sobre ***“Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria”***, donde indica que el 68% de los trabajadores de esta empresa presenta un bienestar laboral de nivel o tipo medio y a pesar de gozar de una satisfacción laboral óptima los colaboradores con mayor tiempo de permanencia es un indicador que puede hacer que permanezca o no el bienestar laboral por su aporte organizacional pero da oportunidades a nuevos empleados.

Atribuyéndose lo mencionado anteriormente es necesario hacer propicia la ocasión para detallar que los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia son respaldados con la mayoría de medidas que exponen su bienestar y calidad de vida dentro de la empresa. Sin embargo, cabe señalar que la dimensión retribución fue indicada con un nivel medio lo cual da a entender que los empleadores de esta institución no perciben sus beneficios de una manera adecuada.

4.5. Conclusiones

Luego de haber realizado un exhaustivo análisis sobre el bienestar laboral de los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia, se establecieron las siguientes conclusiones:

- El nivel de bienestar laboral percibido por los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia responde a un nivel alto igual al 42,55% representando un grado mayor de satisfacción por parte de los colaboradores de esta institución, experimentando un ámbito óptimo y de compensaciones laborales, personales y familiares para que la motivación persista y se mantenga sostenible.
- El nivel de bienestar laboral percibido por los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia en la dimensión condición administrativa responde a nivel alto igual al 59,57%, debido a que los trabajadores cuentan con recursos disponibles por esta institución para realizar sus labores aparte que se gestiona una serie de trámites para sus demandas laborales.
- El nivel de bienestar laboral percibido por los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia en la dimensión condición desempeño responde a nivel alto igual al 68,09%, debido a la satisfacción laboral donde puedan realizar adecuadamente sus funciones y responsabilidades.
- El nivel de bienestar laboral percibido por los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia en la dimensión condición ocupacional responde a nivel alto igual al 65,96%, debido a que cuentan con las condiciones integrales como factores ambientales, sociales, psicológicos, culturales y de bienestar.

- El nivel de bienestar laboral percibido por los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia en la dimensión condición pertinencia responde a nivel alto igual al 59,57%, debido a que los mismos empleadores se sienten identificados con la visión empresarial que tienen y los cómodos que les hacen sentir sus empresas.
- El nivel de bienestar laboral percibido por los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia en la dimensión condición psicológica responde a nivel alto igual al 65,96%, debido a que esta institución cuenta con programas que facilitan y fortalecen el estado mental de los colaboradores.
- El nivel de bienestar laboral percibido por los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia en la dimensión condición retribución responde a nivel medio igual al 65,96%, debido a los trabajadores son compensados en un grado regular como en compensaciones económicas y de reconocimiento.

4.6. Recomendaciones

En base a las conclusiones presentadas de esta investigación, se derivan las siguientes recomendaciones:

- La Corte Suprema de Justicia, si bien mantiene a sus trabajadores en un bienestar laboral adecuado mediante acciones que salvaguarden su salud personal y familiar es ajeno a las compensaciones por ley y de desarrollo por ello es necesario que se establezca este “mecanismo laboral”.

- El área administrativa de la Corte Suprema de Justicia, debe garantizar el pleno ejercicio de asistencia a los trabajadores que no se sientan un ambiente incómodo y no tengan goce de haberes por sus responsabilidades laborales.
- El desempeño de los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia debe partir desde lo gerentes y jefes para que esta visión se enmarcada en los propios empleadores.
- La ocupación o aspecto de trabajo debe de canalizar todas áreas de los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia, ya que es el actor principal de la administración y distribución de recursos.
- La Corte Suprema de Justicia, debe intervenir para mantener enfocados a sus trabajadores en lo que conste a la identificación institucional a través de los objetivos de la empresa.
- La Corte Suprema de Justicia, debe actuar sobre el factor psicológico de sus trabajadores los cuales los ayudara a crecer personal y profesionalmente.
- La Corte Suprema de Justicia, debe retribuir a sus trabajadores por los años de servicio, eficacia y entre otros factores y/o méritos lo cual contribuirá a la satisfacción y crecimiento organizacional.

CAPÍTULO V

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

5.1. Denominación del programa

Taller de condición Retribución:

“TU RECOMPENSA ES NUESTRA FORTALEZA”



5.2 Justificación del programa

La condición retribución, es conocida como el mecanismo de compensación retroalimentaría que se ofrece a los trabajadores. La retribución es entendida como la forma de compensar a un empleador por su función que ha cumplido dentro de una organización, realizando sus tareas con los recursos disponibles que la empresa le interpone.

Tener a un trabajador retribuido implica que la empresa no solo coopera con un beneficiario que ayude al mismo, sino también es una fuente que garantiza una mejor y mayor producción organizacional. Por lo mencionado por Ariaga (2010), cuando el trabajador es compensado tiende a ser fortalecido y nutrido lo cual trae como consecuencia que la satisfacción a través de la producción en las empresas mejoren en un 90%.

Mencionar que un empleador es retribuido solo por el único hecho que las leyes no exigen no un concepto bien dado cuenta se menciona sobre este indicador que lo que produce es beneficiar las partes constructivas de una organización empresa-colaborador, lo cual es fundamental en un trabajo en equipo que busca ejercer los objetivos y bienestar.

Por otra parte, el objetivo de esta investigación se estableció en determinar el nivel de bienestar laboral de los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, período 2018. Con relación al instrumento para la recolección de información, se basó en el Cuestionario de Calidad de Vida Laboral (Blanch, 2009). Los resultados de las dimensiones de la variable principal (bienestar laboral) presentaron los siguientes grados: en la condición administrativa con el 59,57% un nivel alto, la condición desempeño con el 68,09% un nivel alto, la condición ocupacional con el 65,96 un nivel alto, la condición pertinencia con el 59,57% un nivel alto, la condición psicológica con el 65,96 un nivel alto y la condición retribución con el 65,96 un nivel medio.

Indicando los resultados, se precisa que la dimensión un nivel de proporción menor en la condición retribución el cual obtuvo un 65,96% de nivel medio

sobre los demás factores respectivamente. Abarcando esta situación el programa y/o taller tiene el propósito de actuar sobre esta dimensión.

Para poder dar una postura adecuada para la elaboración de este taller, se mencionan dos referentes desde la premisa del trabajo social dentro de la temática del bienestar laboral:

1. En un estudio realizado por Víctor Aguilar, Dayana Cruz y Diana Jiménez; licenciados en Trabajo Social de la Universidad de la Salle sobre el Bienestar laboral desde una perspectiva de calidad de vida, mencionan en su trabajo que el estado de bienestar fue establecido primero como el estado que puede satisfacer necesidades en los miembros de una sociedad por medidas sociales que afectan la distribución en los medios económicos y que posteriormente estas medidas se materializaron para elevar el nivel de calidad de vida en la población mundial, dando una entrada en el desarrollo de los subsidios para que así las personas y grupos tengan un mayor y mejor bienestar.

Los autores, explican y definen que el bienestar laboral se le designa como al conjunto de problema o beneficios que van estructurando como una posible solución a las necesidades sean estas económicas, sociales y culturales en los empleadores que influyen en el entorno de la organización. Aguilar, Cruz y Jiménez; mencionan en cuanto a la calidad de vida como el bienestar entre lo físico, mental, emocional, social y espiritual el cual aparte se caracteriza por llevar estilos de vidas adecuados para las personas, grupos y comunidades desde los principios y tradiciones con las que se atribuyen.

En la intervención del bienestar laboral desde la perspectiva de la calidad de vida, comprende una serie de conocimientos para poder actuar sobre el aspecto

que entre el empleador y la situación que atraviesa sea esta personal, familiar, laboral, ambiental u organizacional. Aparte la acción del trabajador social se centra también en la comodidad que siente el trabajador al laborar en la empresa, es decir, se fija en los niveles de eficiencia y eficacia y se estos se cumplen en favor de la organización. Así, según exponen los autores las funciones que ejercen los trabajadores sociales se basan en el plano administrativo, orientador, mediador, asistencial, promocional y evaluador donde fija las actividades en pro de la familia, la economía, su salud, sus derechos, su desarrollo y su distracción que va más allá del trabajador sino de la parte humana; realizando por tanto una intervención que involucra esta percepción de la calidad de vida. En tal sentido mediante este aspectos, el estudio menciona dos enfoques que el trabajo social contiene el bienestar para su óptima intervención.



Figura N° 15. Objetivos del Trabajo Social en el bienestar laboral desde la perspectiva de calidad de vida. (Acosta, 1994).

Fuente: Elaboración propia. Extraído del estudio de Aguilar, Cruz y Jiménez.



Figura N° 16. Funciones del Trabajo Social en el bienestar laboral desde la perspectiva de calidad de vida, (Acosta, 1990).

Fuente: Elaboración propia. Extraído del estudio de Aguilar, Cruz y Jiménez.

Por último, los autores inciden en que el bienestar laboral en la calidad de vida mantiene dos posturas para los trabajadores, primero en base de la satisfacción y/o bienestar de ellos en la organización y la segunda en los efectos de la producción; que son fundamentales para el desarrollo del trabajador en el nivel laboral convirtiéndose en un aspecto de motivación.

2. En un segundo estudio realizado Neus Caparro y Esther Raya, licenciadas en Trabajo Social de la Universidad de la Rioja sobre el Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa, refieren que si bien el trabajo social ha pasado por una serie de enfoques desde su concepción, los actuales campos hacen posible un mejor desarrollo de intervención.

Las autores, explican que el trabajo social y las iniciativas en el ámbito del bienestar organizacional se fundamentan en la gestión y la prestación de servicios donde empezó su actuación. Si bien los servicios asistenciales funcionaban en todos los sectores del trabajo social la próxima de su intervención se sumó en el diseño de programas y proyectos direccionados ya no solo al personal administrativo, sino a los empleadores ya que eran considerados una pieza clave y fundamental para el avance de toda empresa. Por ello las actividades de ocio, educativas, sociales, recreativas, culturales y sociales fueron trayendo un impacto en la mayoría de organizaciones que hacían que sus colaboradores se sientan en satisfacción laboral.

| Salud en el Trabajo | Relaciones Laborales | Situaciones Personales y familiares | Proyección social |
|--|---|---|--|
| Prevención y orientación en situaciones de adicción Formación en habilidades personales y sociales Detección de situaciones de estrés Información y gestión de recursos | Estudios de clima laboral Prevención e intervención en conflictos laborales y/o acoso o mobbing Abordar los problemas de absentismo | Atención social y familiar del personal, mediante información y orientación sobre recursos intra y extra empresariales (ayudas sociales, dependencia, residencias...) | Promover programas de voluntariado Diseño, gestión y evaluación de la RSC Diseño, gestión y evaluación de los planes de igualdad y de Conciliación de la Vida Laboral y Familiar |

Figura N° 17. Áreas laborales del Trabajo Social en el campo empresarial. (Caparro y Raya, 2013).

Fuente: Extraído del estudio de Caparro y Raya.

Caparro y Raya, finalizan refiriendo que el siglo XXI, se está abriendo campos para que el trabajo social intervenga y que se convierta en aquel agente que no es visto en la mayoría de organizaciones privadas donde solo se encargan de realizar acciones programadas y que deben organizarlas al pie de la letra. Por ello dentro del marco de la agenda global para el trabajo social (2011-2016) se enfocan en cuatro áreas para que pueda nutrir al profesional con una perspectiva de enfoque actual.

5.3. Establecimiento de objetivos

5.3.1. Objetivo general

Diseñar y ejecutar una propuesta que contribuya a retribuir a los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, período 2018.

5.3.2. Objetivos específicos

- Elaborar capacitaciones sobre compensaciones laborales para que los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia tengan el conocimiento sobre sus derechos laborales.

- Compensar a los trabajadores eficientes de la Corte Suprema de Justicia, mediante beneficios que motiven de manera personal, laboral y familiar.

- Realizar convenios con diversas empresas para los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia, cuenten con exoneraciones y descuentos en nuevos servicios.

- Proponer a la Gerencia de Recursos Humanos, direccionar un presupuesto para compensar a los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia, estableciendo como indicadores: años de experiencia, cumplimiento de metas, creatividad y productividad.

5.4 Sector al que se dirige

Sector: *Psicológico y organizacional.*

Este programa está dirigido hacia los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, quienes por no encontrarse retribuidos de la manera adecuada, se toman el criterio que aparte de ser la población objetivo del programa tiene la influencia del enfoque psicológico y organizacional a abordar.

Mediante los presentes gráficos, se percibe la cantidad y quienes van a participar del siguiente programa de intervención, referente a la condición retribución:

Tabla N° 15. *Análisis de la frecuencia de la dimensión Retribución.*

| | | Frecuencia | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Bajo | 8 | 17,02 | 17,0 |
| | Medio | 19 | 40,43 | 57,4 |
| | Alto | 20 | 42,55 | 100,0 |
| | Total | 47 | 100,0 | |

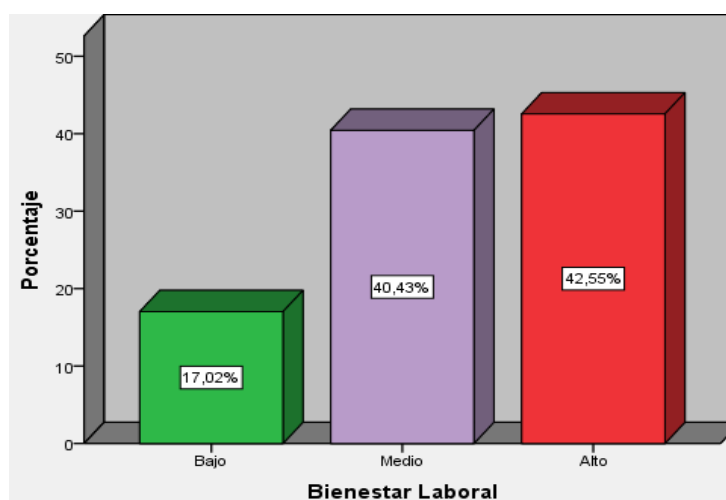


Figura N° 18. *Frecuencia porcentual de la dimensión retribución en los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia que participaran del programa.*

Interpretación: De acuerdo a la frecuencia porcentual de la condición retribución, son una cantidad de 47 trabajadores de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, los que SI participan de este taller-programa de intervención.

5.5 Metodología de la intervención

En cuanto al método que se va a utilizar para la ejecución del siguiente programa de intervención, se basa en primer lugar en identificar el tipo de enfoque el cual es de tipo descriptivo porque va señalando los pasos de la consigna de este taller; seguido de ello se menciona el modelo para poder actuar con una mayor relevancia el cual se basa en el de resolución de conflictos basado en el enfoque de la Animación Socio Cultural, esto debido a que es un tema que involucra el factor de retribución lo cual en la empresa de la Corte Suprema de Justicia puede llevar a un mejor posicionamiento si este indicador es manejado de la manera correcta.

Por último, en cuanto a las técnicas e instrumentos se basaran en técnicas las encuestas e instrumentos los cuestionarios primero para la evaluación de la condición retribución y luego para conocer el impacto que ha tenido el programa en los trabajadores conociendo así las lecciones aprendidas de la misma.

Dentro de la metodología, se plantea una serie de pasos para que se desarrolle esta acción de manera ordenada y así contar con técnicas y modelos que contribuyan al proceso del programa de intervención.

Tabla N° 16. Fases del proceso metodológico.

| Etapas | Descripción |
|--------------------------|--------------------------------|
| <i>Enfoque</i> | <i>Aplicativo</i> |
| <i>Modelo</i> | <i>Animación Sociocultural</i> |
| <i>Técnicas</i> | <i>Encuestas</i> |
| <i>Intrumento</i> | <i>Cuestionarios</i> |

Fuente: Elaboración propia.

Modelo de intervención:



El modelo de aplicación para el taller de Retribución, se basa en el enfoque de la Animación Socio Cultural, consolidado por Ander Egg (2000) donde explica que por medio de este paradigma se puede describir el problema o la situación para que luego esta se interprete y se encuentre una solución mediante un consenso.

Es así que Ander Egg, propone y establece una serie de principios para que se pueda actuar en el eje de la animación socio cultural en el campo organizacional:

a) Principio de proximidad, se da mediante la selección de los espacios o ámbitos para la realización de actividades y la creación de estructuras de convivencia, aplica el principio metódico de la proximidad.

Este principio operativo tiene una doble dimensión: las actividades hay que realizarlas en el lugar más cercano a donde está la gente destinataria y, además, deben estar vinculadas a las experiencias y prácticas de los mismos participantes (trabajadores).

b) Principio de voluntariedad, hace que las actividades específicas deben derivarse de las necesidades de los propios interesados, de ello resulta, como es obvio, el carácter voluntario de la participación.

En cuanto a la realización de actividades de tipos formativos o artísticos, éstas no requieren de los participantes, como requisito de admisión, un nivel previo en lo que a diplomas o estudios formalizados se refiere. En suma: todos pueden participar en los programas de animación. No son actividades para iniciados, sino para personas que quieren desarrollar sus capacidades personales, cualquiera que sea su nivel inicial.

La animación sociocultural como forma de intervención socio-pedagógica no tiene por finalidad principal desarrollar la creatividad artística profesional, sino el desarrollo personal, grupal y comunitario: lo que importa es que la gente esté estimulada para realizar cosas que tengan que ver con su realización individual y colectiva, a través de procesos de interacción que se expresan a través de la comunicación, del diálogo entre otros.

c) Principio de la autonomía cultural, se entiende por dos cuestiones inseparables: no se puede respetar la autonomía cultural de cada uno, si no se acepta el pluralismo cultural. Por otra parte, esto está estrechamente ligado con la afirmación de la propia identidad cultural que no es lo mismo que la identidad nacional, entendida como la identidad.

Ander Egg, también habla sobre los momentos que se deben adoptar para que sean tiempos en donde primero los que diseñan una propuesta de animación socio cultura puedan comprender la acción de la misma y luego los participantes puedan entrar en un debate sobre el tema a tocar como parte de la dinámica. Entre los momentos que el autor propone se encuentran:

- La descripción
- La percepción social
- La explicación
- Las alternativas

En cuanto a la intervención de la animación socio cultura, Ander Egg menciona que es referida a poner en práctica lo ya planificado. A este respecto es importante señalar que la dinamización sociocultural ocupa un puesto relevante en los primeros momentos de la ejecución de un programa de animación cara a la implicación de los individuos y colectivos en la creación de un tejido social con la suficiente vertebración, solidez y autonomía.

La dinamización tiene como finalidad generar la implicación, la participación, la toma de conciencia y la decisión, acerca de cómo organizarse el futuro.

Tabla N° 17. Desarrollo estratégico del trabajo en grupos.

| Sucesiones | Participación |
|--------------------------------|--------------------------|
| <i>La acción</i> | <i>Individual</i> |
| <i>La motivación</i> | <i>Grupal</i> |
| <i>La consolidación</i> | <i>Dual</i> |
| <i>Los juicios</i> | <i>Individual-Grupal</i> |

Fuente: Elaboración propia. Extraído de la metodología con grupos.

Por última Ander Egg, menciona que para que la participación de la actividad que se pretende ejecutar mediante el enfoque de la animación socio cultural y tenga una mayor entrada, está debe estar centrada en los siguientes factores:

La información, en tal medida que ya no sabemos ni podemos distinguir entre lo realmente importante y lo que no lo es. La información debe transmitirse de abajo arriba, de arriba abajo y en el plano horizontal. Asimismo la información debe ser de dentro de la organización hacia fuera y viceversa. Es importante el canal de información que se utiliza.

El tratar de resolver un problema es la obtención o elaboración de información sobre el mismo, lo primero que hay que saber es de qué se trata, qué es lo que pasa o pasó o puede pasar, si no se actúa. La información o conjunto de datos es fundamentalmente objetiva. En ese sentido la información no se discute. El problema radica en si se tiene o no información y en si la que se tiene es suficiente.

La opinión, es la distinción entre un dato y una opinión no es siempre tajante y clara (por ejemplo si hablamos de la fuerza o belleza de una persona). En muchos casos, aunque la distinción no sea nítida, ayuda a analizar mejor el tema, viene a ser la fase de análisis de un problema o situación antecedente a la decisión.

Ya sea oral o escrita la expresión de una opinión, conviene distinguir desde que enfoque se realiza. Es importante que quede claro si, el que escribe o habla, lo hace desde un enfoque de “lo que es”, “lo que debe ser” o “lo que quiere que sea”.

La toma de decisiones, es tomar parte o no en la adopción de decisiones es el indicador más importante y riguroso para conocer el grado de participación. Como nuestra perspectiva es participativa, nos debe importar considerar en la “toma de decisiones” dos aspectos: el proceso lógico que lleva a la misma, y las formas de adoptar una solución por un conjunto de personas.

El primer aspecto es mental y, como tal, independiente de que la decisión sea individual o colectiva. El segundo alude a trabajo en grupo. En relación al aspecto mental vamos a exponer un modelo o esquema que se utiliza en la solución de problemas y toma de decisiones:

- Definición del problema
- Generar alternativas
- Seleccionar la mejor alternativa
- Aplicar o ejecutar
- Seguir los resultados

La acción, es una tarea puntual y sencilla no requiere proyecto. Si se tratara de una acción más compleja, nos situaríamos ante un proyecto cuyos contenidos y forma de llevar a cabo se fundamenta en la teoría específica relacionada con la elaboración y ejecución del mismo.

Plan de Impacto Social

Contenido I: Aproximación al estudio.

1.1 Cercanía de la situación general

Las organizaciones, por lo general siempre buscan alcanzar metas empresariales, que los lleven a posicionarse dentro del mercado.

A su vez, las organizaciones hacen todo lo posible para que sus trabajadores puedan tener de beneficios por sus labores realizadas y sobre todo gozar de un buen clima laboral. Los esfuerzos, para que la satisfacción y la cultura de la empresa motiven a los colaboradores a trabajar por la visión empresarial, siempre y cuando lleguen a tener ese nivel de bienestar que toda organización como empleado, necesitan para abarcar un resultado eficiente y para ello es indispensable establecer vínculos de tranquilidad, felicidad, respeto, progreso, responsabilidad; como lo menciona Herzberg en su teoría del factor dual (factores intrínsecos).

Para que toda empresa logre aquel bienestar, debe estar facultado de “ingredientes” que causen el mismo, es decir, que se trabaje por llevar una satisfacción laboral por medio de productos, variables e indicadores que puedan contener esto durante todo el período en que el empleado labore para su empresa. El modo o la manera, de generar bienestar en los trabajadores, va a empezar primero mediante dos aspectos muy importantes: 1, el respeto que debe tener el trabajador con sus funciones, con la empresa, con sus superiores y con su compañero de trabajo; 2, la comunicación con los superiores, jefes inmediatos, supervisores, compañeros de trabajo, asesores, personal administrativo y familia; esto hace poner al empleado en una línea de confianza donde informa todo sobre sus labores, quejas, molestias, dudas; con tal que el bienestar se presente en el como un factor independiente.

Es elemental, que las empresas piensen en generar más y un enfoque de bienestar sostenible, para que mantengan así el equilibrio entre una cultura organizacional cálida y el desempeño de trabajo; contribuyendo así a un ambiente controlado y eficaz en los trabajadores y donde todas las partes involucradas obtendrán los beneficios directos como indirectos que deseen, cuando esté presente el bienestar.

1.2 Objetivo general

Es evaluar el impacto de naturaleza social, que tiene la Corte Suprema de Justicia hacia el bienestar laboral de sus trabajadores en el distrito de Lima, a través de acciones que el área de bienestar social implementará al personal netamente administrativo, para poder plasmar un plan que se aproxime a una realidad de impacto social, el cual pueda generar efectos positivos, identificar ciertas falencias, reconocer los aprendizajes como realizar nuevas medidas a conste del bienestar laboral en los colaboradores de esta institución mediante este enfoque.

1.3 Objetivos específicos

- Identificar los elementos o variables que puedan dar indicio de un impacto social en los aspectos organizacionales, económicos, sociales y ambientales de la Corte Suprema de Justicia, en base al bienestar.
- Identificar aquellos posibles factores en donde los trabajadores no hayan beneficiados por ley y siendo vulnerado sus derechos.
- Elaborar reflexiones que permitan mejorar las futuras actuaciones en las organizaciones en base al bienestar y la compensación que deben tener los colaboradores de una empresa.

1.4 Metodología

1.4.1 Tipo de investigación

- Es una investigación descriptiva, al relatar el contexto del bienestar en los trabajadores.
- Es una investigación interpretativa, porque genera una forma de llegar al impacto social, mediante la exploración de su contenido.
- Es una investigación cuantitativa, por los datos estadísticos referidos.

1.4.2 Actores de estudio

En el programa de intervención denominado “**TU RECOMPENSA ES NUESTRA FORTALEZA**”, la participación de la población objetiva refirió según el porcentaje de su frecuencia (Ver tabla N° 15):

Tabla N° 15. *Análisis de la frecuencia de la dimensión Retribución.*

| | | Frecuencia | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Bajo | 8 | 17,02 | 17,0 |
| | Medio | 19 | 40,43 | 57,4 |
| | Alto | 20 | 42,55 | 100,0 |
| | Total | 47 | 100,0 | |

Entonces, teniendo la cantidad de 47 trabajadores que laboran como parte del área administrativa de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, los cuales participaran de esta propuesta con la finalidad de incentivar un propósito más abierto al sentido del bienestar por bases legales como sociales.

1.4.3 Estructura del estudio

El presente plan, para enfocar el impacto social, se centra básicamente en tres ejes:

- La primera parte, se fija en una aproximación de la tesis o del estudio para conocer su realidad y sacar extractos referentes e informativos.
- La segunda parte, se fija la contextualización del estudio y de integrar el impacto social, como forma de solucionar un conflicto o problema, en este caso tratar de mejorar el bienestar y se respeten los derechos laborales.
- La tercera parte, se fija en exponer las reflexiones finales del estudio.

Contenido II. Parte primera: Contextualización

2.1 Área de estudio

Es la localización geográfica, como la localización de bienes que la empresa, en este caso cuenta la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, el cual pueda garantizar aspectos internos que promuevan y/o alteren el bienestar.

2.2 Beneficiarios y recursos

Lo beneficiarios, son o vienen a ser los trabajadores, a quienes se les proporcionará información, se desarrollarán actividades y sobre todo serán protagonistas del cambio que ellos desean para fortalecer su vida personal, laboral y familiar.

2.2.1 Características de los beneficiarios

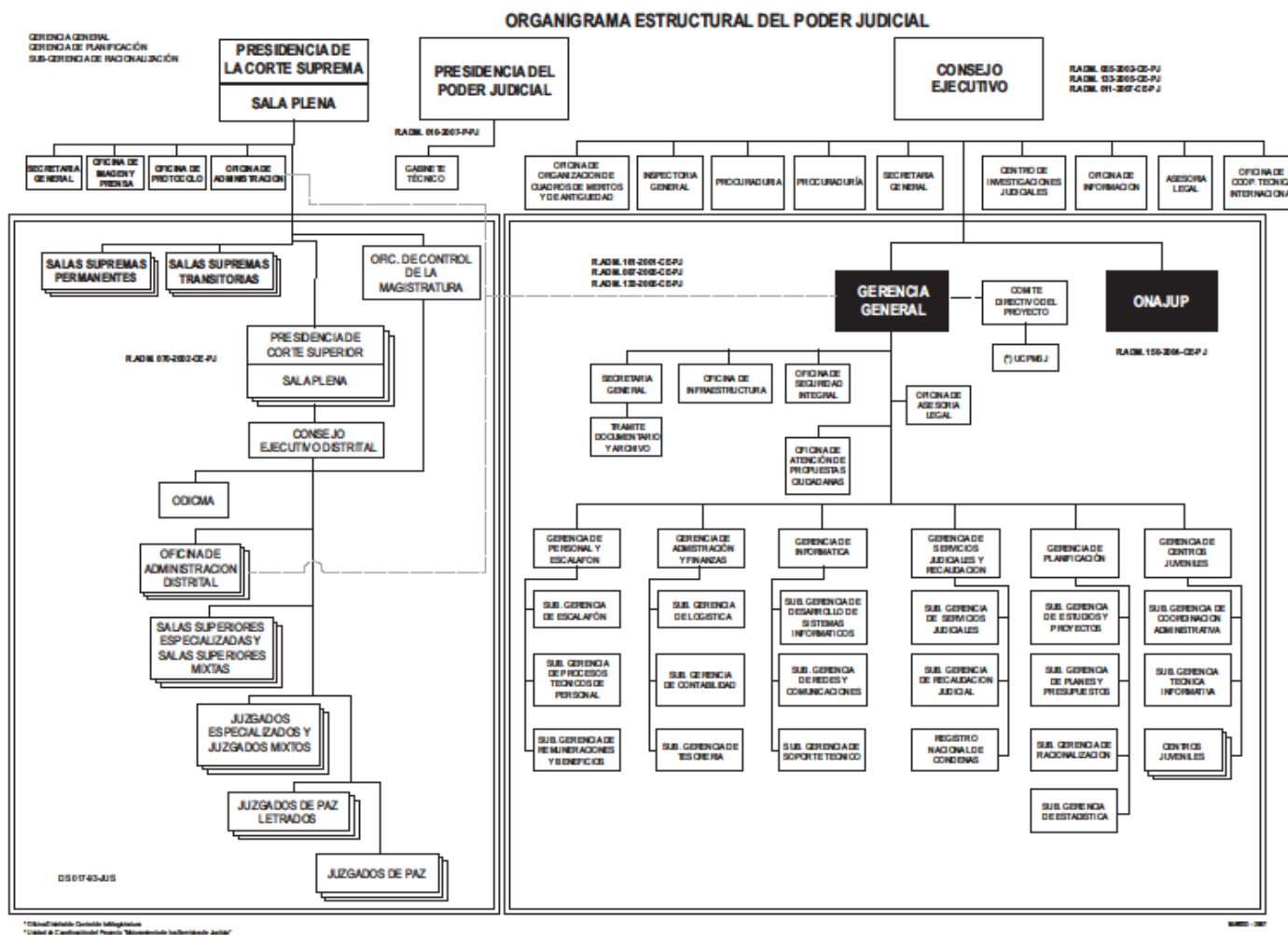
- Forman parte de una institución importante que mantienen el orden ciudadano ante cualquier peligro o riesgo que atente al mismo.

- Son trabajadores, del área administrativa, es decir, que son profesionales que cuentan con un grado en donde cumplen funciones de bienestar para los empleados operarios.

- Cuentan con más beneficios por su grado obtenido y trabajan por el bienestar de la institución como el personal que se encuentra luego de ellos según el orden jerárquico; sin embargo no se han realizado actividades de bienestar para ellos mismo.

- Fueron seleccionados, 54 trabajadores del área administrativa de la Corte Suprema de Justicia, pero debido a criterios de inclusión como la aplicación de una fórmula de muestreo fueron incluidos para el estudio, el programa de intervención y este plan de impacto social 47 trabajadores.

2.2.2 Estructuras organizacionales



En el organigrama estructural, propuesto por el Poder Judicial, se observa el orden jerárquico u organizacional que tiene esta institución, así mismo la oficina de administración, se encuentra dentro de la presidencia de la Corte Suprema y dentro de la Gerencia General, existe una gerencia para el personal y escalafón donde a su vez cuenta con una sub gerencia de remuneraciones y beneficios, encargados de procurar el bienestar y la retribución de fondos a sus trabajadores según la ley laboral como por sus labores realizadas.

2.3 Facilidades y servicios

2.3.1 Facilidades

Hace referencia, a que la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, cuenta con recursos, servicios, beneficios, procedimientos, protocolos, programas para poder ser una institución que cumple sus funciones y cumple con los estándares para que sus trabajadores de cualquier área lleguen y tengan la libre disposición de realizar sus actividades laborales y disfruten de beneficios, identificándose con la visión institucional.

2.3.2 Servicios

La Corte Suprema de Justicia, brinda los siguientes servicios, para sus trabajadores:

Promoción y prevención de la salud:

- A través de actividades de salud ocupacional.
- A través de actividades de prevención de accidentes laborales.
- A través de gestiones de trámites de salud.
- A través de contar con un seguro de salud.
- A través de campañas de vacunación y concientización.

Procesos educativos y culturales:

- Por medio de concurso de talentos.
- Por medio de capacitaciones.
- Por medio de talleres de emprendimiento.
- Por medio del desarrollo de habilidades.

Compensaciones laborales:

- Con los sueldos laborales.
- Con los beneficios laborales.
- Con los programas para trabajadores.
- Con los descuentos, exoneraciones y retroalimentaciones.

Contenido II. Parte segunda: Caso e impacto social**2.4 Caso de estudio**

Dentro del contexto del estudio, cuyo principal eje se centra en el bienestar laboral en los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, según la fundamentación del programa de intervención muestra que la dimensión “retribución”, es la principal causa de porque no se genera dicho bienestar.

El contexto, fija el panorama de la retribución, como una manera de compensar a los trabajadores en dos momentos: el primero por ser considerado un derecho que todo empleado recibe al ejecutar una acción laboral y 2 una recompensa por una acción y donde existe un contrato sea este verbal, laboral o legal; según la implicancia el valor de retribuir de cualquier modo por cumplir un función, demanda una serie de esfuerzos de la persona que lo ejecuta.

2.5 Variables para medir el impacto social

2.5.1 Políticas institucionales

Ayudan a establecer, la medida en que como se rige el ambiente laboral en cuanto a las funciones, ejecuciones de proyectos y otros protocolos que sirven como parte de la vida familiar en la organización.

2.5.2 Tipo de cultura organizacional

Proporciona la característica ambiental que mantiene la organización, en cuanto a si existe satisfacción o no, dentro de la misma y poder ejercer medidas para sobrellevar el bienestar adoptando un tipo de clima o cultura.

2.5.3 Tipo de beneficios que perciben los trabajadores

Identificar los beneficios sociales, compensaciones, exoneraciones y descuentos que perciben los trabajadores como parte de su retribución laboral.

2.5.4 Estilo y calidad de vida de los trabajadores

La educación, la salud, la situación económica y la carga familiar.

2.5.5 Tipo de programa que han participado los trabajadores

Según el plan operativo que maneja el área de bienestar social.

2.5.6 Aumento de las expectativas

Según la retribución que esperan los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia, hacia los derechos laborales y el bienestar sostenible que debe existir en esta institución.

Contenido III. Aprendizajes y afirmaciones finales

3.1 Reflexiones

La Corte Suprema de Justicia, mediante su área de bienestar social, se ha convertido en una oficina que ayuda a fortalecer la contribución del bienestar integral en sus trabajadores. Por ello, se puede determinar que el impacto social influye de manera significativa y positivamente en los trabajadores, a su bienestar mediante la intervención de esta área y sus profesionales a través de su eficiencia.

3.2 Conclusiones

Si bien la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, gestiona recursos y proporciona presupuesto para propuestas que puedan ayudar a posicionarse como una institución seria, legal y que trabaja según su protocolo; donde trata de establecer medidas para salvaguardar a sus trabajadores, no siempre logra obtener los resultados esperados, puesto que a veces realizan actividades rutinarias y en pocas oportunidades logran estos proporcionar el desarrollo de capacidades en sus colaboradores.

3.3 Recomendaciones

Para crear una línea de impacto social, la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, debe no solo ejecutar acciones según sus planes operativos o anuales, sino que debe replantear la visión de proporcionar actividades que sean sostenibles y donde se lleguen a perseguir los objetivos, metas y obtener aquellos resultados como el impacto esperado. Para que este se dé, es necesario aplicar mecanismos como poder evaluar desde el inicio, durante y después y así contar con un plan de monitoreo que pueda traer consigo una herramienta en la que se pueda medir el impacto social que producen las actividades sociales en favor del bienestar de los trabajadores.

5.6 Recursos

Recursos Económicos:

- Realizados por las Gerencias de Recursos Humano y Presupuesto para los materiales de las sesiones, pago a los profesionales y los refrigerios.

Recursos Humanos:

- Abogados
- Equipo administrativo: Administrador, contador, economista, marketing.
- Trabajadoras Sociales

Recursos Institucionales:

- Corte Suprema de Justicia
- Empresas, para las capacitaciones
- Empresas, para los convenios

Recursos Tangibles:

- Proyector, ecran, laptop, ppts; para las capacitaciones y proyectos.
- Hojas bond, lapiceros, trípticos informativos, sillas y mesas; para los participantes de las capacitaciones y proyectos.

5.7 Cronograma

Tabla N° 18. Matriz de actividades.

| MESES | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Enero | Febrero | Marzo | Abril |
|----------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| ACTIVIDADES | Semana 1/2/3/4 | Semana 1/2/3/4 | Semana 1/2/3/4 | Semana 1/2/3/4 | Semana 1/2/3/4 | Semana 1/2/3/4 | Semana 1/2/3/4 | Semana 1/2/3/4 |
| Diseño del programa | X | | | | | | | |
| Sesión 1 | | X | | | | | | |
| Sesión 2 | | | X | | | | | |
| Sesión 3 | | | | X | | | | |
| Sesión 4 | | | | | X | | | |
| Sesión 5 | | | | | | X | | |
| Sesión 6 | | | | | | | X | |
| Impacto del programa | | | | | | | | X |

Fuente: Elaboración propia.

Sesiones:

Las sesiones, serán efectuadas a través de cada objetivo específico con las cuales se trabajara en las actividades.

Sesión 1:

Objetivo Especifico 1: Elaborar capacitaciones sobre las compensaciones laborales para que los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia tengan el conocimiento sobre sus derechos laborales.

| Nombre | Medida | Tarea | Meta | Materiales |
|-------------------------|---|--|---|---|
| Derechos del Trabajador | Realizar una capacitación en donde se toque el tema de los derechos que debe tener cada trabajador debe conocer para que tenga un respaldo. | Contar con profesionales en derecho laboral. Preparar agenda para la capacitación. Preparar material para la capacitación. | Lograr el 100% de participación como de entendimiento | Folders de manilas, lapiceros, cuadernillos y trípticos, para los asistentes. Bebidas y bocaditos, para el tiempo de refrigerio. |

***Nota N° 1**

Antes de la primera sesión, se diseña el programa de intervención en donde se justica el por qué su desarrollo y el para qué es importante implementarlo, teniendo los objetivos ya establecidos así como al sector al cual va dirigido el mismo y la metodología de intervención que comprende. Así mismo el tiempo de cada sesión esta especificada en el cronograma, lo cual indica que cada actividad tendrá una duración de un mes para su adecuado desarrollo que comprende desde su preparación hasta realización, teniendo el plano de evaluación y seguimiento.

Sesión 2:

Objetivo Especifico 1: Elaborar capacitaciones sobre las compensaciones laborales para que los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia tengan el conocimiento sobre sus derechos laborales.

| Nombre | Medida | Tarea | Meta | Materiales |
|----------------------------------|---|--|---|---|
| Derechos de Beneficios Laborales | Realizar una capacitación en donde se toque el tema de los derechos de beneficios laborales, para que el trabajador sepa que por ley que tipo de retribuciones le competen. | Contar con profesionales en derecho laboral. Preparar agenda para la capacitación. Preparar material para la capacitación. | Lograr el 100% de participación como de conocimiento y aplicación de las leyes por parte de los trabajadores. | Folders de manilas, lapiceros, cuadernillos y trípticos, para los asistentes. Bebidas y bocaditos, para el tiempo de refrigerio. |

Sesión 1:

Objetivo Especifico 2: Compensar a los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia, mediante beneficios que motiven de manera personal, laboral y familiar.

| Nombre | Medida | Tarea | Meta | Materiales |
|---------------------------------|---|---|---|--|
| Proyecto Compensatorio Integral | Realizar un proyecto que promueva la compensación integral de los trabajadores, abordando el factor personal, laboral y familiar de los mismos. | Elaborar, ejecutar y evaluar el proyecto. Contactar con las diversas áreas para plantear los objetivos del proyecto. Gestionar recursos para que el proyecto. | Lograr el 100% de participación, impacto y resultados esperados del proyecto. | Mediante los requerimientos al área de administración para acordar el presupuesto por los materiales y otros gastos que va a requerir el proyecto. |

Sesión 1:

Objetivo Especifico 3: Realizar convenios con diversas empresas para los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia, cuenten con exoneraciones y convenios en nuevos servicios.

| Nombre | Medida | Tarea | Meta | Materiales |
|----------------------------------|--|---|---|--|
| Proyecto Alianzas y prestaciones | Realizar un proyecto que contribuya a las alianzas estratégicas, mediante la prestación de servicios hacia los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia, gozando de nuevos beneficios. | Elaborar, ejecutar y evaluar el proyecto. Revisar agenda institucional. Contactar con diversas empresas llegando a una conciliación para gestión los convenios pertinentes. Preparar el documento de convenio corporativo. | Lograr el 100% de convenios con las diversas empresas para tener las exoneraciones y descuentos corporativos respectivos. | Los necesarios y adecuados para este proyecto en particular. |

*Nota N° 2

Los proyectos a realizarse tendrán un monitoreo desde su ejecución hasta la finalización. El perifoneo será la primera acción de monitoreo.

Sesión 1:

Objetivo Especifico 4: Proponer a la Gerencia de Recursos Humanos, direccionar un presupuesto para compensar a los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia, estableciendo como indicadores: años de experiencia, cumplimiento de metas, creatividad y productividad.

| Nombre | Medida | Tarea | Meta | Materiales |
|-------------------------------------|--|--|---|--|
| Proyecto de Expectativa Retributiva | Realizar un proyecto que pueda brindar un beneficio económico a los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia, mediante indicadores propuestos. | Elaborar, ejecutar y evaluar el proyecto. Gestionar con la Gerencia de Recursos Humano y de Presupuesto, para las medidas. Gestionar material. | Lograr el 100% de aceptación por parte de la Gerencia de Recursos Humanos del proyecto. | Los requeridos en la elaboración técnica del proyecto. |

Sesión 2:

Objetivo Especifico 4: Proponer a la Gerencia de Recursos Humanos, direccionar un presupuesto para compensar a los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia, estableciendo como indicadores: años de experiencia, cumplimiento de metas, creatividad y productividad.

| Nombre | Medida | Tarea | Meta | Materiales |
|---|--|---|---|---|
| Proyecto Trabajador Eficiente y Competitivo | Realizar un proyecto que motive al trabajador a que sea un colaborador eficiente y competitivo en la Corte Suprema de Justicia, logrando no solo un bienestar laboral sino un buen desempeño organizacional. | Elaborar, ejecutar y evaluar el proyecto. Gestionar recursos para que necesitara el proyecto. Preparar material | Lograr el 100% de participación, cumplimiento de requisitos como resultados esperados del proyecto. | Aquellos necesarios que el proyecto requiera. |

*Nota N° 3

Para el impacto del programa de intervención se elevara un informe sobre el efecto que tuvo cada sesión respectivamente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bastidas, V; Herrás, P; Muñoz, I. (2016). Análisis de políticas de bienestar en cuatro organizaciones presentes en Chile en relación con el Modelo de Felicidad Organizacional a la luz del bienestar subjetivo – Santiago de Chile. Recuperación

de: http://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/2715/a117032_Bastidas_F_Analisis_de_practicas_de_bienestar_2016_tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Beleño, R; Crissien, J; Silvera, L; Ucrós, M (2014). Bienestar laboral de los docentes y administrativos de la universidad de la costa C.U.C. en el 2013 – Barranquilla Recuperación de:

<https://repositorio.cuc.edu.co/xmlui/bitstream/handle/11323/195/pdf>.

Cucaita, I; Álvarez, H; Medina, H; González, D; Parra, L. (2013). Impacto del bienestar laboral en el personal administrativo de la empresa Cibertec.

Recuperación de:

<https://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/2669/1/1121895216.pdf>

Estrada, W. & Vargas, L (2017). Papel mediador del engagement entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de <http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/923/pdf>

González, I (2014). Investigación sobre el nivel de burnout, el grado de bienestar laboral y personal y las necesidades de apoyo y formación de docentes universitarios de una universidad privada del norte del País. Universidad de Monterrey – México Recuperación de: http://bibsrv.udem.edu.mx:8080/e-books/tesis/000150713_MED.pdf

Gómez, A; Porras, K; Barahona, H (2012). Diseño Programa de Bienestar Laboral - Bogotá. Recuperación de: <http://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/1628/T199.pdf>

González, P. (2015). Bienestar Laboral y Personal en los trabajadores de universidad (Tesis Doctoral). Recuperación de: http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/2860/TDUEX_2015_Gonzalez_Rico.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guevara, G (2010). Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores(as) de una empresa petrolera . Recuperación de: http://www.cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCs/TESIS/tesis_POSTGRADO/ESPECIALIZACIONES/TGERG84W552010Guevara.pdf

Laca, F; Mejía, J; Gondra, J (2006). Propuesta de un modelo para evaluar el bienestar laboral como componente de la salud mental. Recuperación de: <http://www.redalyc.org/pdf/291/29116110.pdf>

López, S. (2015). Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de Escuintla. Universidad Rafael Landívar. Recuperación de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Lopez-Shelvy.pdf>

Llacchua, F. (2015). Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores administrativos de la universidad nacional José María Arguedas. Andahuaylas. Recuperado de: <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/229.pdf>

Mamani, M (2015).Tercerización laboral en el bienestar del personal contratado para servicios complementarios en Essalud de la provincia de San Roman. Universidad Nacional del Altiplano, Puno – Perú Recuperación de: <http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/unap/4223/pdf>

Ordoñez, F. (2014). Características de la intervención profesional de las trabajadoras sociales que laboran en el área de recursos humanos de las empresas industriales de la región de la libertad – Trujillo. Recuperación de: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3667/ORDO%C3%91EZ%20COSTA%20FIORELLA%20LISSETH%28FILEminimizer%29.pdf> .

Peiró, J; Tordera, N; Lorente, L; Rodríguez, I; Ayala, Y; Latorre, F (2015).

Bienestar sostenible en el trabajo. Conceptualización, antecedentes y retos.

Universidad de Valencia – México Recuperación de:

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5114126.pdf>.

Ponce de León, R. (2015). Influencias del programa “Sistemas de motivación e

incentivos” en la percepción del Clima Laboral del personal perteneciente al

Vice Rectorado Académico y de Asuntos Estudiantiles de la Universidad

Cesar Vallejos. Sede Lima este – San Juan de Lurigancho. Recuperación

de:

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5309/PONCE%20DE%20LEO>

[N%20ARZANI%2c%20ROSA%20EMILIA%28FILEminimizer%29.pdf](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5309/PONCE%20DE%20LEO).

Rodríguez, B (2016). Condiciones de Trabajo, satisfacción laboral y calidad de

vida en Educación y sanidad (Tesis doctoral). Recuperación de:

<http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3018/1/TD%20Rodr%C3%ADguez%20>

[Jarabo%2c%20Beatriz.pdf](http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3018/1/TD%20Rodr%C3%ADguez%20)

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

TÍTULO: Bienestar laboral de los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia en el distrito de Lima, período 2018

AUTORA: Dalia Valentina Flores Vélez

| Problema General | Objetivo General | Metodología |
|---|--|---|
| ¿Cuáles son los niveles del bienestar laboral de los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia del distrito Lima, período 2018? | Determinar el nivel de bienestar laboral de los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, período 2018. | La investigación es de tipo descriptivo, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de corte transversal. |
| Problemas Específicos | Objetivos Específicos | Población y Muestra |
| ¿Cuál es el nivel de bienestar laboral según la condición administrativa de los trabajadores de la Corte Suprema Justicia del distrito de Lima, período 2018? | Identificar el nivel de bienestar laboral, según la condición administrativa de los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, período 2018. | La Población estuvo conformada por 54 trabajadores de la Corte Suprema de Justicia. Total= 54 |

| | | |
|--|---|--|
| <p>¿Cuál es el nivel de bienestar laboral según la condición desempeño de los trabajadores de la Corte Suprema Justicia del distrito de Lima, período 2018?</p> | <p>Fundamentar el nivel de bienestar laboral según la condición desempeño de los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, período 2018.</p> | <p>El tipo de muestreo fue aleatoria probabilística estratificada y mediante la fórmula para la obtención de la misma se tuvo una proporción de 47 trabajadores.</p> |
| <p>¿Cuál es el nivel de bienestar laboral según la condición ocupacional de los trabajadores del de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, período 2018?</p> | <p>Precisar el nivel de bienestar laboral según la condición ocupacional de los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, período 2018.</p> | |
| <p>¿Cuál es el nivel de bienestar laboral según la condición pertinencia de los trabajadores del de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, período 2018?</p> | <p>Identificar el nivel de bienestar laboral según la condición pertinencia de los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, período 2018.</p> | |
| <p>¿Cuál es el nivel de bienestar laboral según la condición psicológica de los trabajadores del de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, período 2018?</p> | <p>Analizar el nivel de bienestar laboral según la condición psicológica de los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, período 2018.</p> | |
| <p>¿Cuál es la condición rendimiento de bienestar laboral de los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, período 2018?</p> | <p>Efectuar el nivel de bienestar laboral según la condición rendimiento de los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia del distrito de Lima, período 2018.</p> | |

Anexo 02. Cuestionario de Calidad de Vida Laboral

Sexo:

Edad:

Nota: Marque rodeando el número elegido en cada escala.

Valore los siguientes aspectos ante las **CONDICIÓN ADMINISTRATIVA** en mi organización

| | Nunca | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Siempre |
|--|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---------|
| Me adapto a las políticas de mi empresa | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Me identifico con los cambios propuestos por mi empresa | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Establezco y aplico las normas por mi empresa | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Aplico el protocolo de mi empresa ante cualquier inquietud | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Asumo, aplico y respeto los valores de mi empresa | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Me ajusto a los tiempos fijados por mi empresa | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Acepto las sugerencias para realizar un buen trabajo en mi empresa | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |

Valore los siguientes aspectos ante las **CONDICIONES DE DESEMPEÑO** en mi organización

| | Nunca | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Siempre |
|--------------------------------|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---------|
| Satisface mis intereses | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Responde a mis necesidades | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Me exige según mis capacidades | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Encaja con mis expectativas | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Se ajusta a mis aspiraciones | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Concuerda con mis valores | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Estimula mi compromiso laboral | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Me permite trabajar a gusto | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |

Valore los siguientes aspectos ante las **CONDICIÓN OCUPACIONAL** en mi organización

| | Pésimo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Óptimo |
|--|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|--------|
| Recursos materiales y técnicos | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Prevención de riesgos laborales | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Reconocimiento del propio trabajo por sus colegas | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Reconocimiento por el propio trabajo por personas usuarias | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Ordenamiento general del trabajo | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Carga de trabajo | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Compensación económica | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Oportunidades para la formación continua | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Apoyo recibido del personal directivo | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |

Valore los siguientes aspectos ante las **CONDICIONES DE PERTINENCIA** en mi organización

| | Baja | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Sube |
|---------------------------------------|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|------|
| Mi motivación por el trabajo | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Mi rendimiento en el trabajo | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Mi capacidad de gestión en el trabajo | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| La calidad en el trabajo | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Mi coordinación en el trabajo | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |

Valore los siguientes aspectos ante las **CONDICIÓN PSICOLÓGICA** en mi organización

| | Nunca | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Siempre |
|------------------------------|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---------|
| Dolores musculares | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Agotamiento físico | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Mal humor | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Frustración | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Desgaste emocional | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Saturación mental | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Trato despersonalizado | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Baja realización profesional | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |

Valore los siguientes aspectos ante las **CONDICIONES DE RETRIBUCIÓN** en mi organización

| | Nunca | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Siempre |
|--|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---------|
| | Insatisfacción | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| | Inseguridad | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| | Intranquilidad | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| | Incapacidad | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| | Dificultad | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| | Desconfianza | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| | Fracaso | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| | Pesimismo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |

Anexo 03. Certificado de validación del primer experto



CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. INFORMACION GENERAL

| Apellidos y Nombre del Experto | Cargo que desempeña | Nombre del Instrumento | Autor del Instrumento |
|--------------------------------|-----------------------|---|-----------------------|
| Miriam Estela Casquero Zaidman | Coordinadora de CADES | CUESTIONARIO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL | Flores Vélez, Dalia |

2. CRITERIOS GENERALES A EVALUAR

| INDICADORES | CRITERIOS | Inadecuado 00 – 25% | Poco adecuado 25- 50% | Adecuado 51- 75% | Muy adecuado 76- 100% |
|---------------------|--|------------------------|-----------------------------|---------------------|-----------------------------|
| 01. CLARIDAD | Esta formulado con lenguaje apropiado. | | | | 95% |
| 02. OBJETIVIDAD | Esta expresado en conductas observadas. | | | | 95% |
| 03. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica. | | | | 96% |
| 04. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | | 95% |
| 05. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias. | | | | 100% |
| 06. CONSISTENCIA | Basados en aspectos teóricos científicos. | | | | 95% |
| 07. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | 95% |
| 08. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del diagnóstico. | | | | 95% |

| | | |
|-----------------------------------|---------------------------------------|---------------------|
| 3. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: | 95.75% | |
| Lima 07 de Junio del 2018 | DNI: 08044994 | Teléfono: 992647543 |
| Lugar: | Firma: <i>Miriam Casquero Zaidman</i> | |

Mg. Miriam Casquero Zaidman
C.Ps.P. 3599

Anexo 04. Ficha del instrumento del primer experto



FICHA DEL INSTRUMENTO

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | DIMENSIÓN 1 : ADMINISTRATIVA (DEMANDAS) | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | Me adapto a las políticas de mi empresa | X | | X | | X | | |
| 2 | Me identifico con los cambios propuestos por mi empresa | X | | X | | X | | |
| 3 | Establezco y aplico las normas por mi empresa | X | | X | | X | | |
| 4 | Aplico el protocolo de mi empresa ante cualquier inquietud | X | | X | | X | | |
| 5 | Asumo, aplico y respeto los valores de mi empresa | X | | X | | X | | |
| 6 | Me ajusto a los tiempos fijados por mi empresa | X | | X | | X | | |
| 7 | Acepto las sugerencias para realizar un buen trabajo en mi empresa | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO (ORGANIZACIÓN) | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 8 | Satisface mis intereses | X | | X | | X | | |
| 9 | Responde a mis necesidades | X | | X | | X | | |
| 10 | Me exige según mis capacidades | X | | X | | X | | |
| 11 | Encaja con mis expectativas | X | | X | | X | | |
| 12 | Se ajusta a mis aspiraciones | X | | X | | X | | |
| 13 | Concuerda con mis valores | X | | X | | X | | |
| 14 | Estimula mi compromiso laboral | X | | X | | X | | |
| 15 | Me permite trabajar a gusto | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 3 OCUPACIONAL (TRABAJO) | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 16 | Recursos materiales y técnicos | X | | X | | X | | |
| 17 | Prevención de riesgos laborales | X | | X | | X | | |
| 18 | Reconocimiento del propio trabajo por sus colegas | X | | X | | X | | |
| 19 | Reconocimiento por el propio trabajo por personas usuarias | X | | X | | X | | |
| 20 | Ordenamiento general del trabajo | X | | X | | X | | |
| 21 | Carga de trabajo | X | | X | | X | | |
| 22 | Compensación económica | X | | X | | X | | |
| 23 | Oportunidades para la formación continua | X | | X | | X | | |
| 24 | Apoyo recibido del personal directivo | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 4 : PERTENENCIA (IDENTIFICACIÓN) | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 25 | Mi motivación por el trabajo | X | | X | | X | | |
| 26 | Mi rendimiento en el trabajo | X | | X | | X | | |
| 27 | Mi capacidad de gestión en el trabajo | X | | X | | X | | |
| 28 | La calidad en el trabajo | X | | X | | X | | |
| 29 | Mi coordinación en el trabajo | X | | X | | X | | |
| 30 | Mi sensación de seguridad en el trabajo | X | | X | | X | | |
| 31 | El nivel de excelencia en mi trabajo | X | | X | | X | | |
| 32 | Mi eficacia en mi trabajo | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 5: PSICOLOGICA (BIENESTAR) | Si | No | Si | No | Si | No | |



| | | | | | | | | |
|----|--|----|----|----|----|----|----|--|
| 33 | Dolores musculares | X | | X | | X | | |
| 34 | Agotamiento físico | X | | X | | X | | |
| 35 | Mal humor | X | | X | | X | | |
| 36 | Frustración | X | | X | | X | | |
| 37 | Desgaste emocional | X | | X | | X | | |
| 38 | Saturación mental | X | | X | | X | | |
| 39 | Trato despersonalizado | X | | X | | X | | |
| 40 | Baja realización profesional | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 6: RETRIBUCION (RENDIMIENTO) | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 41 | Insatisfacción | X | | X | | X | | |
| 42 | Inseguridad | X | | X | | X | | |
| 43 | Intranquilidad | X | | X | | X | | |
| 44 | Incapacidad | X | | X | | X | | |
| 45 | Dificultad | X | | X | | X | | |
| 46 | Desconfianza | X | | X | | X | | |
| 47 | Fracaso | X | | X | | X | | |
| 48 | Pesimismo | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CASQUEO, D. ZORILDO M. LIMA

DNI: 08047994

Lima, 07 de junio del 2018.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Mg. Miriam Casquero Zaldama
C.Ps.P. 3599

Anexo 05. Certificado de validación del segundo experto



CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. INFORMACION GENERAL

| Apellidos y Nombre del Experto | Cargo que desempeña | Nombre del Instrumento | Autor del Instrumento |
|--------------------------------|--|---|-----------------------|
| MARITZA LEON ESPINOZA | Coordinadora de BIENESTAR SOCIAL – CORTE SUPREMA | CUESTIONARIO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL | Flores Vélez, Dalia |

2. CRITERIOS GENERALES A EVALUAR

| INDICADORES | CRITERIOS | Inadecuado 00 – 25% | Poco adecuado 25- 50% | Adecuado 51- 75% | Muy adecuado 76- 100% |
|---------------------|--|------------------------|-----------------------------|---------------------|-----------------------------|
| 01. CLARIDAD | Esta formulado con lenguaje apropiado. | | | | 95 % |
| 02. OBJETIVIDAD | Esta expresado en conductas observadas. | | | | 85 % |
| 03. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica. | | | | 100 % |
| 04. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | | 100 % |
| 05. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias. | | | | 95 % |
| 06. CONSISTENCIA | Basados en aspectos teóricos científicos. | | | | 95 % |
| 07. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | 90 % |
| 08. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del diagnóstico. | | | | 100 % |

| | | |
|-----------------------------------|-----------------------|---------------------|
| 3. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: | 95.50 % | |
| Lima 07 de Junio del 2018 | DNI: 06633559 | Teléfono: 986420433 |
| Lugar: | Firma: <i>[Firma]</i> | |

Mg. Maritza E. León Espinoza
Coordinadora de Bienestar Social
Corte Suprema - Poder Judicial
CTSP N° 8042.

Anexo 06. Ficha del instrumento del segundo experto



FICHA DEL INSTRUMENTO

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | DIMENSIÓN1 :ADMINISTRATIVA (DEMANDAS) | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | Me adapto a las políticas de mi empresa | X | | X | | X | | |
| 2 | Me identifico con los cambios propuestos por mi empresa | X | | X | | X | | |
| 3 | Establezco y aplico las normas por mi empresa | X | | X | | X | | |
| 4 | Aplico el protocolo de mi empresa ante cualquier inquietud | X | | X | | X | | |
| 5 | Asumo, aplico y respeto los valores de mi empresa | X | | X | | X | | |
| 6 | Me ajusto a los tiempos fijados por mi empresa | X | | X | | X | | |
| 7 | Acepto las sugerencias para realizar un buen trabajo en mi empresa | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO (ORGANIZACIÓN) | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 8 | Satisface mis intereses | X | | X | | X | | |
| 9 | Responde a mis necesidades | X | | X | | X | | |
| 10 | Me exige según mis capacidades | X | | X | | X | | |
| 11 | Encaja con mis expectativas | X | | X | | X | | |
| 12 | Se ajusta a mis aspiraciones | X | | X | | X | | |
| 13 | Concuerda con mis valores | X | | X | | X | | |
| 14 | Estimula mi compromiso laboral | X | | X | | X | | |
| 15 | Me permite trabajar a gusto | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 3 OCUPACIONAL (TRABAJO) | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 16 | Recursos materiales y técnicos | X | | X | | X | | |
| 17 | Prevención de riesgos laborales | X | | X | | X | | |
| 18 | Reconocimiento del propio trabajo por sus colegas | X | | X | | X | | |
| 19 | Reconocimiento por el propio trabajo por personas usuarias | X | | X | | X | | |
| 20 | Ordenamiento general del trabajo | X | | X | | X | | |
| 21 | Carga de trabajo | X | | X | | X | | |
| 22 | Compensación económica | X | | X | | X | | |
| 23 | Oportunidades para la formación continua | X | | X | | X | | |
| 24 | Apoyo recibido del personal directivo | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 4 : PERTENENCIA (IDENTIFICACION) | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 25 | Mi motivación por el trabajo | X | | X | | X | | |
| 26 | Mi rendimiento en el trabajo | X | | X | | X | | |
| 27 | Mi capacidad de gestión en el trabajo | X | | X | | X | | |
| 28 | La calidad en el trabajo | X | | X | | X | | |
| 29 | Mi coordinación en el trabajo | X | | X | | X | | |
| 30 | Mi sensación de seguridad en el trabajo | X | | X | | X | | |
| 31 | El nivel de excelencia en mi trabajo | X | | X | | X | | |
| 32 | Mi eficacia en mi trabajo | X | | X | | X | | |



| | | | | | | | |
|----|--|----|----|----|----|----|----|
| 33 | Dolores musculares | X | | X | | X | |
| 34 | Agotamiento físico | X | | X | | X | |
| 35 | Mal humor | X | | X | | X | |
| 36 | Frustración | X | | X | | X | |
| 37 | Desgaste emocional | X | | X | | X | |
| 38 | Saturación mental | X | | X | | X | |
| 39 | Trato despersonalizado | X | | X | | X | |
| 40 | Baja realización profesional | X | | X | | X | |
| | DIMENSION 6: RETRIBUCION (RENDIMIENTO) | Si | No | Si | No | Si | No |
| 41 | Insatisfacción | X | | X | | X | |
| 42 | Inseguridad | X | | X | | X | |
| 43 | Intranquilidad | X | | X | | X | |
| 44 | Incapacidad | X | | X | | X | |
| 45 | Dificultad | X | | X | | X | |
| 46 | Desconfianza | X | | X | | X | |
| 47 | Fracaso | X | | X | | X | |
| 48 | Pesimismo | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ...MARITZA LEON ESPINOZA DNI: 06633559

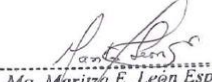
Lima, 08 de junio del 2018.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Maritza E. León Espinoza
Coordinadora de Bienestar Social
Corte Suprema - Poder Judicial

Firma del Experto Informante.

CTSP N° 8042

Anexo 07. Certificado de validación del tercer experto



CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. INFORMACION GENERAL

| Apellidos y Nombre del Experto | Cargo que desempeña | Nombre del Instrumento | Autor del Instrumento |
|--------------------------------|------------------------------|---|-----------------------|
| TEMPORAM REYES ALFARO | TRABAJADORA SOCIAL – DOCENTE | CUESTIONARIO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL | Flores Vélez, Dalia |

2. CRITERIOS GENERALES A EVALUAR

| INDICADORES | CRITERIOS | Inadecuado 00 – 25% | Poco adecuado 25- 50% | Adecuado 51- 75% | Muy adecuado 76- 100% |
|---------------------|--|------------------------|-----------------------------|---------------------|-----------------------------|
| 01. CLARIDAD | Esta formulado con lenguaje apropiado. | | | | 88 |
| 02. OBJETIVIDAD | Esta expresado en conductas observadas. | | | | 87 |
| 03. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica. | | | | 88 |
| 04. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | | 87 |
| 05. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias. | | | | 88 |
| 06. CONSISTENCIA | Basados en aspectos teóricos científicos. | | | | 70 |
| 07. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | 87 |
| 08. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del diagnóstico. | | | | 86 |

| | | |
|----------------------------|---------------|---|
| 3. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: | 92 % | |
| Lima 08 de Junio del 2018 | DNI: 07851436 | Teléfono: 997568341 |
| Lugar: | Firma: | Mag. TEMPORAM M. REYES ALFARO TRABAJADORA SOCIAL EDUCADORA |

Anexo 08. Ficha del instrumento del tercer experto



FICHA DEL INSTRUMENTO

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1 : ADMINISTRATIVA (DEMANDAS) | | | | | | | |
| 1 | Me adapto a las políticas de mi empresa | X | | X | | X | | |
| 2 | Me identifico con los cambios propuestos por mi empresa | X | | X | | X | | |
| 3 | Establezco y aplico las normas por mi empresa | X | | X | | X | | |
| 4 | Aplico el protocolo de mi empresa ante cualquier inquietud | X | | X | | X | | |
| 5 | Asumo, aplico y respeto los valores de mi empresa | X | | X | | X | | |
| 6 | Me ajusto a los tiempos fijados por mi empresa | X | | X | | X | | |
| 7 | Acepto las sugerencias para realizar un buen trabajo en mi empresa | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO (ORGANIZACIÓN) | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 8 | Satisface mis intereses | X | | X | | X | | |
| 9 | Responde a mis necesidades | X | | X | | X | | |
| 10 | Me exige según mis capacidades | X | | X | | X | | |
| 11 | Encaja con mis expectativas | X | | X | | X | | |
| 12 | Se ajusta a mis aspiraciones | X | | X | | X | | |
| 13 | Concuerda con mis valores | X | | X | | X | | |
| 14 | Estimula mi compromiso laboral | X | | X | | X | | |
| 15 | Me permite trabajar a gusto | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 3 OCUPACIONAL (TRABAJO) | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 16 | Recursos materiales y técnicos | X | | X | | X | | |
| 17 | Prevención de riesgos laborales | X | | X | | X | | |
| 18 | Reconocimiento del propio trabajo por sus colegas | X | | X | | X | | |
| 19 | Reconocimiento por el propio trabajo por personas usuarias | X | | X | | X | | |
| 20 | Ordenamiento general del trabajo | X | | X | | X | | |
| 21 | Carga de trabajo | X | | X | | X | | |
| 22 | Compensación económica | X | | X | | X | | |
| 23 | Oportunidades para la formación continua | X | | X | | X | | |
| 24 | Apoyo recibido del personal directivo | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 4 : PERTENENCIA (IDENTIFICACION) | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 25 | Mi motivación por el trabajo | X | | X | | X | | |
| 26 | Mi rendimiento en el trabajo | X | | X | | X | | |
| 27 | Mi capacidad de gestión en el trabajo | X | | X | | X | | |
| 28 | La calidad en el trabajo | X | | X | | X | | |
| 29 | Mi coordinación en el trabajo | X | | X | | X | | |
| 30 | Mi sensación de seguridad en el trabajo | X | | X | | X | | |
| 31 | El nivel de excelencia en mi trabajo | X | | X | | X | | |
| 32 | Mi eficacia en mi trabajo | X | | X | | X | | |



| | | | | | | | | |
|----|--|----|----|----|----|----|----|--|
| | | | | | | | | |
| | DIMENSION 5: PSICOLOGICA (BIENESTAR) | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 33 | Dolores musculares | | | | | | | |
| 34 | Agotamiento físico | | | | | | | |
| 35 | Mal humor | | | | | | | |
| 36 | Frustración | | | | | | | |
| 37 | Desgaste emocional | | | | | | | |
| 38 | Saturación mental | | | | | | | |
| 39 | Trato despersonalizado | | | | | | | |
| 40 | Baja realización profesional | | | | | | | |
| | DIMENSION 6: RETRIBUCION (RENDIMIENTO) | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 41 | Insatisfacción | | | | | | | |
| 42 | Inseguridad | | | | | | | |
| 43 | Intranquilidad | | | | | | | |
| 44 | Incapacidad | | | | | | | |
| 45 | Dificultad | | | | | | | |
| 46 | Desconfianza | | | | | | | |
| 47 | Fracaso | | | | | | | |
| 48 | Pesimismo | | | | | | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. TEMPORA REYES DNI: 07851436

Lima, 08 de junio del 2018.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Mag. TEMPORA M. REYES ALFARO
TRABAJADORA SOCIAL
EDUCADORA

Firma del Experto Informante.

Anexo 09. Carta de presentación de la Corte Suprema de Justicia



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 21 de agosto del 2018

Carta N° 1909-2018-DFPTS

Señor
JAVIER RAÚL ROMERO VALENTE
ADMINISTRADOR
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA
REPUBLICA DEL PERÚ
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Dalia FLORES VELEZ**, estudiante de la Carrera Profesional de Trabajo Social de nuestra Facultad, identificada con código 090025968, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo social, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,



RAMIRO GÓMEZ SALAS
Decano (e)
Facultad de Psicología y Trabajo Social

RGS/hzv.
Id. 940450

Av. Petit Thouars 248, Lima
Teléfonos: 433 1615 / 433 2795 Anexo: 3304
E-mail: psic-soc@uigv.edu.pe



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 23%

Date: lunes, Setiembre 24, 2018

Statistics: 4839 words Plagiarized / 20959 Total words

Remarks: Medium Plagiarism Detected - Your Document needs Selective Improvement.

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y
TRABAJO SOCIAL Trabajo de Suficiencia Profesional Bienestar laboral de los
trabajadores de la Corte Suprema de Justicia en el distrito de Lima, período 2018
Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social Presentado por:
Autor: Bachiller Dalia Valentina Flores Vélez Lima – Perú 2018